

# 小郡市行政事務センター運営委託業務 仕様書

令和8年4月  
小郡市  
(新公共マネジメント推進課)

この仕様書は、小郡市が発注する小郡市行政事務センター運營業務を受託した者（以下「受託者」という。）に対して、委託する業務の仕様を定めるものである。

## 第1章 業務概要

### 1 目的

本市が令和4年度に実施した業務量調査では、職員による実施が必須でない「ノンコア業務」が市業務全体の51%を占めており、このノンコア業務の48%に正規職員が従事している現状が明らかになった。

受付、入力等の一部業務については、すでに各課で外部委託が進められている一方、スケールメリットを生かした全庁的な取組までには至っていない。

これらの課題に対応するために、庁内の集約したノンコア業務を処理する「行政事務センター」を新たに設置する。

この行政事務センターの設置は、ノンコア業務に従事する正規職員の業務量削減及び会計年度任用職員に係る任用・管理業務削減が実現し、職員が本来取り組むべきコア業務に専念できる環境が整備されることで、①創出された時間を活用した、さらなる市民福祉の向上につながる施策の実施、②人口減少社会の中、限られた人員で市役所を運営できる体制の構築を目的としている。

### 2 業務委託名

小郡市行政事務センター運營業務委託

### 3 履行期間

契約締結日から令和11年（2029年）9月30日まで

なお、行政事務センターの設置・運用開始は令和8年（2026年）10月1日から（一部業務は令和8年（2026年）11月1日から）とし、個別業務ごとに定めた取扱期間に準じて運営を行うこととする。

また、契約締結後、運用開始に向けた準備を速やかに進め、個別業務の取扱期間開始までに体制を整えること。

### 4 履行場所

小郡市小郡255-1 小郡市役所内事務センター

(小郡市役所 北別館1階 中会議室)

※本市と事前に協議を行い、本市情報セキュリティポリシーの要件を満たし、かつ、業務に支障がないと認められた場合に限り、新たな履行場所を追加することができる。

## 5 業務履行の基本的な考え方

本業務の履行に当たり、受託者は仕様に定めた業務の適切かつ正確な履行はもとより、受託者が有する知見・ノウハウを生かし、業務改善の意識を持って業務の効率化と生産性の向上を継続的に取り組んでいくことを求めるものである。

また、行政事務センターにおける各業務の実施においては、次のような視点・考え方をもって運営すること。

### (1) 業務遂行の責任

受託者は、仕様内容を十分に把握し、業務所管課等との調整、引継ぎを適切に行った上で、業務の実施に必要な体制を構築し、責任をもって業務を遂行すること。

### (2) 適正な業務運営

受託者は、各業務の関係法令等を遵守し、業務を適切に行うこと。また、公共の業務に携わる重要性及び個人情報等の機密性の高い情報を取り扱う重要性を十分に認識し、公正な業務運営を行うこと。

### (3) 効率的な執行体制の構築

ア 受託者は、各業務所管課との緊密な連携を図るとともに、個別業務の業務計画書や作業マニュアルの策定においては、現状の事務処理方法、業務プロセス等についての課題を分析し、業務効率化やコスト抑制につながる改善提案に努めること。

イ 受託者は、個別業務の業務量を踏まえ、閑繁期にかかわらず安定した行政事務センター運営を実現できるよう柔軟な執行体制を構築すること。

### (4) 業務効率化及び品質の向上

ア 受託者は、行政事務センター設置により、従来と比較し各業務における事務処理を集約することにより業務が効率化されるよう、事務処理方法、業務プロセス等の改善を図ること。

イ 受託者は、各業務の進捗管理を適切に行うとともに、行政事務センターで担う事務処理の過程で発生する問合せに適切に対応すること。また、その内容を分析の上、業務の質向上に努めること。

## 第2章 業務内容

### 1 履行準備

#### (1) 履行計画書の作成

受託者は、委託業務の遂行に当たり、次の事項を含む履行計画書を契約締結後速やかに作成し、本市の承認を得ること。

- ア 業務全体スケジュール
- イ 業務分担及び責任所在を明確にした組織・執行体制
- ウ 連絡体制（緊急連絡先等を含む。）
- エ 要員確保、研修体制
- オ 個人情報保護体制
- カ 情報セキュリティ対策
- キ 履行場所、レイアウト図
- ク その他本市が必要と認める事項

#### (2) 履行環境の整備

「第3章 委託要件」の内容を参考に、受託者が個別に必要と判断する什器・備品の調達及び環境構築を行うこと。なお、什器・備品の設置等の環境構築を追加で実施する場合は、事前に本市の許可を得るものとする。

### 2 個別業務の運営

#### (1) 業務の履行

行政事務センターで取り扱う下記の個別業務（別紙1「委託業務一覧」）について別紙2「作業フロー」の内容に基づき円滑かつ適切な運営、総合的な進捗管理、調整等を行うこと。

#### 【行政事務センターで取り扱う個別業務】

業務名	業務所管課	取扱期間
財産使用許可・備品管理等業務	財政課	令和8年11月1日から 令和11年9月30日まで
郵送物の受取・発送に関する業務	総務課	令和8年11月1日から 令和11年9月30日まで
給与、共済等に関する業務	人事課	令和8年10月1日から 令和11年9月30日まで
医療費通知、高額療養費支給等業務	国保年金課	令和8年11月1日から 令和11年9月30日まで
介護保険関連、高齢者支援業務	長寿支援課	令和8年11月1日から

		令和11年9月30日まで
定例支出命令処理、印刷・封入・封緘、庁内備品等貸出・消耗品発注在庫管理業務	全庁	令和8年11月1日から 令和11年9月30日まで

(2) 個別業務計画書等の策定

- ア 各業務を取扱開始日から円滑に運営できるよう、契約締結から取扱開始日までの間に、作業フロー及び本市が提供する各種資料等を参考として本市と協議しながら、業務計画書及び作業マニュアルを作成し、本市の承認を得ること。
- イ 業務計画書及び作業マニュアルは、業務効率化及びコスト削減の視点をもって策定するとともに、本市側の事務運用体制の効率化についても可能な範囲で改善提案を行うこと。
- ウ 業務計画書及び作業マニュアルは、運用の中で適宜見直しを行うこと。見直し内容については改定時に本市へ協議又は報告し、事前に承認を得ること。

3 業務の進捗管理

- (1) 本業務で取り扱う個別業務については、業務の進捗管理を徹底し、庁内職員からの問合せに対応するとともに、本市もその処理状況を適時、簡易に把握できる環境を構築すること。
- (2) 情報システムを用いた進捗管理を行う場合には、本市の情報セキュリティ対策と整合性を図る必要があることから、導入検討段階から本市と協議を行い、必要な対策などを講じること。なお、これらに要する費用は受託者の負担とする。  
また、情報系及び基幹系のいずれの端末でも、本市と協議の上、独自に調達・開発した業務システム等を利用することは可能であるが、本市のネットワークモデルは現時点で総務省の定義する三層の対策のモデルのうちαモデルであり、基幹系端末からインターネットへの接続は原則行わず、情報系端末からインターネットへの接続には仮想ブラウザを利用し、セキュリティクラウドを通して通信する運用を行っていることに留意すること。なお、本市のネットワークモデル変更に伴い、導入システムに変更作業が生じた場合も受託者の負担において行うこと。(現時点でα'モデルへの移行を検討中である。)
- (3) 個別業務の対応件数、処理状況、対応内容を日報、月報として取りまとめ、本市に報告を行うこと。報告の手法及び時期については、本市と協議の上、決定すること。

4 報告

行政事務センターの運営状況について、以下の内容にて本市へ報告を実施すること。

(1) 報告書の提出

報告名	期日	内容
-----	----	----

日次報告	翌営業日の 15 時まで	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 作業着手件数及び作業名</li> <li>・ 作業完了件数及び作業名</li> <li>・ 繰越作業件数及び作業名</li> <li>・ 業務の処理誤り割合（当日発覚分）</li> <li>・ 処理期限の達成率（当日完了分）</li> <li>・ セキュリティインシデント発生件数</li> <li>・ その他報告が必要と判断したもの</li> </ul>
月次報告	翌月 10 日まで	<p>日次報告の項目のほか、次の事項について報告する</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 追加業務の検討に関する進捗</li> </ul>
年次報告	翌年度 4 月 10 日まで	<p>月次報告の項目のほか、次の事項について報告する</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 追加業務の検討に関する計画</li> </ul>

## (2) 定例会議の設置

行政事務センターの適正な運営を管理するため、本市、現場責任者による定例会議を月次で開催する。定例会議は、本市が指定する場所において、毎月 1 回開催することとする。

## 5 業務全体の問合せ等対応

個別業務に関する各種問合せについては、受託者にて個人情報等の漏えいに留意した方法で次のとおり対応すること。

### (1) 問合せ内容への回答

庁内職員からの問合せや要望に対し、マニュアルやFAQ等を作成の上、適切に回答すること。

### (2) 本市へのエスカレーション

庁内職員からの問合せ及び要望において、受託者では対応できない内容については、業務所管課へ適切に連携すること。

なお、業務所管課への連携の方法、内容等については、本市と協議の上、決定すること。

## 6 追加業務の検討支援

行政事務センターの設置効果を高める目的から、令和 9 年度以降に追加する業務の調査、効果検証などについて次のとおり行うこと。なお、追加業務については、毎年度年間処理時間 550 時間程度（各年度 5 業務ずつを想定）を追加すること。ただし、550 時間に大幅に満たない場合は、別途契約金額の減額について協議することとする。

(1) 追加候補業務の調査

ア 追加候補業務について、次の視点のもと本市と連携し選定を行うこと。

申請件数が一定程度ある、申請者の大半が特定の事業者であるなど、他自治体の導入実績等を参考に、集約・アウトソーシングによる高い費用対効果が見込まれる業務

イ 追加候補業務を所管する部署に対して、業務概要、業務プロセス等をヒアリング調査し、業務内容・特性、業務量等の現状を把握・分析すること。

(2) 追加候補業務のBPR

BPRの視点をもって、追加候補業務の見直し・改善を行うこと。その際、行政事務センターへの委託化だけでなく、業務フローの見直しや、ICTツールの活用等による効率化など、アウトソーシング以外の業務改善効果を含めた検討を行うこと。

(3) 業務改善効果等の試算

追加候補業務を行政事務センターの取扱業務として追加した場合の運営経費を試算するとともに、(2)のBPRの結果、見込まれる業務量削減などの改善効果についても試算を行うこと。

(4) 追加業務の検討スケジュール

(1)から(3)の業務は、毎年度4月に追加候補業務の選定を行った上で、9月までに効果試算を行うこととする。なお、令和8年度及び令和11年度のスケジュールについては、本市と協議の上、決定すること。

## 7 業務の引継ぎ

受託者は、業務が途切れることなく円滑に執行されるよう、次期受託者に対して業務の引継ぎを適切に行うこと。

(1) 業務の引継ぎは、文書の作成を必須とし、それをもとに行うものとする。

(2) 引継ぎ対象事項及び引継ぎスケジュールについては、本市及び次期受託者と協議の上、決定すること。

(3) 業務の引継ぎにおいて発生する費用については、受託者がこれを負担するものとする。

(4) 受託者は、次期受託者が他の事業者に変更される場合にあつては、当該受託者が決定次第、誠意をもって本市と協力しながら次期受託者に対し業務の引継ぎを行うものとする。

## 第3章 委託要件

### 1 業務の具体的な履行場所

小郡市小郡255-1（小郡市役所 北別館1階 中会議室）

執務面積 約70㎡

※ 本市と事前に協議を行い、本市情報セキュリティポリシーの要件を満たし、かつ、業務に支障がないと認められた場合に限り、新たな履行場所を追加することができる。

## 2 業務実施日及び業務実施時間

### (1) 業務実施日

原則として、小郡市役所等の開庁日（小郡市の休日を定める条例（平成元年条例条例第15号）第1条第1項に規定する小郡市の休日（日曜日及び土曜日、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日、12月29日から翌年の1月3日までの日）を除く日）とする。

### (2) 業務実施時間

原則として、午前8時30分から午後5時までとする。

### (3) 時間外勤務

受託者は上記の業務時間帯に業務が完了しないときは、本市と受託者で事前に協議の上、休日又は業務時間外に業務を処理することができるものとする。この場合において、委託料の額は変更しないものとする。

## 3 備品、設備

### (1) 事務什器類

ア 本業務に必要な事務什器類の一部は、本市から貸与する。

イ 貸与する事務什器類は以下のとおりとし、費用は無償とする。

No	名称	仕様等 (cm)	数量
1	事務机	W300×D140×H72	1個
2	事務椅子	—	14個
3	作業/打合せテーブル	W150×D90×H72	3個
4-1	ラック(文書)※オートダイヤルロック	W90×D45×H118	1個
4-2	ラック(文房具)	W90×D45×H35	1個
5	ラック(文書)	W90×D45×H175	2個
6	ラック(プリンタ用紙等)	W90×D45×H70	1個
7-1	ラック(郵便棚)大	W178×D38×H88	1個
7-2	ラック(郵便棚)小	W90×D38×H88	1個

7-3	ラック（郵便棚下）	W90×D45×H105	3個
8	ラック（郵便棚横）	W45×D45×H105	1個
9-1	郵便料金計器	SendPro P2000	1個
9-2	郵便料金計器用台	W180×D75×H72	1個
10	ロッカー（3人用）	W90×D51×H179	2個
11	傘立て	W40×D16×H50	1個

ウ 受託者は、貸与された事務什器類について善良な管理者の注意を持って使用又は管理しなければならない。（当該貸与品等が受託者の故意又は過失により滅失、毀損したときは、受託者の責任のもと、その損害を賠償すること。）

エ その他、本業務に必要と受託者が考える事務什器類については、事前に本市の許可を得た上で、受託者の負担において用意すること。

オ 本契約終了後、次期受託者に業務を引き継ぐ場合は、本市が貸与する設備・備品以外は原状復旧すること。ただし、受託者負担で用意した事務什器類等であっても、本市の承諾のうえ、次期受託者との合意に基づき引き継ぐ場合には、この限りではない。

## (2) 業務システム関係

ア 個別業務の履行に必要な各業務システムへのネットワーク接続設定などについては、本市で対応する。

イ 各業務の遂行に必要なシステム用端末、各種システムの設定・ライセンス等の準備については、本市にて対応することとする。ただし、受託者が自身の業務及び社内等の連絡に必要とする端末及びネットワークについては、受託者で用意することとする。

なお、RPA に関しては、無料 RPA ツール「マクロマン」を活用しているため、受託者についても同ツールの活用を想定しているが、受託者が独自で調達する RPA ツール（ライセンス料、シナリオ作成料等の調達・設定・運用に係る必要経費は受託者負担）についても、本市と協議の上、活用することを妨げるものではない。

### 【本市から貸与する端末・プリンタ】

No.	項目	準備者	台数
1	情報系端末	本市	5台
2	基幹系端末	本市	4台
3	情報系プリンタ	本市	1台
4	基幹系プリンタ	本市	1台

## (3) 業務の進捗管理関係

第2章の3「業務の進捗管理」の履行において情報システムを用いた進捗管理を行

う場合に必要となる端末などの情報機器類については、本市と協議の上、受託者の負担において用意すること。

(4) その他の情報機器

その他、業務履行に伴い必要となる情報機器類については、本市と協議の上、受託者の負担において用意すること。

(5) レイアウトの作成

ア 受託者は契約締結後、上記(1)から(4)の内容を踏まえ、情報セキュリティに配慮したレイアウト案を作成すること。

イ 必要となる執務環境上の情報セキュリティ対策については本市と協議の上、受託者の負担において用意すること。

ウ レイアウト案については、本市の承認を得た上で、業務開始までに構築を行うこと。

エ 履行場所の見取り図は、別紙3「履行場所の詳細」のとおり。

(6) 賃料などの費用負担について

ア 執務室の賃料、光熱費は、本市の負担とする。

イ 業務に必要な回線については、本市で設置し、費用は本市が負担する。ただし、受託従事者間の連絡調整等に使用するものについては、受託者において通信事業者と契約し、使用に係る費用についても受託者の負担とする。

ウ 上記(2)及び(3)の情報システム利用に必要な通信回線利用料は、本市の負担とする。

## 4 業務従事者の確保

(1) 人員配置の基本方針

ア 業務量、受託者のこれまでの類似業務実績における知見なども十分に勘案したうえで、業務遂行に必要な人員を配置すること。

イ 業務の繁閑に応じた、人員の適正かつ柔軟な配置、ICT等を活用した自動化の工夫など、業務を最も効率的に実施できる体制を構築すること。

ウ 突発的な業務従事者の欠員が生じても、業務遂行に支障をきたすことがない体制を整えること。

(2) 統括責任者

ア 受託者は、業務全般について責任を持つ統括責任者を選任し、文書にて事前に本市へ通知すること。本契約期間中に統括責任者を変更した場合も同様とする。

イ 統括責任者は、受託者が直接かつ連続して2年以上の雇用関係を有しているものであること。

ウ 統括責任者は、急を要する場合に3時間以内に履行場所へ到着可能であること。

### (3) 現場責任者

ア 現場責任者を1名以上選任し、文書にて事前に本市へ通知すること。現場責任者は、以下の事項に従事すること。

(ア) 本業務の管理・運営

(イ) 業務従事者の指揮監督、業務従事者に対する指導及び教育

(ウ) 情報セキュリティに関する管理・責任

(エ) 突発的な欠員や重大なトラブル等が発生した場合の対応

(オ) 業務運用上の疑義が生じた場合の本市への報告及び対応方針の明確化

(カ) 本市との連絡及び調整

イ 現場責任者は、類似業務の実務経験又は同等以上の能力を有する者を選任すること。なお、作業従事者との兼務は不可とする。

ウ 本委託が多数の業務から構成されている特性を踏まえ、現場責任者は、同時並行で進行する業務の進捗管理を滞りなく行える能力を有する者を選任すること。

エ 現場責任者は、常駐し、業務に支障がないよう密に連絡を取り合うこと。また、現場責任者が不在となる場合（休暇・休憩時など）にその職務を代行するものを選任し、配置すること。

### (4) 受託者の雇用主としての責務

ア 受託者は、本業務の重要性を認識し、業務従事者に対し法律で定められた雇用主として一切の義務を履行し、また、適正かつ良好な労働条件の確保に努めること。

イ 受託者は、業務従事者に対して労働安全衛生に十分配慮し、労働災害の防止、健康管理に努めること。

ウ 受託者は、労働保険に加入し、従事者の労働福祉の向上に努めること。

エ 受託者は、本業務の目的及び内容を十分に理解し、業務を遂行するとともに、業務従事者への指導を行うこと。

オ 受託者は、事故等が発生した場合は、直ちに統括責任者を業務履行場所へ派遣し、問題解決を図らなければならない。

(5) 作業従事者への指揮監督及び命令は、受託者が設置する統括責任者及び現場責任者が自ら行うものとする。また、統括責任者及び現場責任者は、業務の適正な遂行管理を図ることにより、偽装請負をその疑いを含めて徹底的に排除しなければならない。偽装請負に関してリスクを識別した場合、ただちに本市に報告し、リスク低減に向け

た協議を行うものとする。そのため、受託者は「労働者派遣事業と請負により行われる事業との区分に関する基準（昭和 61 年労働省告示第 37 号）」、疑義応答集などを熟読し、完全に理解したうえで業務を適切に行わなければならない。

(6) その他

本業務の従事者については、本市内に居住する者を優先的に採用するよう努めること。

## 5 業務従事者への研修

(1) 受託者は、本業務を円滑に行うため、業務に関するマニュアルを整備し、業務従事者に対して、次の事項に留意した事前研修を行うこととし、履行時には、業務に支障を生じさせてはならない。

ア 業務に必要な法令等の知識を習得させること。

イ 業務の重要性を理解させること。

ウ 守秘義務及び情報セキュリティ（特定個人情報保護を含む。）を理解させること。

エ 業務システムなどの情報機器を迅速に操作する技能を習得させること。

オ 事務処理手順を理解させること。

(2) 受託者は、上記(1)の業務従事者に対する研修を、各業務についての知識を有する者に行わせなければならない。

(3) 受託者は、研修を行うに当たって、事前に実施計画を文書で提出するものとし、実施後に実施報告及びマニュアル等関係資料を本市に対し文書で提出するものとする。

(4) 受託者は、サービスレベルを設定し、履行開始後においても研修等を行い、常に業務従事者の技能的向上、業務の品質管理及び改善に努めなければならない。特に、守秘義務、情報セキュリティ及び接遇に関する研修は、毎年度実施しなければならない。この場合において、研修後速やかに実施報告を文書で行うものとする。

## 6 業務運営体制

本業務における、本市と受託者の主な役割分担は次のとおりである。

業務分類	役割分担		
	受託事業者	本市	
		各業務所管課	契約締結所管課
履行準備	・ 履行計画書の作成 ・ 執務環境の構築	・ 業務従事者への研修支援	・ 履行計画書、執務環境に関する内容の確

	・業務従事者の確保・研修	・業務システムに関する権限付与・必要な研修の実施	認・承認 ・執務環境の構築支援
個別業務の運営	・個別業務計画書等の策定 ・円滑かつ適切な運営の実施 ・業務改善提案	・個別業務計画書等の策定に係る情報（資料）提供及び協議 ・個別業務計画書等に関する内容の確認、承認 ・処理状況の確認、審査	・全体調整・管理
進捗管理	・対応件数、内容、処理状況等の管理・報告 ・日報、月報の報告	・進捗状況の確認	・全体業務進捗の管理 ・業務報告に伴う業務履行の全体の検査・支払
追加業務の検討支援	・追加候補業務の選定 ・追加候補業務の現状分析・効果測定		・追加候補業務の選定支援 ・追加候補業務の分析結果の確認・調整 ・追加業務の決定

## 7 業務全般に関する留意点

### (1) 資料等の適正な管理

本市が提供する一切のデータ、資料等については、適切かつ厳格に管理することとし、この業務以外の目的で利用、複写及び複製をしてはならない。なお、個人情報が含まれる書類は業務終了後、必ず執務室内の鍵付き収納庫等に保管し施錠すること。（収納庫等は必要に応じて受託者が準備すること。）

### (2) 委託業務における指揮命令等

業務従事者への指揮、命令、管理、監督、指導及び育成は、全て受託者の業務として責任を持って実行すること。

### (3) 信用失墜行為の禁止

本業務を遂行するに当たり、本市の信用を失墜する行為を行ってはならない。

### (4) 危機管理

情報機器類の障害が発生した場合だけでなく、様々な障害、事故、災害などの緊急事態が発生した場合においても、業務の遂行に支障をきたすことがないように十分に対応策及び緊急時の体制を整備すること。

(5) 業務システム端末の操作

本業務において利用する業務システムについては、委託業務上必要な場合に限定して使用することとし、目的外使用や指定場所以外への持ち出しを禁止するとともに、適切に取り扱うこと。

ア 各システムについては、必要な業務従事者に対してIDを付与することとする。ユーザーIDは、必要数等を記載した受託者からの文書による申請に基づき業務所管課の承認の上、付与を行う。

イ 業務従事者は、端末機の操作について業務所管課の指示に従わなければならない。

ウ 業務従事者は、常に個人情報の保護及び情報セキュリティに注意を払わなければならない。

(6) 執務室の環境維持及び物品等の保守管理

ア 執務室については、火災等の事故が発生しないよう、受託者にて定期的に清掃を実施する等、適正な維持管理に努めなければならない。また、清掃等に必要な備品については受託者にて準備すること。なお、発生した廃棄物については、業務上と私的なものを分別し、本市の基準に沿って処理すること。

イ 本市が提供する備品等については、執務室外への持ち出しや、所定の利用方法以外の使用を禁止するとともに、最大限の注意をもって管理を行うこと。

(7) 制度改正・組織変更等に伴う仕様の変更

制度改正や組織変更等により、仕様の変更が生じた場合には、本市と受託者が協議の上、仕様の変更を行うこととし、受託者は本市に協力すること。

(8) 関係法令の遵守

受託者は、各業務の関係法令等を遵守し、業務を適切に行うこと。また、公共の業務に携わる重要性及び個人情報等の機密性の高い情報を取り扱う重要性を十分に認識し、公正な業務運営を行うこと。

## 8 個人情報、プライバシー情報の保護及び情報セキュリティ

(1) 業務従事者は、いかなる理由があっても業務上知り得た情報を第三者に開示又は漏えいしてはならない。業務従事者の職を退いた後も同様とする。

- (2) 業務従事者は、業務上知り得た情報及び情報機器類を業務遂行以外の目的に使用してはならない。  
※個人情報の保護に関する法律の罰則規定(第 176 条)の適用を受ける。
- (3) 業務従事者は、各業務システムを操作するに当たり、個人情報の保護を担保するため、本項(1)及び(2)について誓約書を提出するものとする。
- (4) 受託者及び業務従事者は、個人情報、プライバシー情報の保護及び情報セキュリティを保持するため、地方公共団体情報システム機構総合行政ネットワーク基本規定等、具体的な手順を定めた対策実施手順を遵守しなければならない。
- (5) 受託者は、個人情報、プライバシー情報の保護及び情報セキュリティの関係法令を遵守するためにプライバシーマーク、ISMS を取得するなど、組織として個人情報保護及び情報セキュリティの質の向上に努めなければならない。
- (6) 受託者は、本市が情報セキュリティの監査を実施する際は必ず受けなければならない。
- (7) 本市が提供する各種操作マニュアル等の資料は、受託者の責任において管理し、目的外利用、無断での複製、複製及び第三者への提供をしてはならない。
- (8) 受託者は、業務従事者に対して事前及び定期的に、個人情報及びプライバシー情報の保護に関する研修を行わなければならない。
- (9) 受託者は、業務の履行に関する個人情報、プライバシー情報の保護等については、退職した業務従事者についても責任を負わなければならない。
- (10) 受託者は、本市の許可を受けた場合を除き、業務従事者に履行場所への物品の持ち込み又は履行場所からの物品の持ち出しをさせてはならない。
- (11) 本業務で使用する情報機器及び情報システム（本市が貸与するものを除く。）については、委託業務終了時に、システム記録媒体内部の情報消去を復元できない方法で行わなければならない。また、受託者は、本市との協議で定めた期限までに措置が適切に完了したことを証明する完了証明書等を本市へ提出し、承認を得ること。
- (12) 契約書「個人情報の保護に関する特記仕様書」及び「特定個人情報の保護に関する

特記仕様書」に規定する事項を遵守すること。

## 9 システムダウン時の対応

システムダウン等により情報機器が使用できない場合は、本市と協議の上、本市の指示に従って行動するものとする。

## 10 成果品等

(1) 本業務で想定する成果物は、以下のとおりである。受託者は、契約締結後、速やかに履行計画書を作成し、納品成果物について本市の承認を得ること。

No.	成果物	必要部数	提出時期
1	履行計画書	電子媒体 1 部	契約締結後速やかに
2	業務実施計画書（年間・月間）	電子媒体 1 部	各前年度末・各前月末 ※令和 8 年度の年間、初月分は契約締結後速やかに
3	業務従事者勤務予定表（月間）	電子媒体 1 部	各前月末
4	個別業務計画書	電子媒体 1 部	業務取扱開始前
5	業務マニュアル	電子媒体 1 部	業務取扱開始前
6	研修及び訓練完了報告書	電子媒体 1 部	適時
7	業務実施報告書（日次）	電子媒体 1 部	翌営業日 15 時まで
8	業務実施報告書（月次）	電子媒体 1 部	翌月 10 日まで
9	業務実施報告書（年次）	電子媒体 1 部	翌年度 4 月 10 日まで
10	業務実施報告書（随時）	電子媒体 1 部	随時
11	追加業務検討報告書	電子媒体 1 部	毎年度 9 月 ※令和 8、11 年度の時期は別途協議
12	次期受託者への引継ぎ計画書	電子媒体 1 部	令和 10 年度末

(2) 個人情報を含む電子データの納品方法は、本市指定の方法で行うこと。その他成果物の納品については、本市との協議に基づき、各納品指定日までに納品を行うこと。

(3) 本業務の成果品（各種計画等を含む。）に関する著作権は、検査完了時をもって受託者から本市に移転及び帰属するものとする。

(4) 本業務の成果品において、受託者が従前から有していたパッケージプログラム及び受託者が業務の実施中新たに作成したプログラムの著作権並びに第三者が権利を有するパッケージプログラム（無償提供のもの、いわゆるフリーソフトを含む。）の著作

権は、受託者又は当該第三者に保留されるものとする。

- (5) 受託者から納品された成果品について、検査の結果、加除・訂正の指示を受けた場合は、受託者は速やかにその指示に従うものとし、それに要する経費は受託者の負担とする。
- (6) 本市は、受託者に了解を得ることなく、成果品を複製・翻案し、公益上の目的に限り、これを第三者に利用させることができる。
- (7) 受託者は成果品を複製し、これを第三者に譲渡又は継承させてはならない。
- (8) 受託者は、本市及び本市の指定する者に対し、本業務の成果品に関する著作権人格権（著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）第 18 条から第 20 条までに規定する権利をいう。以下同じ。）を一切行使しないものとする。

## 11 品質管理項目、要求水準

行政サービスの質向上を図るため、各業務について確保する品質を受託者が提案し、その実現を図ること。なお、具体的な測定方法、対象となる項目について整理し、本市と協議の上、決定すること。

最低限管理すべき項目と満たすべき要求水準は、次のとおりとする。

No.	管理項目	内容	要求水準
1	業務の処理誤り割合	各業務の処理（受領・製票・入力・郵送）について本市から誤りを指摘された割合 (分子：指摘件数 / 分母：総処理件数)	2%未満
2	処理期限の達成率	処理期限のある作業等について、指定された納期限までに達成された割合 (分子：納期達成件数 / 分母：対象件数)	100%
3	セキュリティインシデント発生件数	個人情報情報の漏えい及び紛失事故等の発生件数 (件数)	0件

## 12 検査及び支払い

### (1) 業務完了検査

受託者は、業務実施期間中（契約締結日から令和 11 年(2029 年)9 月 30 日まで）、毎月、前月分の業務の履行状況について、本市への報告を実施しなければならない。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、又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、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 業務上必要な郵券代、通話料は委託料に含めず、別途市が実費を負担する。
- ウ 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。
- エ 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、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。

## 13 一括再委託の禁止

- (1) 受託者は、本業務の全部を一括して第三者に委託してはならない。
- (2) 受託者は、本業務の履行に当たり知り得た個人情報の処理を第三者に委託してはならない。
- (3) 受託者は、本業務の一部を第三者に委託しようとするときは、あらかじめ本市と協議の上、承認を得なければならない。  
なお、第三者への委託を認める業務は、「第 2 章 業務内容」のうち、以下の業務に限る。
  - ア 「1(2) 履行環境の整備」のうち、一部の業務
  - イ 「6 追加業務の検討支援」のうち、一部の業務
- (4) 受託者は、本市の承認を得て、本業務の一部を第三者に委託したときは、この仕様書に定める事項を第三者に遵守させなければならない。

## 14 その他

- (1) 本仕様書に示すほか、業務委託契約書の記載事項を確認し、その内容を遵守すること。
- (2) 本仕様書に記載がない事項及び疑義については、本市と受託者で協議の上、別途定めることとする。

## 15 資料一覧

- ・小郡市行政事務センター運営委託業務仕様書
- ・別紙1 委託業務一覧
- ・別紙1-2 A-2\_印刷・封入・封緘業務対象作業一覧
- ・別紙2 作業フロー
- ・別紙3 履行場所の詳細