

(仮称)高齢者移動支援管理システム導入等業務委託仕様書

1 委託業務名

(仮称)高齢者移動支援管理システム導入等業務委託

2 目的

本市で実施してきた75歳以上の高齢者への路線バス、鉄道(福島交通飯坂線)の運賃助成に加え、新たにマイナンバーカードを活用したタクシーの運賃助成を実施することにより、市内の公共交通空白地域等に居住する高齢者へも利便性が高くきめ細やかな移動支援を行うとともに、公共交通の利用促進を図るため、(仮称)高齢者移動支援管理システム等を構築し、運用する。

3 契約期間

契約日から令和7年3月31日まで

4 履行場所

福島市の指定する場所

5 事業の概要

(1)対象者 75歳以上の市内に住民登録がある高齢者及び市内居住の広域避難者

46,156人(令和6年3月1日現在)

(2)内 容

令和7年度よりマイナンバーカードを活用したタクシー運賃助成等を実施するため、対象者への申請書等の発送・受付処理、マイナンバーカード AP 搭載システム(ソフトウェア)を活用しマイナンバーカードへ情報を書込むための PC 機器等の準備、窓口受付業務従事者への研修業務、コールセンター業務、及び(仮称)高齢者移動支援事業全体の運用を管理できるシステム(以下「管理システム」という)を構築・運用する。

(3)事業スケジュール(想定)

- ・令和6年6～7月 管理システムの構築・データ整備(現行制度のデータ移行等)等
- ・令和6年6～9月 (仮称)高齢者タクシー利用システムの構築等【別発注】
- ・令和6年8月上旬 コールセンター、管理システム運用開始
- ・令和6年9月上旬 申請書・制度概要チラシの発送及び申請書の受付(電子申請含む)、管理システムへのデータ入力等
- ・令和6年10月上旬 マイナンバーカード AP 搭載システム用 PC 機器等設置

- ・令和6年10月 窓口受付業務従事者への各システム研修
- ・令和6年11月上旬 マイナンバーカードへの情報書込み窓口運用開始【別発注】
～令和7年3月 (マイナンバーカードへの書き込みの運用開始)
- ・令和7年2月 未申請者へリマインド通知の発送

6 委託業務の内容

受注者は、発注者の指示により、(仮称)高齢者移動支援管理システム導入等業務委託(以下「本業務委託」という。)について、以下の業務を行う。

(1)管理システム

ア システム構築

①管理システム概要

- ・(仮称)高齢者移動支援事業の対象者の申請・利用状況、問い合わせ内容等を一元的に管理するシステムを構築する。

②管理システム環境

- ・マイナンバーカードへのデータ書込窓口設置拠点(福島市役所本庁舎、清水支所、北信支所、飯坂支所、松川支所、信夫支所、吾妻支所)及びコールセンターを結ぶ閉域ネットワーク内に構築する。

③管理システム要件

- ・対象者情報(個人情報、申請情報、問い合わせ内容等)、公共交通助成 ID(バス・鉄道 ID/タクシーID)、OD データ(バス・鉄道/タクシー利用履歴)等が一元的に管理でき、リアルタイムでその情報が照会画面で閲覧できること。併せて、条件検索ができるようにすること。なお、検索条件の詳細は、発注者と契約後別途協議し、構築を進めること。
- ・発注者管理の公共交通助成 ID(バス・鉄道 ID/タクシーID)や OD データ(バス・鉄道/タクシー利用履歴)等の CSV ファイルを取込むことができること。ただし、CSV ファイル内のデータ並び順に柔軟に対応できること。
- ・発注者管理の住民記録データ(異動含む)の CSV ファイルを取込むことができること。ただし、CSV ファイル内のデータ並び順に柔軟に対応できること。
- ・発注者管理の避難者情報データ(異動含む)の CSV ファイルを取込むことができること。ただし、CSV ファイル内のデータ並び順に柔軟に対応できること。
- ・申請があった対象者(個人管理番号)と取り込んだ公共交通助成 ID(バス・鉄道 ID/タクシーID)を、システム上で紐づけする機能を有すること。
- ・発注者が指示する形式で申請書発送対象者データ、マイナンバーカード空き領域書込

用データ、バス・鉄道助成システムへの取込用データ(新規交付、再交付、助成額上限変更、無効)、タクシー助成システムへの取込用データ(停止・復活・無効)等を出力できること。

- ・対象者情報(QR コード含む)を印字した申請書、再交付申請書、変更申請書の帳票を出力できること。
- ・封筒及び宛名シール、マイナンバーカード登録案内用はがき(情報読込用 QR コード含む)及びバス・鉄道助成 IC カード送付宛名用カード台紙へ、対象者情報を印字できる機能を有すること。
- ・バス・鉄道助成 IC カードの再交付申請(バス・鉄道 ID 付替え等)や変更申請(助成内容の変更)に伴う事務処理(管理、他システム取込用データ作成等)ができるようにすること。
- ・問い合わせや事務処理業務での処理状況確認に利用するため、データを検索して画面上に表示できるようにすること。
- ・任意に指示した条件に基づき、データを抽出または実績等の集計を行い、結果をテキストファイル、CSV ファイル等発注者の指示する形式で出力できること。
- ・操作ログを2年分以上管理できること。2年分以上経過したログは、自動的に最新のログに上書きされ、システム環境内に2年分以上のログを保持しないこと。
- ・バックアップを1日1回以上取得し、有事の際に1週間前時点までの環境に速やかに復旧できること。

④管理システムのマニュアル

- ・構築した管理システムのマニュアルを作成し、データ(Word、PowerPoint 等)にて発注者へ納品すること。なお、カスタマイズした際は、適時更新したマニュアルを発注者へ納品すること。また、マニュアルは、システム管理者用、窓口業務用、コールセンター業務用を作成すること。

⑤処理共通要件

- ・担当業務ごとに閲覧できるデータの範囲を決められるように、アクセス権限を柔軟に設定できるシステムを構成すること。
- ・本仕様書に記述した内容は、システムに大きく影響しない範囲において、処理条件等の一部を契約後に修正することができるものとする。

⑥管理システムサーバの設置

- ・マイナンバーカードへのデータ書き込み窓口設置拠点(福島市役所本庁舎、清水支所、北信支所、飯坂支所、松川支所、信夫支所、吾妻支所)およびコールセンターを結ぶ閉域ネットワーク内にサーバを設置すること。ただし、受注者が所有するデータセンタ内

に設置することも許可するが、その場合の閉域ネットワーク接続費用は受注者側で負担することとする。

- ・設置に必要なパラメータ情報は発注者からの指示に従い設定をすること。
- ・サーバはUPSに接続にし、電源障害が発生した場合に安全にシャットダウンできるように設置を行うこと。なお、UPS 関連機器の調達および設定は受注者にて行う。
- ・本システムで使用するサーバ機器は、データ処理件数を考慮したスペックを持つものを受注者が用意すること。
- ・必要な端末数及び稼働開始時期は下表のとおりとし、稼働開始日の1カ月前には配置できるよう準備するものとする。

No	項目	数量	稼働開始時期
1	サーバ	1台	R6.9月～

⑦管理システム用 PC 等の設置

- ・マイナンバーカードへのデータ書込窓口(福島市役所本庁舎、清水支所、北信支所、飯坂支所、松川支所、信夫支所、吾妻支所)に必要な PC 等機器を設置すること。ただし、コールセンターで使用する管理システム用の PC 機器の台数については、コールセンターの回線数に合わせ必要な数を受注者が確保すること。
- ・設置に必要なパラメータ情報は発注者からの指示に従い設定をすること。
- ・必要な端末数及び稼働開始時期は下表のとおりとし、稼働開始日の1カ月前には配置できるよう準備するものとする。
- ・PC 等の障害発生時、迅速に保守に対応が可能な保守拠点を有すること。

< 端末数・稼働開始時期 >

■管理システム用機器

No	項目	数量	稼働開始時期
1	PC (担当所属設置分)	3台	R6.9月～
2	PC (受付窓口設置分)	10台	R6.11月～
3	QRコードリーダー	13台	R6.11月～

⑧マイナンバーカード AP 搭載システム用 PC 等の設置

- ・別途「タクシー運賃補助助成システム導入業務委託」にて発注するマイナンバーカード AP 搭載システム(ソフトウェア)を稼働させるために必要な PC 等機器について準備を行う。
- ・必要な端末数及び稼働開始時期、機器のスペックは、下表のとおりとし、稼働開始日の1カ月前には配置できるよう準備するものとする。
- ・マイナンバーカードへのデータ書込窓口設置拠点(福島市役所本庁舎、清水支所、北信支所、飯坂支所、松川支所、信夫支所、吾妻支所)に設置し、LGWAN ネットワー

クに接続する。

- ・設置に必要なパラメータ情報は発注者からの指示に従い設定をすること
- ・PC等の障害発生時、迅速に保守に対応が可能な保守拠点を有すること。

<端末数・稼働開始時期>

■マイナンバーカードAP搭載システム用機器

No	項目	数量	稼働開始時期
1	PC (担当所属・受付窓口設置分)	11台	R6.11月～
2	ICカードリーダー/ライター	11台	R6.11月～
3	QRコードリーダー	11台	R6.11月～

⑨設置機器のスペック

- ・設置する機器のスペックは以下のとおりとする。

No	項目	システム要件
①PC機器		
1	OS	Windows 11
2	CPU	CPU Corei5(1.70GHz以上)
3	メモリ	8GB以上
4	ストレージ	SSD 256GB以上
②ICカードリーダー (PC用)		
1	SONY製 非接触型ICカードリーダー/ライターRC-S300 RC-S300 (スペックが同等以上の機器も認める)	
③QRコードリーダー		
1	2次元(QRコード)バーコードリーダーでUSB接続。USBケーブル付。	

⑩ハードウェア

- ・ハードウェアの設置場所は日本国内とし、次項以降のセキュリティ要件を満たすものであること。

⑪ソフトウェア

- ・本業務において作成するプログラムのほか、本システムの使用に必要な OS、ミドルウェア等は、使用するライセンス数分受注者が確保して、用意したハードウェアにインストールして使用すること。

⑫ネットワーク

- ・本業務のネットワークには、仕様書に記載のある機器以外は一切接続しないこと。
- ・原則として有線で接続すること。
- ・接続できる拠点は、本業務を実施する場所、事前に発注者が確認した場所以外に接続しないこと。
- ・管理システムを利用するため、コールセンターと福島市役所を結ぶ閉域ネットワーク

に掛かる追加費用は、受注者にて負担すること。

⑬セキュリティ要件

- ・本業務は、大量の個人情報を取扱っていることから、情報セキュリティには十分な対策が必要であるため、個人情報保護法等関係法令及び福島市情報セキュリティポリシーを遵守すること。また、本システムにおける利用者のアクセスログを記録すること。
- ・ID、パスワードなどによる利用者個人を特定できる認証を行い、利用権限の無い者が不正にアクセスし、データを閲覧したり更新したりすることができない仕組みを持たせること。
- ・PC等を設置する区画において、システム等に表示されている内容などが容易に見ることができないように対策を行うこと。また、表示した情報を媒体に保存できないようにするなどして情報を不正に持ち出しできないように対策を行うこと。
- ・管理システム用PCには、アンチウイルスソフトおよびIT資産管理ソフトをインストールすること。
- ・管理システム用PCはオフライン環境での利用となるため、アンチウイルスソフトのウイルス対策定義を毎月1回以上更新すること。また、IT資産管理ソフトにて発注者が遠隔で管理システム用PCを操作、監視できること。

⑭信頼性要件

- ・データベース、サーバ機器の設定、構築プログラムなどのバックアップを行い、機器の障害等から必要最小限の作業で復旧できるようにすること。
- ・機器や回線の障害等により、コールセンター等の業務中断が生じないように冗長化対策、または、障害時の代替措置を用意すること。

⑮データファイル等の帰属権

- ・発注者及び受注者は、業務に関するすべての情報の記録等、業務遂行の結果生じたすべての情報は発注者が所有することを確認する。
- ・本業務委託の成果品として、管理システムデータ及び申請書等スキャン画像データファイルを作成し、発注者に提出すること。作成内容、作成媒体、提出日等については、発注者と契約後別途協議して進めること。

イ システム運用

申請書作成、申請内容登録、各種集計リスト作成のデータ処理等、一連の業務処理を行う。また、各業務処理を実施するため、発注者から提供のあった住民基本台帳等の必要なデータを取り込みデータベース化する処理を行う。

①データ取り込み

- ・発注者から提供のあった(仮称)高齢者移動支援事業の管理台帳等の必要な情報データを読み込み、(仮称)高齢者移動支援事業データベース(以下「DB」という。)を作成する。また、DB 作成後も発注者から情報提供があれば、そのデータにより更新処理を行う。

②申請書作成データ処理

- ・対象者抽出処理
発注者より提供のあったデータに基づき、対象者のファイルを作成する。
- ・申請書作成処理
申請書印刷形式のファイルを作成する。申請書には、本制度の個人管理番号等を付設し印字する。申請後の受付入力処理を簡便化し、また正確を期すため、対象者基礎情報を読みめる QR コードを申請書に印字するなどの工夫を行うこと。
- ・申請書発送情報付設処理
対象者の申請書発送情報(有無、発送日等)を管理システムへ記録すること。

③宛名情報作成処理

- ・DB 内にあるリストに基づき、ソート機能により個別及び複数選択し、宛名を印刷するためのファイルを作成する。

④申請内容登録処理

- ・DB へは、郵送により提出された申請書に記載の QR コードを読み込み、申請者を特定し、選択された助成方式(バス・鉄道、又はバス・鉄道/タクシー併用)を管理システムへ入力し登録する。

⑤バス・鉄道及びタクシーの利用状況の把握

- ・OD データ(バス・鉄道/タクシー利用履歴)を取込み、サービス利用状況を対象者、年月日、年齢、地域、路線系統別等で集計・抽出処理を行う。なお、詳細な集計・抽出項目については、発注者と契約後別途協議し、進めること。

⑥各種集計リスト及び CSV リスト作成処理

- ・指定する項目、年月日等の集計リストまた DB 登録内容の CSV リストを作成する。なお、集計リスト及び詳細な抽出項目については、発注者と契約後別途協議し、進めること。

(2)コールセンター

本業務の制度概要、手続き方法、利用方法等に関する問い合わせに対応するコールセンターを設置し、運用する。

- ①オペレーター対応期間：令和6年8月1日から令和7年3月31日まで(土・日・祝日及び12月29日から1月3日を除く)
- ②オペレーター対応時間：全日9時00分から17時00分まで
- ③回線数：専用フリーダイヤル7回線(上限)
※概ね2か月前に発注者が指定することにより、上限内で回線数を変更できること
- ④通話料：問合せ対応に係るコールセンターから市民へのコールバック等の発信通話料は、受注者の負担とする。
- ⑤音声ガイダンス：対応期間中の対応時間外は、音声ガイダンスで応答する。
- ⑥問い合わせ対応の記録と報告：
 - ・問い合わせ対応用フォーマットを作成の上、1件ごとに問い合わせ内容、対応等を記録すること。
 - ・対応件数の日別集計結果を翌営業日の午前中まで、週別集計結果を翌週2営業日までに、本業務委託にて準備する専用回線上に構築された管理システムへ入力の上報告すること。
 - ・クレーム含めインシデントがあった場合、翌営業日午前中までに管理システムへ入力の上、報告すること。ただし、発注者による緊急対応が必要なものなど緊急性が高い案件やハレーションのリスクが高い案件については、受注者は速やかに電話にて発注者に報告の上、発注者の指示により対応すること。
- ⑦オペレーション：
 - ・電話受付から回答までの流れや想定される質問と回答案は、受注者があらかじめ検討し、発注者と契約後別途協議する。
 - ・対象者の現行制度の利用状況、新制度申請状況等については、管理システムを確認しながら、問い合わせに対応できるようにすること。

(3)電子申請システム

ア システム構築

①システム概要

- ・電子により申請・受付ができるよう受付フォームを構築すること。なお、下記(4)で作成する申請項目を網羅し、申請者が直接入力する手間を省くなど、申請の簡素化を考慮した申請フォームを構築すること。
- ・個人IDとパスワードで受付フォームにアクセス可能とすること。なお、申請書記載のQRコード(対象者別)をスマートフォン等で読み込むことで、対象者別の電子申請のログイン画面へ飛べるようにし、パスワード入力のみで申請フォームへアクセスできる

ようにすること。

- ・申請者が直接、申請した内容を確認できるフォームを構築すること。
- ・個人 ID ごと回答は一回限り可能とし、申請者が直接変更できないようにすること。

②電子申請システム環境

- ・申請内容が管理でき、リアルタイムでその情報が照会画面で閲覧できること。
- ・インターネット環境で接続できること。
- ・ログイン情報(ID、パスワード)、氏名等の取込ができること。
- ・申請データをCSVファイルで出力できること。
- ・当該システムを受託者側でも同じ環境で操作できるよう整備すること。
- ・操作ログを2年分以上管理できること。
- ・サービスを提供するサーバは日本国内に設置されること。
- ・システムには不正アクセスや情報の改ざん等が行われないう、セキュリティ対策を万全に実施すること。
- ・サービスの停止が発生しないよう、システムを冗長構成として可動すること。
- ・情報の削除要求があった際に情報を完全に削除可能であること。

イ システム運用

- ・電子申請システムを管理すること
- ・管理システムから出力した対象者の基礎情報(氏名、住所等)を電子申請システムへ取り込むこと。
- ・電子申請データをCSVファイルで出力の上、管理システムへ取り込むこと。
- ・開設期間:令和6年9月～令和7年3月31日

(4)申請書等作成

対象者へ送付する制度概要チラシ・申請書等を、発注者指示のもと作成すること。なお、申請書には電子申請用の QR コード(対象者別コード)及び受付処理用の QR コード(申請者情報読込)を印字すること。

◎申請書等作成(想定数)

No	項目	仕様	枚数等	備考
1	申請書	A4片面・上質紙・表カラー4色	81,000枚	
2	制度概要チラシ	A4両面・上質紙・表裏カラー4色	243,000枚	(81,000枚×3種類)
3	マイナンバーカード周知用チラシ	A4両面・上質紙・表裏カラー4色	81,000枚	
4	申請書等往信用窓付き封筒	長3・表2色裏1色	81,000枚	
5	申請書等返信用封筒	洋6・表2色裏2色	81,000枚	
6	未申請者リマインド通知	A4両面・上質紙・表裏カラー4色	25,000枚	

※申請関連書類及び封筒は、以下枚数を想定。

- ・既存対象者分(50,000枚)、新規対象者分(3,000枚)、再送分(3,000枚)、未申請者リマインド分(25,000枚) 合計 81,000枚分
- ・未申請者リマインド通知 計 25,000枚

【参考】

- ・既存:すでに75歳以上の高齢者
- ・新規:転入及び新たに75歳を迎えた高齢者(R6.9~R7.3)
- ・再送:申請書紛失者

(5)申請書発送処理等

発注者の指示により、申請書等の発送・返戻・再送の処理を行い、管理システムで進捗状況をデータ管理すること。なお、発送想定数は上記(4)を参考とすること。

①発送処理(引抜作業含む)

申請書等の発送を行う。なお、発注者の指示により、発送前に発送物の引抜作業(異動分など)を行うこと。

②返戻処理

上記①において、あて先不明により返戻となった場合は、その管理を行うこと。また、コールセンター等の情報を基に、問合せ等により再送が必要な場合は、対応すること。

③再送処理

コールセンター等の情報を基に、紛失した対象者分の申請書等を作成の上再送すること。

④管理システムでのデータ管理

上記①・②・③の発送日・再送日について、管理システムへ入力の上、進捗状況を管理すること。

⑤発送時期

下記項目ごとに発送する。

◎申請書等発送業務

No	項目	発送時期	発送回数
1	既存対象者分	9~10月	複数回 ※順次
2	再発行分	9月以降随時	随時
3	未申請者リマインド分	2月想定	1回
4	新規対象者分	12~3月	月1回

⑥封入封緘・発送費用

封入封緘及び発送費用については、受注者負担とし、特別料金の適用を受けられるよう差出郵便局の指示に従い、指定された郵便局に持ち込み、発送し、件数等の管理をすること。

⑦受取人払い

申請書等返信用封筒は、受取人払いで作成し、受取人払いの手続き、郵便料については、受注者負担とする。

(6)事務処理業務(申請書の受付・データ入力・マイナンバーカード登録案内はがき等)

申請受付(郵送・電子)に対応し、受け付けた申請書の審査、データ入力、事務処理全般を行う。

①実施時期

・令和6年9月～令和7年3月31日

②申請書の申請内容の確認及び受付

- ・申請書等を内容確認の上、受付すること。
- ・郵送で受付した申請書は画像データ化し、管理システム等を用いて必要な時に検索・閲覧ができるようにすること。
- ・電子申請については、電子申請システムにおいて申請情報の内容を確認すること。

③申請書の不備事項の補正

- ・申請内容に不備等があれば、申請者へ連絡の上内容を確認し、発注者指示のもと、必要に応じて補正の対応を行うこと。
- ・なお、確認事項、対応状況を管理システムへ入力すること。

④申請内容のデータベース化

- ・申請書に印字している QR コード等を利用して対象者を抽出の上、申請内容を管理システムへ入力すること。
- ・電子申請については、申請情報を電子申請システムからデータ抽出し、管理システムへ取り込むこと。
- ・入力データの確認作業は、入力した者及び別の者が申請書と入力データとの照合を行いダブルチェックすること。なお、ダブルチェック済みが管理システム上で分かるようにすること。

⑤マイナンバーカード登録案内はがき

a 作成

管理システムの抽出データより、タクシー運賃助成選択者へのマイナンバーカード AP 領域ハタクシーID 等を窓口で登録するための案内はがきを作成する。なお、はがきには受付処理用の QR コード(申請情報読込)を印字すること。

◎マイナンバーカード登録案内用はがき作成（想定数）

No	項目	仕様	枚数等	備考
1	マイナンバーカード登録案内用はがき	通常はがき	40,000枚	

b 発送処理

タクシー運賃助成選択者に対し、マイナンバーカードへタクシーID等を登録する際に利用する案内はがきを発送する。

c 返戻処理

上記発送後、あて先不明により返戻となった場合は、その管理を行うこと。また、コールセンター等の情報を基に、問合せ等により再送が必要な場合は対応すること。

d 再送処理

コールセンター等の情報を基に、紛失した申請者分の案内はがきを作成の上再送すること。

e 管理システムでのデータ管理

上記 b・c・dの発送日・再送日について、管理システムへ入力の上、進捗状況を管理すること。

f 発送時期

下記項目ごとに発送を予定。

◎マイナンバーカード登録案内はがき発送業務

No	項目	発送時期	発送時期
1	タクシー助成申請者分	11月以降	随時

⑥作業進捗管理

・管理システム上で、申請受付、補正中、審査済、申請入力完了、マイナンバーカード登録案内用はがき発送待ち等、進捗管理が確認できるよう運用すること。

(7)窓口受付業務従事者へのシステム研修

タクシー運賃助成利用にかかるマイナンバーカード AP 領域へタクシーID等を登録するための受付窓口(以下、登録窓口)で従事する者に対し、「管理システム」の操作研修を行うこと。

①実施期間

・令和6年10月1日から令和6年10月31日までに2回実施

②履行場所

・福島市の指定する場所

③研修内容

- ・受注者は当該業務の従事者に対し、業務実施前に「管理システム」の対象者情報、申請者情報、OD データ(バス・鉄道/タクシー利用履歴)等の照会や窓口受付時の登録手順等、研修を実施することとし、「管理システム」の操作方法を熟知している者が実施すること。

7 業務管理

①業務責任者

- ・受注者が直接雇用する社員の中から選出した業務責任者を配置すること。
- ・業務に関する必要な指示は、業務責任者に対して行うものとする。
- ・定期的に委託業務の点検・分析・見直しを行い、常に最善の方法で業務を実施するとともに、随時、発注者との協議の場を設け、相互共通認識による運営を行うこと。
- ・上記6委託業務の内容(1)から(7)までには、必ず業務責任者(兼務可)を配置し責任をもって業務を遂行し、発注者と速やかに連絡がとれる体制をとること。

②事故の発生の報告

- ・受注者は、業務遂行にあたり事故が発生したときは、直ちに発注者に報告し、発注者の指示に従わなければならない。

③業務の報告及び検査

- ・業務の実施場所、責任者、担当者、実施日程等が決まり次第、発注者に報告する。
- ・受注者は、日報及び週報により業務内容を記録し、速やかに発注者の確認を受けるものとする。

④データ保護上の留意事項

- ・データ搬出時及び作業期間中は、必ず受注者の責任者が立ち会うこと。
- ・チェック用紙を作成し、進捗状況の把握及び事故防止に努めること。
- ・サーバ設置場所およびシステム利用場所への入室者は、ID カード等によりチェックすること。
- ・汚損又は毀損分や未処理分の廃棄は、発注者と契約後別途協議すること。

⑤その他

- ・契約日から業務を支障なく開始できるよう、環境及び体制を構築すること。また、繁閑差が激しいことを踏まえ、常時速やかに処理できる体制を構築するよう最大限努めること。
- ・業務中の事故等の防止に、より一層注意すること。なお、万一の事故等対処のため、作業中の手直し記録表及びリスタート記録表を業務完了後直ちに発注者に提出すること。

- ・本業務を行うために必要となる発注者所有の資料・情報等については、必要に応じて受注者に貸与するが、発注者の承認を受けずに外に持ち出してはならない。
- ・運営状況等については、定期的に発注者及び受注者の担当者が出席する連絡会等により、契約の履行状況等について発注者に報告を行うこと。また、その内容を議事録として記録し、発注者に提出すること。
- ・業務を遂行するにあたり他の業者と連絡をとる必要が生じた場合は、速やかに発注者に報告するとともに相互に協調を保ち、作業の便宜と進捗を図ること。また、業者間にて打ち合わせを行った場合には、その内容を議事録として記録し、発注者に提出すること。
- ・この契約に係る物品の運搬は、受注者の責任で行うものとし、その経費は受注者の負担とする。
- ・外国人対応については、発注者と契約後別途協議する。
- ・発注者から提示する想定件数をスケジュール内で処理完了する体制をとること。また、すべての業務において、発注者からの緊急問い合わせ窓口を設けることとし、業務スタート前までに、体制図、緊急図、緊急連絡網を作成し提出すること。
- ・受注者は、疫病・感染症対策、その他天変地異等に備え万全を期し、善良なる管理者の注意義務を以って本業務を遂行するものとする。
- ・前記にも関わらず、天変地異や疫病・感染症、その他受注者の責めに帰さない事由(いわゆる「不可抗力」)により履行スケジュールに遅れが生じ、またはその恐れが生じた場合、受注者は発注者に直ちにその旨を報告し、履行スケジュールの調整を図るものとする。なお、この場合、不可抗力であることに鑑みて、履行スケジュールの遅れに関して、発注者は受注者の債務不履行責任を問わないものとする。
- ・委託料の支払いについては、発注者と受注者と協議の上、その時期について定めるものとする。発注者は、当該協議の結果を踏まえ、受注者からの請求金額に基づき、支払うものとする。
- ・対象者数及び申請書等作成想定数は、概算となっていることから、業務委託終了時に確定数量にて精算を行うこととする。

8 成果品の提出

(1)提出物

①実績報告書(正副本 1 部ずつ)

※上記6(1)～(7)の業務実績を記載すること。

②システム設定が網羅された図書

以下の設定情報をまとめ成果物として納品すること

- ・管理システムに関するパラメータ
- ・管理システム用 PC に関するパラメータ

- ・電子申請システムに関するパラメータ
- ・管理システムのバックアップ復元手順書

(2)提出場所及び期限

- ①提出場所 福島市の指定する場所
- ②提出期限 令和7年3月31日(月)

9 提出書類

受注者は、契約書に定めるもののほか、次の各号に掲げる書類を提出しなければならない。

(1) 契約締結後に速やかに提出するもの

- ・総括責任者通知書
- ・実施工程表
- ・業務実施体制図
- ・その他、発注者が業務の確認に必要と認める書類

10 秘密保持

(1)受注者は本契約の履行に際して知り得た情報(周知の情報を除く)を、第三者に漏洩したり、目的外に使用したりしないこと。本契約の終了又は契約解除の後においても同様とする。

(2)発注者は本仕様書に基づき締結される本契約の履行にあたり、受注者に「福島市情報セキュリティポリシー」及び、個人情報の取扱いについては、福島市個人情報保護条例を遵守させるものとし、受注者はこれに従うものとする。

11 複製等の禁止

受注者は、本契約による業務に係る個人情報を発注者の許可なく複写し、又は複製してはならない。発注者の許可を受けて複写したときは、本契約による業務の終了後直ちに複写した個人情報を消去し、再生又は再利用ができない状態にしなければならない。

12 情報の授受及び搬送

発注者及び受注者は、本契約による業務に係る個人情報の授受に従事する者を指定し、当該個人情報の授受に際しては原則預り証を提出しなければならない。

13 事故発生時における報告

受注者は、事故が生じたときは、直ちに発注者に対して通知するとともに、遅滞なくその状況を書面で発注者に報告し、発注者の指示に従いその解決に努めなければならない。

ない。

14 委託先における情報の保管・廃棄

受注者は、本契約による業務に係る個人情報の保管及び管理について、善良な管理者の注意を持って当たり、当該個人情報の消滅、毀損等の事故を防止しなければならない。

受注者は、本契約による業務を終了したとき、又は発注者は請求したときは、その保有する本契約による業務に係る個人情報を直ちに発注者に返還しなければならない。

15 作業場所、作業内容及び作業責任区分

受注者の作業場所は、受注者の事業所及び発注者の指定する場所とする。

16 再委託禁止

受注者は、本契約による業務を第三者に再委託してはならない。ただし、当該業務の一部についてやむを得ず第三者に委託する必要があるときは、あらかじめ再委託する業者名、再委託の内容、事業執行の場所を通知し、発注者の承諾を得なければならない。また、再委託を受けたものに対してもこの契約を遵守させなければならない。

17 契約満了時におけるデータの取扱い

契約が終了後受注者は、蓄積された全データを当市に無償で提出する。その際、各種マスタ及び関係データレイアウト等にかかる仕様について、無償で発注者に提示するものとする。

18 損害賠償

本契約を提供するにあたり、受注者の責めにおいて発注者及び第三者に被害を与えた場合、受注者が責任をもって対応するものとし、発注者は一切の負担を負わないものとする。

19 セキュリティ監査

発注者が実施する情報セキュリティ監査及び診断に協力し、サービス現場の立ち入り、ヒアリング、資料の提出・閲覧の要求できるものとする。対応が不可能な場合は、方法について協議し決定するものとする。

20 その他

(1)本仕様書に定めのない事項で疑義等が発生した場合は、別途受注者と協議した上で決定するものとする。

(2)受注者は、前記事項に違反して発注者に損害を与えたときは、受注者はその損害を賠償しなければならない。