

熊本市おでかけ IC カード一斉更新関係業務委託 基本仕様書

1 業務概要

(1) 業務名称

熊本市おでかけ IC カード一斉更新関係業務委託（以下「本業務」という。）

(2) 業務目的

本市では、高齢者及び障がい者の外出及び社会参加を支援するため、公共交通運賃の一部を助成する「おでかけ IC カード制度」を実施している。今般、熊本市交通局を含む関係交通事業者において、タッチ決済対応カード又は当該カードの情報を設定したスマートフォン等を利用する新たな「共通定期券」が導入されることを契機として、現行のおでかけ IC カード制度についても、現在の利用者負担割合を維持しつつ、その仕組みを活用した新制度へ移行する予定である。

本業務は、現行のおでかけ IC カード保有者を含む制度対象者に対し、新制度の内容、移行スケジュール及び必要な手続等を段階的かつ分かりやすく周知するとともに、相談対応や手続支援など、制度移行に必要な支援を一体的に実施するものである。

なお、一般の公共交通利用者を対象とする共通定期券については、関係交通事業者のうち熊本市交通局が使用する広報・周知媒体の制作、印刷等を本業務において実施するものとする（共通定期券に係る申請受付、登録、相談対応、コールセンター、説明会、窓口支援その他の運営業務は、本業務の対象外）。

これらの取組により、制度対象者及びその家族等の理解を促進し、不安や混乱を解消するとともに、新制度への円滑な移行並びに公共交通の利便性向上及び利用促進を図ることを目的とする。

(3) 用語の定義

本仕様書において使用する用語の定義は、次のとおりとする。

用語	定義
おでかけ IC カード（制度）	本市が、高齢者及び障がい者の外出及び社会参加を支援するため、公共交通運賃の一部を助成する制度において交付する IC カード又は当該制度全体をいう。 なお、本仕様書において、おでかけ IC カードを利用して公共交通運賃の一部助成を受ける従来の仕組みを「現行制度」といい、あらかじめ利用登録を行ったタッチ決済対応カード等を利用して公共交通運賃の一部助成を受ける新たな仕組みを「新制度」という。
タッチ決済対応カード等	タッチ決済に対応したクレジットカード、デビットカード若しくはプリペイドカード又はこれらのカード情報を設定したスマートフォンその他の端末をいう。
集中受付窓口	令和 9 年（2027 年）4 月に見込まれる多数の申請を集中的に受け付けるため、本市が指定する場所に設置する特設窓口をいう。
常設特設窓口	新制度に係る申請受付その他の支援を一斉更新期間中に継続的に実施するため、令和 9 年（2027 年）5 月 6 日から同年 11 月末までを基本期間として、中央区内の本市が指定する場所に設置する特設窓口をいう。

用語	定義
巡回型特設窓口	新制度に係る申請受付その他の支援を地域ごとに実施するため、令和 9 年（2027 年）5 月 6 日から同年 11 月末までを基本期間として、区役所、総合出張所、まちづくりセンターその他本市が指定する場所を巡回して設置する特設窓口をいう。
フォロー体制・窓口	令和 9 年（2027 年）11 月末時点における未手続者数、問い合わせ件数、窓口受付及びオンライン受付の状況等の見込みを踏まえ、基本期間後に、未手続者への申請支援、問い合わせ対応その他必要な対応を行うために設ける体制及び窓口をいう。フォロー体制・窓口に関する提案は、任意提案事項とする。
必須提案事項	本仕様書において、受託者が提案することを必須とする事項をいう。提案内容については、本仕様書に定める条件を満たす範囲で、受託者の知見、経験及び創意工夫を生かした幅広い提案を求めるものとする。
任意提案事項	本仕様書において、提案を行うかどうかを提案者の判断に委ねる事項をいう。本業務の目的達成、市民サービスの向上、業務の効率化その他の効果が期待できる提案がある場合に、提案者が任意に提案することができるものとし、提案があった場合は、その内容、実現性及び期待される効果等を踏まえて評価する。
新制度登録システム・端末	利用者が持参し、又はオンライン申請において届け出たタッチ決済対応カード等に助成資格を登録し、申請の承認、差戻し、処理結果の通知その他新制度への登録に必要な処理を行うシステム及び当該システムを利用するために本市が貸与するタブレット端末をいう。
本市保健福祉システム・端末	制度対象者の資格要件の確認、申請情報の登録等を行う本市のシステム及び当該システムを利用するために本市が貸与する端末をいう。

(4) 制度対象者の概要

本業務における制度対象者は、「熊本市おでかけ IC カードの交付等に関する要綱」に定める交付対象者であって、本市の住民基本台帳に記載され、現に本市に居住する者のうち、次のいずれかに該当する者とする。

(ア) 70 歳以上の者

(イ) 身体障害者手帳 1 級、2 級又は 3 級の交付を受けている者

(ウ) 療育手帳 A1、A2 又は B1 の交付を受けている者

(エ) 精神障害者保健福祉手帳 1 級、2 級又は 3 級の交付を受けている者

なお、資格確認方法その他必要な事項については、本市が別途提示する。

(5) 基本方針

- ・本業務は、広報・周知業務及び窓口支援業務を一体的に実施するものであり、広報を通じた制度理解の促進から、コールセンター、説明会、特設窓口及び登録手続支援までを切れ目なく実施すること。
- ・利用者が「制度を知る」「タッチ決済対応カード等を準備する」「新制度へ登録する」「新制度を利用する」という一連の流れを切れ目なく支援すること。
- ・個別通知、コールセンター、説明会、特設窓口及びオンライン申請で把握した課題を共有し、FAQ、案

内資料、人員配置及び業務方法を継続的に改善すること。

(6) 履行期間

契約締結日から令和 10 年（2028 年）3 月 31 日まで

※事業の準備、実施、精算、報告を含む。

(7) 履行場所

熊本市が指定する施設、受託者が確保するコールセンター、オンライン申請の承認作業場所その他本業務の履行に必要な場所

(8) 委託金額の上限額

公告に定める額とする。（消費税及び地方消費税相当額を含む。）

2 業務内容

本業務の内容は、次のとおりとする。

なお、各業務の具体的な実施方法、人員配置及び運営体制については、本仕様書に定める条件を踏まえ、受託者が提案するものとする。

(1) 事務局運営業務

本業務全体の統括、工程管理、進捗管理、品質管理、要員管理、リスク管理、関係者との調整、実績の集計・分析及び改善提案を行う。

(2) 広報・周知業務

新制度への円滑な移行及び新規利用の促進を図るため、新制度の内容、移行スケジュール、利用方法及び必要な手続等について、広報・周知を行う。なお、共通定期券については、広報物の制作、印刷その他別紙「広報に係る制作物等一覧」に定める広報・周知のみを行う。

(3) 個別通知・発送管理業務

制度対象者に対し、制度変更、移行スケジュール、登録方法、必要な準備、特設窓口その他新制度への移行に必要な事項を案内する個別通知について、(2)「広報・周知業務」と連携し、作成、印刷、封入封緘、発送及び発送管理を行う。

(4) コールセンター業務

新制度の内容、タッチ決済対応カード等の準備、登録方法、特設窓口、オンライン申請及び現行のおでかけ IC カードの取扱い等に関する問い合わせに対応する。

(5) 説明会・アウトリーチ支援業務

新制度への円滑な移行を支援するため、本市が制度対象者に対して実施する公民館等における説明会及び関係団体等への訪問による説明等について、会場の確保、関係者との連絡調整、開催案内及び説明資料の作成、当日の運営その他必要な支援を行う。

(6) 特設窓口・巡回型特設窓口業務

集中受付窓口、常設特設窓口、巡回型特設窓口及びフォロー窓口等について、会場設営、受付、案内、

待合管理、申請支援、申請・登録完了後の案内及び会場撤去等の窓口運営を行う。

これらの窓口における申請の受付、審査、承認及び各システムへの登録については、(7) に定めるところによる。

(7) 申請受付・審査・承認・登録業務

窓口及びオンラインで受け付けた申請について、申請内容、必要書類及び対象要件を確認し、本市が指定する端末及びシステムを使用して、申請の承認又は差戻しを行う。新制度登録システムで承認した申請については、申請情報を本市の保健福祉システムに登録する。審査、承認及び各システムへの登録に当たっては、カード等の取り違い、重複登録、入力誤りその他の処理誤りを防止するため、ダブルチェックその他必要な確認体制を整備する。

(8) 実績集計・分析及び改善提案業務

広報・周知、個別通知、コールセンター、説明会、特設窓口、年齢別申請率、障がい別申請率、オンライン申請率、未申請者数等の実績を集計・分析し、周知、問い合わせ対応、窓口運営及び申請処理等の改善を提案する。

3 業務スケジュール(予定)

本業務の標準的な工程は、以下のとおりとする。受託者は、契約後、制度設計、会場確保及び関係部署との調整状況を踏まえ、詳細工程表を作成し、本市の承認を受けること。

内容		スケジュール
事務局運営業務		契約締結日～令和 10 年（2028 年）3 月 31 日
広報・周知関係業務	新制度及び共通定期券に係る周知広報	契約締結日～
	タッチ決済対応カード等準備支援広報	令和 8 年（2026 年）12 月頃～
	登録開始周知広報	令和 9 年（2027 年）3 月頃～
	登録促進広報	令和 9 年（2027 年）4 月～11 月頃
個別通知・発送管理業務		・第 1 回：令和 8 年（2026 年）12 月頃発送 （制度移行の概要及びタッチ決済対応カード等の準備について） ・第 2 回：令和 9 年（2027 年）3 月頃発送 （特設窓口等受付開始について）
コールセンター業務		・第 1 回個別通知の到達時期を踏まえ、対象者からの問い合わせに対応できるよう開設し、令和 9 年（2027 年）11 月末までを基本期間として実施する。 ・具体的な終了時期及び基本期間後のフォロー体制については、8 「コールセンター業務」に定めるところによる。
説明会・アウトリーチ支援業務		令和 9 年（2027 年）1 月頃～
特設窓口・巡回型特設窓口業務		・令和 9 年（2027 年）4 月 1 日から同年 11 月末までを基本期間として実施する。 ・具体的な開設場所、開設日、受付時間、配置人員及び運営方法は、

内容	スケジュール
	申請見込及びオンライン申請の状況等を踏まえ、受託者が提案すること。 ・具体的な終了時期及び基本期間後のフォロー窓口については、10「特設窓口・巡回型特設窓口業務」に定めるところによる。
申請受付・審査・承認・登録業務	・オンライン申請は令和9年（2027年）3月頃から、窓口申請は同年4月1日から開始し、同年11月末までを基本期間として実施する。 ・具体的な終了時期及び基本期間後のフォロー体制については、11「申請受付・審査・承認・登録業務」に定めるところによる。
実績集計・分析及び改善提案業務	契約締結日～令和10年（2028年）3月31日

参考情報（令和8年〔2026年〕3月末時点）	
※各数値はそれぞれ千人単位で端数処理しているため、内訳の合計と総数が一致しない場合がある。	
制度対象者数	約 190,000 人 (高齢者約 160,000 人、障がい者約 30,000 人)
現行おでかけ IC カード保有者	約 109,000 人 (高齢者 93,000 人、障がい者 16,000 人)
現行おでかけ IC カード非保有者	約 82,000 人 (高齢者約 68,000 人、障がい者約 14,000 人)
個別通知発送数量	総計 約 390,000 通
手続見込数（窓口、オンライン総計）	窓口受付 : 74,000 人程度 オンライン受付 : 32,000 人程度 計 : 106,000 人程度

4 基本的な考え方

(1) 企画提案について

本仕様書は、本業務を実施するために最低限必要な事項及び提案価格を比較するための標準条件を示すものである。本仕様書に定める提案事項には、企画提案書への記載を必須とする必須提案事項と、提案者の判断により提案することができる任意提案事項がある。受託者は、提案事項について、本仕様書に定める条件を満たすことを前提として、その知見、経験及び創意工夫を生かした提案を行うこと。

なお、仕様にない内容であっても、本業務の目的達成、市民サービスの向上、混雑緩和、安全確保又はコスト縮減に有益な提案がある場合は、積極的に提案すること。

(2) 利用機会の確保

現行のおでかけ IC カード保有者及び新規利用希望者が、年齢、障がいの有無、スマートフォンの保有・操作状況等にかかわらず、必要な情報と支援を得られるよう、徹底した周知及び複数の申請手段を確保すること。

(3) 切れ目のない支援

利用者が「制度を知る」「利用媒体を準備する」「新制度へ登録する」「新制度を利用する」という一連の流れを、周知広報、個別通知、コールセンター、説明会、特設窓口及びオンライン支援が連携して切れ目なく支援すること。

(4) デジタルデバインド対策

スマートフォンを保有しない方、操作に不慣れな方、タッチ決済対応カード等の取得に不安がある方等に対し、対面、電話及び分かりやすい資料を組み合わせ、本人の状況に応じた支援を行うこと。

(5) 業務量の変動を踏まえた運営

個別通知到着直後、オンライン受付開始直後、特設窓口開始直後及び現行のおでかけ IC カード利用停止前後には、問い合わせや来場者の増加が想定される。業務の繁閑を的確に把握し、繁忙期には回線、人員及び窓口を増強する等、柔軟な体制を構築すること。

(6) コスト意識及びデジタル活用

単純な人員増に依存せず、FAQ、説明動画、予約・混雑情報、集計の自動化等を活用し、市民サービスの向上、業務効率化及びコスト縮減に努めること。

(7) 利用者の選択を尊重した案内及び安全な手続

利用者への案内は、特定の金融機関、カード会社又は決済サービスを案内先として限定し、又は推奨することなく行うこと。また、暗証番号、パスワード、セキュリティコードその他の認証情報を聞き取り、又は記録してはならず、これらの入力、原則として利用者本人が行うものとする。受託者は、金融商品又は決済サービスに係る契約、申込みその他これらに類する行為を代行してはならない。利用者のタッチ決済対応カード等を預かることは、原則として禁止する。

(8) 効果検証及び改善提案

各業務の実績、待ち時間、問い合わせ内容、不備率、登録状況等を分析し、FAQ、周知内容、人員配置、業務手順及び会場計画を継続的に改善すること。

(9) 審査・承認業務の品質管理

ダブルチェック、ランダム監査、エラー管理簿の作成等により、審査・登録業務の品質管理及びインシデントの再発防止等を徹底すること。

(10) 関係者との連携

本市の関係部署、システム開発事業者、施設管理者、関係団体等と密接に連携し、情報共有、障害対応及び改善協議を円滑に行うこと。

5 事務局運営業務

(1) 実施体制

- ・統括責任者 1 名以上を配置すること。
- ・各業務及び各拠点に責任者を配置し、役割、指揮命令系統及び代行順位を明確にすること。
- ・本市との連絡窓口を一本化し、緊急時を含め常時連絡可能な体制を確保すること。

(2) 主な業務

- ・業務全体の工程、進捗、品質、要員、経費及びリスクの管理
- ・各業務間及び関係事業者との連携・調整
- ・業務マニュアル、FAQ、研修資料、緊急連絡網及び業務継続計画の整備
- ・日報、週報及び月報の取りまとめ並びに、週単位での進捗状況の確認及び改善提案
- ・苦情、事故、個人情報関係及び制度判断を要する案件の本市への引継ぎ

6 広報・周知業務

(1) 広報計画策定

制度移行スケジュールに合わせて、対象者の理解促進及び行動喚起につながる広報計画を策定すること。広報計画は、個別通知、コールセンター、説明会、特設窓口、オンライン申請及び登録状況と連動させ、問い合わせ又は来場の過度な集中を招かないよう配慮すること。

新制度と共通定期券は、対象者、制度内容、業務範囲及び問い合わせ先が異なるため、広報物及び広報計画上で明確に区分し、両制度を一体の制度と誤認させないこと。

また、共通定期券に関する広報に当たっては、既存の市電定期券（nimoca 定期券及びモバイル定期券）が引き続き利用できること、また、新たな共通定期券は既存の市電定期券に代わるものではなく、利用者の新たな選択肢として追加されるものであることを踏まえ、利用者に誤解を与えない内容とすること。

(2) 広報物制作

別紙「広報に係る制作物等一覧」に掲げる広報物等について、企画、原稿作成、編集、デザイン、校正、版下作成及びデータ納品を行うこと。制作物の種類、用途、制作数量、印刷数量、掲出数量、規格、制作期間、印刷期間、掲出期間その他の条件は、同別紙のとおりとする。

(3) 制作上の共通要件

- ・制作物は、高齢者及び障がい者等にとって分かりやすく、見やすく、必要な行動が把握しやすい構成とし、ユニバーサルデザインに配慮すること。
- ・チラシ及びパンフレット等の紙媒体については、視覚障がい者への情報保障の観点から Uni-Voice（ユニボイス）対応を基本とする。なお、表、図又はフローを使用する場合は、その内容が適切に読み上げられる音声情報を作成すること。具体的な対象媒体及び対応方法は、本市と受託者が協議の上決定すること。
- ・動画は原則として字幕を付し、音声を利用しない場合でも内容を理解できる構成とすること。市ホームページ、公式動画配信媒体、説明会、特設窓口及びデジタルサイネージ等で利用できる形式とすること。
- ・特定の金融機関、カード会社又は決済サービスを推奨する表現を避け、中立的かつ正確な内容とすること。また、制度移行に便乗した詐欺等への注意喚起を適切に盛り込むこと。
- ・各制作物の内容及びデザインは、事前に本市の確認及び承認を受けること。制度内容、日程、問い合わせ先等に変更が生じた場合は、本市と協議の上、速やかに修正すること。
- ・実施期間全体を通じて、各広報媒体の制作及び運用に係る進行管理を行い、業務の遅延防止に努めること。
- ・本市との校正及び内容確認を円滑かつ迅速に実施し、必要な修正に適切に対応すること。

- ・制度内容を正確に反映し、誤解を招くことのない表現とすること。
- ・各媒体の特性を踏まえ、視認性、可読性及び理解しやすさに配慮した品質を確保すること。
- ・短期間で集中的な制作が求められるため、受託者は迅速な意思決定及び修正対応が可能な実施体制を構築すること。
- ・広報物の掲出及び掲載に必要な関係交通事業者との調整を行うこと。
- ・テレビ局、新聞社その他の媒体社との調整を行うこと。
- ・本業務を円滑に遂行するため、関係機関との連絡調整及び進行管理を適切に行うこと。

(4) 印刷、掲出及び放映

- ・広報物の印刷、折込及び掲出に関する対象物、規格、数量、実施時期その他の条件は、別紙「広報に係る制作物等一覧」のとおりとし、これらに要する費用は本業務に含むものとする。具体的な実施日、納品先、折込日及び掲出期間その他必要な事項については、本市と受託者が協議の上、決定すること。
 - ・テレビ CM は、熊本県内の民放テレビ局 4 社で放映すること。放映期間は令和 9 年（2027 年）3 月から 9 月までを基本（※）とし、放映時間帯、回数、放映量及び各時期の配分は、対象者への到達性及び費用対効果を考慮して提案すること。特定の曜日又は時間帯に著しく偏らない計画とすること。
 - ・具体的な放映内容、放映時期及び配分は、コールセンター及び窓口の受入体制並びに登録状況を踏まえ、本市と受託者が協議の上決定すること。
- （※）全期間にわたる掲出を必須とするものではなく、効果的な掲出となるよう、掲出時期及び期間を提案すること。

(5) データ納品及び権利処理

- ・完成データに加え、本市又は本市が指定する者が修正、増刷、再編集及び他媒体への展開を行うことができる編集可能な元データを納品すること。データ形式、ファイル構成及び納品方法は、本市と協議の上決定すること。
- ・制作物は、本市のホームページ、SNS、印刷物、説明会、窓口、動画配信媒体、デジタルサイネージその他の媒体で二次利用できるよう、著作権、肖像権、音楽その他必要な権利処理を行うこと。
- ・共通定期券の広報物は、関係交通事業者が別途制作するキービジュアル等を本市から提供する場合、当該素材を活用すること。利用条件及び権利関係に疑義がある場合は、制作前に本市へ確認すること。
- ・成果物の納品、著作権の帰属その他の権利処理は、「14 報告及び成果物」の規定によるものとする。

(6) 追加広報及びリスク対応

個別通知発送後の反響、問い合わせの急増その他想定外の事象により、緊急又は追加の広報が必要となった場合に備え、対応方針、制作体制、連絡体制、使用媒体及び対応可能な期間を提案すること。具体的な広報内容、使用媒体、実施時期及び費用の取扱いについては、本市と受託者が協議の上、決定すること。

(7) 広報効果の分析及び改善

- ・媒体ごとの実施状況、問い合わせ内容、説明会参加状況、窓口来場状況及び登録状況等を集計・分析し、対象者への到達状況及び行動変容を検証すること。検証結果を踏まえ、広報内容、使用媒体、実施時期及び配分の改善を継続的に提案すること。
- ・受託者は、実施媒体ごとの配布数、掲出期間、掲出箇所数、放映回数、掲載回数その他媒体ごとの到達実績を整理し、業務完了報告書として取りまとめ、本市へ提出すること。報告内容には、広報物の配布

実績、広告等の掲出実績、テレビ CM 等の放映実績、新聞広告等の掲載実績及び新制度登録者数の推移等を含むものとする。

7 個別通知・発送管理業務

(1) 発送数量及び実施方法

- ・個別通知の発送数量は、履行期間全体で合計約 390,000 通（基準日の違いによる対象者の増加その他の変動分を含む）を想定している。
- ・現時点では、令和 8 年（2026 年）12 月頃及び令和 9 年（2027 年）3 月頃の発送を想定している。
- ・通知の回数、発送時期、対象者、各回の発送数量及び通知内容については、制度対象者への確実な情報伝達、タッチ決済対応カード等の準備期間の確保、問い合わせや来庁の集中緩和の観点から、受託者が効果的な方法を提案すること。ただし、第 2 回個別通知については、その到達時期の違いによって、一部の制度対象者が申請又は新制度の利用において不利益を受けることがないよう、公平性に十分配慮した発送方法及びスケジュールを提案すること。
- ・実際の発送方法は、受託者の提案、システムの準備状況、オンライン受付の開始時期、特設窓口の開設計画等を踏まえ、本市と受託者が協議の上、決定する。

<標準例>

- ・令和 8 年（2026 年）12 月頃（第 1 回個別通知）
内容：制度移行の概要及びタッチ決済対応カード等の準備について
同封物（想定）：
 - ・制度案内チラシ
 - ・タッチ決済対応カード等の準備に関する案内
 - ・よくある質問（FAQ）
 - ・その他本市が必要と認める資料
- ・令和 9 年（2027 年）3 月頃（第 2 回個別通知）
内容：特設窓口等受付開始について
同封物（想定）：
 - ・申請・登録手続の案内
 - ・特設窓口及び巡回型特設窓口の案内
 - ・オンライン申請の案内
 - ・よくある質問（FAQ）
 - ・その他本市が必要と認める資料

※通知文書及び同封物の内容、種類数、規格及びページ数については、本市と受託者が協議の上決定する。

(2) 発送対象者の基準日等

各回の発送対象者の基準日及び宛名データの抽出時期は、以下のとおりとする。なお、これらの時期については、受託者が技術提案書において提示する発送スケジュール等を踏まえ、本市と受託者が協議の上、決定する。

発送区分	対象区分	発送対象者の基準日等	宛名データ抽出時期
第 1 回 個別通知	高齢者	令和 9 年（2027 年）4 月 1 日時点において制度 対象者となることが見込まれる者	令和 8 年（2026 年） 11 月中旬頃

	障がい者	令和 8 年（2026 年）11 月 1 日時点において制度対象者に該当する者	令和 8 年（2026 年）11 月中旬頃
第 2 回 個別通知	高齢者	令和 9 年（2027 年）5 月 1 日時点において制度対象者となることが見込まれる者	令和 9 年（2027 年）2 月中旬頃
	障がい者	令和 9 年（2027 年）2 月 1 日時点において制度対象者に該当する者	令和 9 年（2027 年）2 月中旬頃

(3) 業務内容

- ・ 6「広報・周知業務」において作成した通知文書、封筒及び同封資料の印刷
- ・ 宛名データの安全な受領、印字、封入封緘、発送及び発送実績の管理
- ・ 重複発送、誤封入、宛名ずれ、印字欠け等を防止するための検品
- ・ 返戻送付物の受付、分類、集計及び本市への引渡し

※個別通知に係る通知文書及び同封資料の企画、原稿作成、編集、デザイン及び版下作成は、6「広報・周知業務」に含むものとする。

8 コールセンター業務

(1) 実施期間・受付時間

- ・ 第 1 回個別通知の到達時期を踏まえ、対象者からの問い合わせに対応できるよう開設し、令和 9 年（2027 年）11 月末までを基本期間として実施する。
- ・ 具体的な終了時期については、受託者の技術提案を踏まえ、本市と受託者が協議の上決定する。
- ・ 受付日は平日、受付時間は午前 9 時から午後 5 時までを基本とする。
- ・ 基本期間後のフォロー体制については、任意提案事項とする。受託者は、令和 9 年（2027 年）11 月末時点における未手続者数、問い合わせ件数、窓口受付及びオンライン受付の状況等を見込んだ上で、フォロー体制を提案する場合は、実施期間、受付日、受付時間、回線数、配置人員及び対応内容を技術提案書に記載すること。具体的な実施内容については、受託者の技術提案を踏まえ、本市と受託者が協議の上決定する。

(2) 実施体制

- ・ 受託者は、責任者、スーパーバイザー及びオペレーターを配置し、本業務を適切に実施できる人員及び電話回線を確保すること。
- ・ 個別通知の到着後、オンライン受付の開始後、特設窓口の開設後、現行のおでかけ IC カードの利用停止前後その他問い合わせの増加が見込まれる時期には、人員及び回線を増強する等、業務量の変動に柔軟に対応できる体制を提案すること。なお、コールセンターの電話番号は、通話料を発信者が負担する電話番号でも可とする。
- ・ コールセンターの開設前に、全ての従事者に対し、業務マニュアル及び FAQ を配布するとともに、業務に必要な知識、対応手順等に関する研修を実施すること。

(3) 対応内容

受託者は、制度対象者、その家族、代理人、関係団体等からの次の問い合わせに対応すること。問い合わせ対応に当たっては、4（7）「利用者の選択を尊重した案内及び安全な手続」を遵守すること。

また、制度上の判断、個別の資格確認、重大な苦情、事故、個人情報に関する案件その他コールセンターでの対応が困難な案件については、本市が定める方法により速やかに引き継ぐこと。

- ・制度変更、対象要件及び新制度の利用方法に関すること
- ・タッチ決済対応カード等の準備及び一般的な取得方法に関すること
- ・オンライン申請及び窓口申請に関すること
- ・特設窓口等の開設場所、受付日程及び必要な持ち物に関すること
- ・現行のおでかけ IC カードの取扱いに関すること
- ・その他、本業務に関して本市が必要と認める事項

(4) 対応記録・改善

- ・問い合わせの内容及び対応結果を利用者ごとに記録し、複数回の問い合わせにも過去の対応内容を踏まえて対応するなど、一貫した対応に努めること。
- ・問い合わせ件数及び内容を記録・集計し、定期的に本市へ報告すること。また、問い合わせの傾向を分析し、FAQ、案内資料、オペレーターの配置その他コールセンターの運営改善について、本市へ提案すること。
- ・FAQ、自動音声応答その他の手法を活用した効率的な運営方法についても提案すること。

9 説明会・アウトリーチ支援業務

- ・新制度への円滑な移行を図るため、本市は、制度対象者を対象とした公民館等における説明会及び障がい者団体等への訪問による説明等を実施する。
- ・令和 8 年度（2026 年度）は、高齢者向け説明会を 20 回程度、障がい者団体等への訪問を 15 団体程度実施することを想定しており、令和 9 年度（2027 年度）は、地域団体及び障がい者団体等からの要望に応じて実施する。実際の実施回数、対象団体、会場、日程及び実施方法は、実施希望、問い合わせ状況等を踏まえ、本市が決定する。
- ・受託者は、本市が実施する説明会等について、公民館等の会場予約及び施設管理者との連絡調整、開催案内チラシ案、プログラム案及び説明資料案の作成その他必要な事前準備を行うこと。また、説明会等の当日は、本市が実施する会場設営、受付、参加者案内、資料配布、機材操作、会場撤去その他の業務を支援するため、本市の求めに応じて必要な従事者を派遣すること。
- ・説明資料案の作成及び当日の支援に当たっては、高齢者及び障がい者に配慮するとともに、対象者の状況に応じて必要な合理的配慮を行うこと。

10 特設窓口・巡回型特設窓口業務

- ・令和 9 年（2027 年）4 月 1 日から同年 11 月末までを基本期間として実施する。
- ・具体的な開設場所、開設日、受付時間、配置人員及び運営方法は、以下の（1）～（5）及びオンライン申請の状況等を踏まえ、受託者が提案すること。
- ・中央区常設特設窓口及び巡回型特設窓口の具体的な終了時期については、受託者の技術提案を踏まえ、本市と受託者が協議の上決定する。
- ・窓口の運営に当たっての高齢者及び障がい者への配慮について、受託者が提案すること。
- ・基本期間後のフォロー窓口については、任意提案事項とする。受託者は、令和 9 年（2027 年）11 月末時点における未手続者数、地域別の手続状況、窓口受付及びオンライン受付の状況等を見込んだ上で、フォロー窓口を提案する場合は、開設期間、開設場所、開設日、受付時間、配置人員及び運営方法を技術提案書に記載すること。具体的な実施内容については、受託者の技術提案を踏まえ、本市と受託者が協議の上決定する。

(1) 窓口区分・標準条件

以下の内容を標準条件とする。

次の(ア)から(ウ)までの各窓口の開設時間は、午前9時から午後5時までを標準とする。ただし、会場の利用条件、申請見込、申請実績その他の事情を踏まえ、本市と受託者が協議の上、変更することができる。

(ア)集中受付窓口

熊本城ホール及びウェルパルクまもとの2か所に開設する。

① 熊本城ホール

- ・ 期間：令和9年（2027年）4月1日から同月30日まで
- ・ 開設日：土曜日、日曜日及び祝日を含む26日間程度
- ・ 場所：熊本城ホール中会議室等
- ・ 会場予約：本市が行う。受託者は、本市及び施設管理者と必要な調整を行うこと。

② ウェルパルクまもと

- ・ 期間：令和9年（2027年）4月1日から同月30日まで
- ・ 開設日：土曜日、日曜日及び祝日を除く日
- ・ 場所：ウェルパルクまもと内の本市が指定する場所
- ・ 会場予約：本市が行う。受託者は、本市及び施設管理者と必要な調整を行うこと。

(イ)中央区常設特設窓口

- ・ 期間：令和9年（2027年）5月6日から同年11月末までを基本とする
- ・ 開設日：開設期間のうち、土曜日、日曜日及び祝日を除く日
- ・ 場所：本庁舎等、本市が指定する1会場
- ・ 会場予約：本市が管理する施設を含め、原則として受託者が予約し、施設管理者との連絡調整を行うこと。
- ・ 受託者は、来場者の利便性、会場規模、公共交通によるアクセス、駐車場、待合スペースその他の条件を踏まえ、候補となる会場を提案することができる。

(ウ)巡回型特設窓口

- ・ 期間：令和9年（2027年）5月6日から同年11月末までを基本とする
- ・ 開設日：開設期間のうち、土曜日、日曜日及び祝日を除く日
- ・ 開設規模：開設期間中に、複数の会場で延べ350会場日(※)程度開設する。
- ・ 場所：(2)「巡回型特設窓口の履行場所」に掲げる18か所及び本市が別途指定する会場
- ・ 会場予約：本市が管理する施設を含め、原則として受託者が予約し、施設管理者との連絡調整を行うこと。
- ・ 開設場所、開設日、開設時間及び配置人数は、地域別の申請見込、申請実績及び会場の利用状況等を踏まえ、本市と受託者が協議の上、決定する。

※「1会場日」とは、1つの会場において1日窓口を開設することをいう。同一日に複数の会場で窓口を開設した場合は、それぞれを1会場日として算定する。

(エ)フォロー窓口（任意提案事項）

- ・ 期間：基本期間後における必要な期間を受託者が提案すること

- ・開設規模：令和 9 年（2027 年）11 月末時点における未手続者等の状況を見込んだ上で、受託者が提案すること
- ・開設場所：本市と受託者が協議の上、決定する。
- ・開設日、開設時間、窓口数、配置人数その他必要な事項は、受託者の技術提案を踏まえ、本市と受託者が協議の上、決定する。
- ・受託者は、提案するフォロー体制の実施に必要な経費を提案価格に含めること。
- ・会場予約：本市が管理する施設を含め、原則として受託者が予約し、施設管理者との連絡調整を行うこと。

(2) 巡回型特設窓口の履行場所

巡回型特設窓口の履行場所は、次の履行場所一覧に掲げる 18 か所及び本市が別途指定する場所とする。なお、会場の確保状況、施設管理者との協議、申請見込、利用実績その他の事情により、履行場所を変更し、又は追加する場合がある。

各会場の具体的な開設日、開設時間、配置人数及び運営方法については、本市と受託者が協議の上、決定する。

区	区分	名称	所在地
中央区	まちづくりセンター	中央区まちづくりセンター 大江交流室	熊本市中央区大江 6 丁目 1 番 85 号
東区	区役所	東区役所	熊本市東区東本町 16-30
	総合出張所	託麻総合出張所	熊本市東区長嶺東 7 丁目 11-15
	まちづくりセンター	東部まちづくりセンター	熊本市東区錦ヶ丘 1-1
	まちづくりセンター	秋津まちづくりセンター	熊本市東区秋津 3 丁目 15 番 1 号
西区	区役所	西区役所	熊本市西区小島 2 丁目 7-1
	総合出張所	河内総合出張所	熊本市西区河内町船津 2069-5
	まちづくりセンター	花園まちづくりセンター	熊本市西区花園 5 丁目 8-3
南区	区役所	南区役所	熊本市南区富合町清藤 405-3
	総合出張所	天明総合出張所	熊本市南区奥古閑町 2035 番地
	総合出張所	幸田総合出張所	熊本市南区幸田 2 丁目 4-1
	総合出張所	城南総合出張所	熊本市南区城南町宮地 1050 番地
	まちづくりセンター	飽田まちづくりセンター	熊本市南区会富町 1333-1
	まちづくりセンター	南部まちづくりセンター	熊本市南区南高江 6 丁目 7-35
北区	区役所	北区役所	熊本市北区植木町岩野 238-1
	総合出張所	清水総合出張所	熊本市北区清水亀井町 14 番 7 号
	総合出張所	龍田総合出張所	熊本市北区龍田弓削 1 丁目 1 番 10 号
	まちづくりセンター	北部まちづくりセンター	熊本市北区鹿子木町 66
その他		本市が指定する場所又は受託者が提案し、本市が承認した場所	本市の施設、商業施設その他特設窓口の設置に適した場所

(3) 会場別申請見込

- ・受託者は、次に示す会場別の申請見込及び 1 日当たり最大申請見込を踏まえ、必要な運営体制を提案すること。
- ・本市が貸与する新制度登録端末は、本業務全体で 35 台を予定しており、受託者が使用できる台数は、令和 9 年（2027 年）4 月中は最大 35 台、同年 5 月以降は最大 23 台とする。受託者は、各時期における使用可能台数の範囲内で、特設窓口業務及び申請受付・審査・承認・登録業務に必要な端末の配置及び運用方法を提案すること。
- ・本市保健福祉システム端末の貸与数については、別途協議する。

(7) 集中受付窓口及び中央区常設特設窓口の合計申請見込

- ・申請見込（合計）：33,900 人程度 ・1 日当たり最大申請見込（合計）：1,200 人程度

(イ) 巡回型特設窓口

○東区役所

- ・申請見込：10,200 人程度 ・1 日当たり最大申請見込：300 人程度

○西区役所

- ・申請見込：3,600 人程度 ・1 日当たり最大申請見込：200 人程度

○南区役所

- ・申請見込：1,400 人程度 ・1 日当たり最大申請見込：100 人程度

○北区役所

- ・申請見込：2,200 人程度 ・1 日当たり最大申請見込：100 人程度

○各総合出張所（7 か所）

- ・申請見込：15,600 人程度 ・1 日当たり最大申請見込：150 人程度

○各まちづくりセンター（7 か所）

- ・申請見込：6,500 人程度 ・1 日当たり最大申請見込：80 人程度

(7) 申請見込合計

- ・集中受付窓口及び中央区常設特設窓口：34,000 人程度
- ・巡回型特設窓口：40,000 人程度
- ・合計申請見込：74,000 人程度

※申請見込及び 1 日当たり最大申請見込は、オンライン申請を実施していなかった平成 27 年度のおでかけ IC カード更新業務における窓口受付実績を基礎として設定した参考値である。これらの数値は、提案価格を比較するために示すものであり、実際の窓口申請者数及び来場者数を保証するものではない。

(4) 中央区常設特設窓口の候補

- ・熊本城ホールの会議室等、市民会館シアーズホーム夢ホールの会議室等、市役所本庁舎内スペース、市役所本庁舎横駐輪場 8 階会議室を候補とする。
- ・受託者は、来場者の利便性、公共交通によるアクセス、駐車場、待合スペース、申請見込、通常業務への影響その他会場運営に必要な条件を踏まえ、最も効果的な設置場所を提案すること。本市が示す候補地以外の会場を提案することも可能とする。
- ・実際の設置場所及び期間は、受託者の提案、施設の利用状況、選挙日程等を踏まえ、本市と受託者が協議の上決定する。

(5) 運営要件

(ア)受付体制及び会場運営

- ・受託者は、会場別の申請見込及び 1 日当たり最大申請見込を踏まえ、10「特設窓口・巡回型特設窓口業務」及び 11「申請受付・審査・承認・登録業務」で共用する新制度登録端末の範囲内で、各会場における新制度登録端末及び本市保健福祉システム端末の配置台数、窓口数、従事者数、受付導線、待合スペース及び混雑時の対応方法を提案すること。
- ・受付前の持参物確認、受付、待合、申請内容の確認、登録、手続完了後の案内及び退出までの導線を明確にすること。
- ・窓口数及び開設日は、会場別申請見込、申請実績及び待ち時間を踏まえ、本市と受託者が協議の上、調整すること。
- ・集中受付窓口全体については、1 日当たり最大 1,200 人程度の受付に対応できる体制を構築すること。
- ・受付開始直後その他来場者の集中が見込まれる期間については、人員、窓口及び待合スペースを増強できる体制を構築すること。
- ・受付待機者及び手続待機者のための待合スペースを確保し、必要に応じて整理券の配布、入場又は受付の調整その他の混雑緩和措置を講じること。
- ・待ち時間を計測し、待ち時間が 60 分を超えると見込まれる場合は、増員、受付制限、別会場又は別日の案内その他必要な措置を講じること。
- ・会場周辺から受付会場までの来場者誘導を適切に行い、高齢者、障がい者及び介助者が安全かつ円滑に来場できる導線を確保すること。
- ・会場の通常業務、避難経路及び施設利用者の安全を妨げないこと。
- ・窓口の開設に当たり、関係機関が窓口を設置する場合は、受託者が当該関係機関との連絡調整を行うこと。
- ・窓口業務において、クレジットカード等の紛失その他のトラブルが発生した場合は、受託者が関係機関と連携し、必要な対応を行うこと。

(イ)利用者支援及び合理的配慮

- ・タッチ決済対応カード等の説明及び取得支援を行う体制を構築すること。
- ・スマートフォンを使用したオンライン申請を希望する方、新制度の利用に必要なアプリのインストール又は設定に支援を必要とする方その他スマートフォンの操作に不慣れな方の来場も想定されるため、これらの来場者に対し、操作方法の説明その他必要な支援を行う体制を構築すること。
- ・車いす利用者、歩行困難者、聴覚障がい者、視覚障がい者その他配慮を要する者に対し、その状況に応じた合理的配慮を行うこと。

(ウ)識別支援物品

- ・利用者が、新制度に利用登録したタッチ決済対応カード等を容易に識別できるよう、希望者に対し、ネックストラップ、識別用シール、カードスリーブケースその他の識別支援及び利便性の向上に資する物品を交付すること。
- ・識別支援物品に関する事項は必須提案事項とし、受託者は、交付対象者、物品の種類、材質、形状、表示内容、想定数量、調達方法、交付方法を技術提案書に記載すること。具体的な実施内容については、本市と受託者が協議の上、決定する。
- ・識別支援物品は、タッチ決済、カードの使用、カード会社等の規約及び利用者の安全に支障を生じさせ

ないものとする。

- ・識別支援物品の表示内容及びデザインは、特定の金融機関、カード会社又は決済サービスを推奨するものとならないよう配慮し、事前に本市の承認を受けること。

11 申請受付・審査・承認・登録業務

- ・窓口で受け付けた申請及びオンラインで受け付けた申請について、申請内容、必要書類及び対象要件の確認、審査、承認及び不備対応を行うこと。
- ・本市で想定している業務手順は、次のとおりとする。

<受付フロー（窓口申請の場合）>

- ① 申請書の記入及び申請内容の確認
- ② 本人確認書類及び本市保健福祉システム端末による資格要件の確認
- ③ 新制度登録端末による申請対象タッチ決済対応カード等への助成資格の登録
- ④ 本市保健福祉システムへの申請情報（申請日等）の入力

※熊本城ホールでは、②の資格要件の確認について、本市が提供する資格者情報等を、受託者が準備するパソコンその他本市が指定する方法により参照して行うものとする。その後、③を行い、④については、本市が別途指定する場所及び方法により行うものとする。

<受付フロー（オンライン申請の場合）>

- ① 申請者による新制度登録システムを通じた申請情報及び本人確認書類等の登録
 - ② 申請内容及び本人確認書類の確認並びに本市保健福祉システム端末による資格要件の確認
 - ③ 新制度登録端末による申請対象のタッチ決済対応カード等への助成資格の登録
 - ④ 本市保健福祉システムへの申請情報（申請日等）の入力
 - ⑤ 新制度登録システムを通じた申請者への処理結果の通知
- ・オンラインで受け付けた申請については、申請を受け付けた日の翌営業日を起算日として、申請内容、必要書類及び対象要件の確認、新制度登録端末を使用した新制度登録システム上の承認又は差し戻し等及び本市保健福祉システムへの申請情報の入力を、原則 3 営業日以内に完了することを標準処理期間とする。受託者は、標準処理期間内の処理状況及び未処理案件を日次で管理し、遅延が見込まれる場合は、速やかに本市へ報告するとともに、必要な対応を行うこと。
 - ・審査、承認及び各システムへの登録に当たっては、カード等の取り違い、重複登録、入力誤りその他の処理誤りを防止するため、必要な確認体制を整備すること。
 - ・具体的な処理方法、処理時間、人員配置及び確認体制については、受託者が提案すること。
 - ・新制度登録端末及び本市保健福祉端末に係る作業場所は、本市の施設又は必要な情報セキュリティ対策を講じた受託者の施設とする。具体的な作業場所及び運営方法は、受託者の提案を踏まえ、本市と受託者が協議の上決定する。
 - ・受託者は、本市に対し、本市保健福祉システムにアクセスする必要がある従事者の氏名等の必要事項を書面により届け出なければならない。受託者にアクセスを許可する情報の種類と範囲、アクセス方法等については、次のとおりとする。

(ア)情報の種類と範囲

本業務に必要な情報の閲覧及び必要な帳票の出力

(イ)アクセス方法

本市が従事者ごとに ID 及び IC カードを付与し、ID 及び IC カード並びに従事者が任意で設定し

たパスワードを用いてアクセスする。ID 及び IC カード並びにパスワードの取扱いには本市の指示に従うこと。

12 実績集計・分析及び改善提案業務

受託者は、各業務の実施状況を定期的に集計・分析し、業務の効果及び課題を検証した上で、問い合わせ対応、案内内容、人員配置、窓口運営、申請処理その他の業務について、必要な改善策を提案すること。

主な集計・分析項目は、次のとおりとする。

- ・広報媒体ごとの実施状況
- ・広報媒体別の問い合わせ発生状況
- ・広報効果の分析及び改善提案
- ・個別通知の発送及び返戻の状況
- ・コールセンターの問い合わせ件数、応答率、内容及び対応状況
- ・説明会及びアウトリーチ支援の実施状況
- ・特設窓口等の来場、申請、登録及び混雑の状況
- ・オンライン申請の受付、審査、承認、登録、不備及び処理の状況
- ・申請方法別、地域別その他必要な区分による申請・登録状況
- ・苦情、事故その他業務上の課題及び対応状況
- ・その他、本市が必要と認める事項

13 実施体制・研修

- ・受託者は、本業務を適切に実施できる体制を整備し、各業務の責任者及び必要な従事者を配置すること。
- ・全従事者に対し、業務開始前に、制度及び業務内容、端末及びシステムの操作、個人情報保護及び情報セキュリティ、高齢者及び障がい者への接遇その他本業務に必要な研修を実施すること。
- ・研修の実施方法、内容及び理解度の確認方法については、受託者が提案すること。業務内容の変更、事故の発生その他必要がある場合は、追加研修を実施すること。

14 報告及び成果物

- ・本業務における主な報告及び成果物は、次のとおりとする。なお、本市が業務の実施状況を確認するために必要と認める場合は、受託者に対し、追加の報告又は関係資料の提出を求めることができる。
 - ① 「18 検査及び支払い」で定める定期報告書等
 - ② 実績、効果、課題及び改善提案を含む報告書
 - ③ 実施計画書、工程表、実施体制、業務マニュアルその他本市が必要と認める資料
 - ④ その他仕様書で定める広報物等
- ・本業務により作成された成果物に関する著作権（著作権法第 27 条及び第 28 条の権利を含む。）は、本市に帰属するものとする。
- ・受託者は、本市及び本市が指定する第三者に対し、成果物に係る著作権者人格権を行使しないものとする。
- ・受託者は、成果物について、編集可能な元データ（本市が指定する形式）を併せて納品すること。
- ・受託者は、成果物について第三者の著作権、商標権、肖像権その他の権利を侵害しないことを保証する

ものとし、権利侵害に関する紛争等が生じた場合は、受託者の責任及び費用負担において解決するものとする。

- ・成果物に使用する写真、イラスト、映像、音声その他の素材については、本市において継続利用が可能な権利処理を行うこと。
- ・受託者は、本市が成果物を改変、複製、再編集又は二次利用する場合において必要な協力を行うこと。
- ・報告及び成果物の内容、頻度、様式、提出期限及び提出方法については、本市と受託者が協議の上決定する。

15 貸与物品・経費負担

(1)本市が準備する物品等

- ・本市は、本業務に必要な制度情報、対象者情報、個別通知その他の広報物の作成に必要な基礎資料及び宛名データを受託者に提供する。
- ・本市は、新制度登録端末及び本市保健福祉登録端末、その他本市が指定する物品を、必要に応じて受託者に貸与する。貸与条件及び管理方法は、本市と受託者が協議の上決定する。
- ・市役所本庁舎、区役所、総合出張所、まちづくりセンター、ウェルパルクまもととその他本市が直接管理する施設を、本業務の会場として使用する場合は、当該施設の施設使用料は無償とする。ただし、附属設備、備品、通信環境、設営、撤去その他会場の使用又は窓口の運営に必要な経費については、この限りでない。

(2)受託者負担となる物品及び経費

- ・本市が提供又は貸与する情報、端末、システム及び物品等を除き、本業務の履行に必要な設備、物品、人員等の経費は、原則として受託者が負担し、提案価格に含めること。
- ・熊本城ホールでは、本市保健福祉システム端末を使用できない。このため、令和9年（2027年）4月の集中受付窓口において、本市が提供する資格者情報等のデータを参照して受付業務を行うために必要なパソコン及び周辺機器は、受託者が窓口数及び運営方法に応じて準備し、その経費を提案価格に含めること。データの参照方法、多要素認証の要否及び情報セキュリティ対策については、本市と受託者が協議の上決定する。
- ・受託者が本市の示す候補地以外の会場を提案する場合は、会場の所在地、確保方法、使用条件、利用可能期間及び必要な経費を提案書に記載すること。
- ・受託者は、本仕様書に示す発送見込数量、発送回数、封筒の規格及び発送方法等を踏まえ、必要な送料を積算すること。
- ・発送数量、発送回数又は発送方法に大幅な変更が生じ、契約金額に影響する場合の取扱いについては、本市と受託者が協議するものとする。
- ・熊本城ホール及びウェルパルクまもとに設置する集中受付窓口の会場については、本市が予約する。その他の会場については、原則として受託者が予約し、施設管理者との連絡調整を行うこと。

<参考>

熊本城ホール 中会議室等

予約対象期間：令和9年（2027年）4月1日から同月30日まで

使用料見込額：4,334,000円（税込。会議室使用料及び各会議室に通常配置されている机・椅子または標準数量の机・椅子等の使用料を含む。）

※受託者は、熊本城ホールの会議室使用料として、4,334,000 円を見込んで提案価格に含めること。なお、実際の使用料が使用料見込額と異なる場合の取扱いについては、本市と受託者が協議するものとする。

- ・ネクストラップ、識別用シール、カードスリーブケースその他の識別支援物品の企画、試作、製作、調達、運搬及び交付に要する経費は、受託者の負担とし、提案価格に含めること。負担区分に疑義がある場合は、提案書の提出前に本市へ確認すること。

16 再委託

受託者は、本業務の全部又は主要部分を第三者に一括して再委託してはならない。業務の一部を再委託するときは、事前に本市の承認を受けること。受託者は、再委託先に本仕様書と同等の義務を課し、その履行を監督するとともに、再委託先の行為について責任を負うこと。

17 情報セキュリティの確保

- ・情報資産の取扱いについては、情報セキュリティに関する法令を遵守するとともに、善良な管理者としての注意を払う義務を有し、業務を行う上で知り得た情報については、契約期間中及び契約期間終了後にかかわらず、いかなる理由があっても第三者に漏えいしてはならない。
- ・受託者は、従事者に対し、前項の義務の履行を担保するために必要な措置を講じ、その内容を本市に報告すること。
- ・受託者は、従事者に対し、情報セキュリティに関する意識を維持し、その低下を防止するため、定期的に秘密の保持及び個人情報保護についての研修を行わなければならない。
- ・受託者は、従事者が退職した後も秘密保持義務を遵守するよう、必要な措置を講じるとともに、退職した従事者による情報漏えい等について責任を負うものとする。
- ・受託者は、一切の情報資産及び施設内の設備等の取扱いについて、外部持ち出し、目的外利用、複製及び複写をしてはならない。
- ・受託者は、情報資産の漏えい、紛失、盗難、改ざんその他の事故等が生じないように管理しなければならない。
- ・受託者は、情報セキュリティに関する事故を防止するための体制について、必要な措置を講じなければならない。
- ・受託者は、個人情報の漏えい等の事故や障害が発生した場合に実施すべき対応事項及び手順を準備期間中に本市へ提出すること。
- ・受託者は、個人情報以外の情報資産についても、上記情報セキュリティ対策に準じて取り扱うこと。

18 検査及び支払い

(1) 業務完了検査

受託者は、契約期間中(契約締結日から令和 10 年 (2028 年)3 月 31 日まで)、毎月、前月分の業務の履行状況について、本市の行う検査を受けなければならない。

また、本市が必要であると認めるときは、業務の処理状況について、受託者に対し随時検査を行い、または報告を求めることができる。

- (ア) 受託者は、業務履行の成果品として、別に定める業務日報により業務内容を記録し、翌開庁日にその業務日報により本市に報告しなければならない。

- (イ) 本市は、上記(ア)の報告について確認し、業務の履行状況を把握するものとする。
- (ウ) 受託者は、業務日報を毎月とりまとめて業務月報を作成し、翌月速やかに本市へ業務完了届を提出しなければならない。
- (エ) 本市は、前号の業務完了届を受理したときは、その日から 10 日以内に業務完了の検査を行う。

(2) 業務委託料及び支払い方法等

- (ア) 委託料は本業務を履行するために必要な費用一切を含む。
- (イ) 各年度の委託料支払額・時期については本市と受託者で協議の上、契約締結時に定める。また、委託料の支払いは、受託者からの請求に基づき行う。
- (ウ) 業務量の増減、業務フローの変更等が必要となる場合には、各年度の委託料について本市と受託者が協議の上、予算の範囲内で見直しを行うことができる。

19 その他

- ・本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた事項については、本市と受託者が協議の上決定すること。
- ・本仕様書に示すほか、業務委託契約書の記載事項及び受託者が提出した技術提案書の内容を遵守すること。
- ・実施条件の変更により契約内容又は委託料に影響する場合は、本市と受託者が対応方法について協議すること。
- ・受託者は、業務の履行状況を明らかにする記録を適切に保存し、本市による検査、監査及び資料提出の求めに応じること。
- ・契約終了時は、業務、データ、未処理案件その他必要な事項を本市へ適切に引き継ぐこと。