

# 総務事務センター運営等業務委託仕様書

## 1. 業務名

令和8年度 総総委第10号  
総務事務センター運営等業務

## 2. 実施背景及び実施目的

### (1) 実施背景

人口減少社会においては、これまで以上に地域行政の力が問われている。他の政令指定都市よりも人口減少が著しい状況にある静岡市では、生産年齢人口・税収の縮小が行政経営に深刻な影響を与えることが予想されることから、より一層高度な行政経営を進めていく必要がある。また、新たな取組を実施するには、それらに対応するための職員の処理時間や財源を生み出していく必要があることから、これまでのやり方を前提とせず、既存取組の徹底的な見直しを進め、業務上のムダをなくしていかなければならない。

これまでの全庁的な取組の中で、各所属がそれぞれに実施する取組の見直しが進んでいる一方、共通して処理が発生している庶務事務については、全所属で一定量の事務が生じているものの、処理手順等の最適化には至っておらず、時間外勤務を含め、職員の処理時間が多く割かれている状況にある。このことから、庶務事務を対象に、全体最適を意識した処理手順・処理方法・処理体制の見直しによる効率化・集約化を進め、集約化した事務を一括処理するための所属として、令和9年度から総務事務センターを新設する。

### (2) 実施目的

総務事務センター設置により、庶務事務に関する全庁的な処理時間の縮減（時間外勤務の縮減含む）を進め、コア業務（職員でなければできない業務）への職員の注力化（再配分）及び人件費（時間外勤務手当等含む）等基礎的な行政コストの縮減に結びつけるとともに、庶務事務に関する事務処理精度の向上（処理誤りの縮減）を目指す。

加えて、総務事務センターで一括処理する事務のうち、定型的な書類の作成・確認やデータ入力等、処理に特別な判断を要さない事務等について、民間事業者のノウハウを活用した一部委託化を進めることによって、実施効果の最大化を目指す。

## 3. 運営方法

### (1) 開設準備業務

一部委託（請負契約又は労働者派遣契約）

### (2) 運営業務（開設当初期間）

一部委託（同上）

### (3) 運営業務（本運営期間）

一部委託（請負契約）

※総務事務センターの概要は、別紙1「センター運営概要」のとおり

#### 4. 対象職員数及び対象業務

##### (1) 対象職員数（令和7年4月1日時点）

（単位：人）

局名等 （任命権者）	正規職員		会計年度任用職員等		計
	フル	短時間	フル	パート	
市長部局等 （市長等）	3,751	205	236	2,098	6,290
消防局 （消防長）	1,047	30	0	20	1,097
教育局 （教育委員会）	382	14	2	1,358	1,756
上下水道局 （公営企業管理者）	329	13	1	85	428
計	5,509	262	239	3,561	9,571

※旧県費負担教職員（約3,400人）及び清水病院職員（約700人）を除いた全職員を対象

##### (2) 対象業務

大区分	中区分
1. 人事関係業務	(1)会計年度任用職員任用事務
	(2)各種届出等受付事務
2. 給与関係業務	(1)給与支給事務
	(2)各種手当認定事務
	(3)その他給与支給関係事務
	(4)住民税関係事務
	(5)年末調整関係事務
	(6)各種証明受付・作成・発送関係事務
	(7)旅費支給事務
	(8)被服貸与事務
3. 福利厚生関係業務	(1)静岡県市町村職員共済組合関係事務
	(2)静岡県公立学校共済組合関係事務
	(3)社会保険及び雇用保険関係事務
	(4)教職員互助組合関係事務
	(5)財産形成貯蓄関係事務
4. 財務会計関係業務	(1)共通事務経費支払事務
	(2)集約化経費執行実績管理事務
5. 物品調達関係業務	(1)消耗品費支払事務
	(2)消耗品調達システム運用事務
6. 文書関係業務	(1)郵便関係事務
	(2)複合機関係事務
7. その他共通業務	(1)職員向けFAQシステム運用事務

## 5. 委託期間

### (1) 開設準備業務

令和8年7月1日から令和9年3月31日まで（9か月）

### (2) 運営業務（開設当初期間）

令和9年4月1日から令和9年9月30日まで（6か月）

### (3) 運営業務（本運営期間）

令和9年10月1日から令和12年9月30日まで（36か月）

### (4) その他

静岡市総務事務センターは、令和9年4月1日からの開設を予定している。

開設準備業務及び運営業務（開設当初期間）の契約形態（請負契約又は労働者派遣契約）は、プロポーザルによる提案項目とする。

## 6. 実施場所

### (1) 開設準備業務

静岡市役所静岡庁舎 新館 10階 会議室（静岡市葵区追手町5番1号）

### (2) 運営業務

静岡市役所静岡庁舎 新館 10階 総務事務センター内（静岡市葵区追手町5番1号）

※別紙2「業務実施場所平面図及び床面積（概算）」のとおり

※自動車での通勤を予定する従事者に対し、委託者にて駐車場の確保は行わない

※業務の実施にあたっては、実施場所の執務室内でL G W A N環境内にて完結させることを原則とし、やむを得ない場合には、委託者に協議すること

## 7. 対応日時

### (1) 開設準備業務

業務実施に当たり必要な時間とし、契約形態（請負契約又は労働者派遣契約）を含め、プロポーザルによる提案項目とする。

### (2) 運営業務

原則として委託期間における土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び年末年始（12月29日から1月3日まで）を除く日の8時30分から17時15分までとする。ただし、業務繁忙期や緊急対応時、その他必要がある場合には委託者と協議して対応すること。

※勤務時間外の対応にあたっては、委託者職員の出勤・同席を前提とせず、受託者の責任による管理を原則とする

## 8. 業務内容

### (1) 開設準備業務

#### ① 業務プロセスの調査

委託業務を円滑に実施するため、別途委託者が提供する業務フロー及び業務マニュアルを参考に、委託者の業務担当者等へヒアリングを行い、業務プロセスを整理すること。なお、ヒアリングにあたっては、委託者の業務担当者等に負担が生じないよう、実施日程及び実施方法について委託者と協議し、事前に承諾を得ること。

※ヒアリングの実施は、勤務時間内に、必要最小限の人数で実施することを原則とし、Zoom や Teams 等のオンラインでの対応も可能とする（以降同）

#### ② 業務フロー及び業務マニュアルの作成

「①業務プロセスの調査」の結果を踏まえ、別途委託者が提供する業務フロー及び業務マニュアルの見直しを行うこと。

#### ③ 問合せ対応用FAQの作成

「①業務プロセスの調査」及び「②業務フロー及び業務マニュアルの作成」の結果を踏まえ、市職員等からの問合せに関するFAQを作成すること。なお、必要に応じ委託者の業務担当者等への追加ヒアリングの実施を可とするが、業務担当者等に負担が生じないよう配慮すること。

#### ④ 危機管理対応マニュアルの作成

委託業務を円滑に実施するため、災害、施設の不具合、機器故障、回線異常、事故、停電及び従事者の出勤不能等の非常事態が発生した際に対応できるよう、危機管理対応マニュアルを作成すること。

#### ⑤ 総務事務センターの開設準備（業務実施計画書の作成等）

総務事務センター開設に向け、委託者と必要な協議を実施し、現行業務量等を踏まえながら本仕様書に基づく業務設計を行い、業務実施計画書（センター内レイアウト及び業務体制含む）を作成すること。

また、作成したレイアウトに基づき、備品等を配置するとともに、従事者の確保及び研修等、委託業務が円滑に遂行できるよう、必要な準備を行うこと。

## (2) 運営業務

### ① 総務事務センター運営業務

次のとおり、総務事務センターの運営業務を実施すること。

- ア. 業務実施計画書に基づく実施体制の確保
- イ. 業務実施計画書に基づく業務の実施
- ウ. 市職員等からの問合せ等への対応
- エ. 業務実施報告書の作成
- オ. 月次定例会等の実施
- カ. 業務改善の提案
- キ. 業務フロー及び業務マニュアルの更新
- ク. 関係各機関との調整
- ケ. 文書等の保存
- コ. 危機管理の対応

### ② サービス

別紙3「受託者実施業務一覧」に記載の業務を実施すること。

※委託者と協議の上、業務改善等に伴う処理概要の変更は可能とする。ただし、業務改善に係る機材及びサービスの費用については、契約金額の範囲内で受託者が対応する。

※制度改正等様々な要因等による年間処理時間や処理概要の変更についても、受託者が契約金額の範囲内で対応すること。ただし、相当大規模な変更については、委託者と受託者が協議の上で、契約を変更することができる。

※年末調整等、従事者を大幅に増員して処理を行う事務は、委託者と受託者が協議の上で、委託者が作業場所を確保する。

※イントラネット上の職員向け内部情報サイトの更新管理は、別業務にて対応する。

※一覧に記載の処理時間数等は、参考数値として扱う。

### ③ 引き継ぎ

委託業務期間終了後、引き続き受託者と契約を行わない場合、委託者が指定する期間に、各種マニュアル、各種電子ファイル、業務ノウハウ及びスキルを含め業務に必要な事項を、委託者と通常授受する形式で引き継ぐこと（委託業務内で作成したツールを含む。引き継ぎにあたっては、ライセンス管理や保守管理を含め、具体的な対応を委託者と受託者とで協議すること）。

また、業務引継書を引継期間前に3部作成した上で、うち1部は受託者にて保管、2部を委託者に提出し、引き継ぎを行うこと。なお、新規事業者や委託者の業務担当者に対しても、確実に業務の引継ぎ（移行支援、物品等の引継ぎ等）を行うこと。

## 9. 設備及び備品

### (1) 開設準備業務

委託者は、開設準備業務の実施に当たり、受託者に対し次の備品等を貸与する。

品目	数量
市政総合ネットワーク用PC	6～17台程度
事務用机（両袖机・フリーアドレスデスク）	6台程度
事務用椅子	17脚程度
会議・作業用机	12台程度
会議・作業用椅子	16脚程度
鍵付き引き違い書庫	4台程度
従事者用手荷物ロッカー（フリーアドレスロッカー）	35台程度
複合機（コピー・FAX・スキャナ・プリンタ複合）	1台
電話機（外線4回線、内線10回線）	10台程度

### (2) 運営業務

委託者は、運営業務の実施に当たり、次の備品等を貸与する。

品目	数量
市政総合ネットワーク用PC	17～35台程度
事務用机（両袖机・フリーアドレスデスク）	6台程度
事務用椅子	17脚程度
会議・作業用机	12台程度
会議・作業用椅子	16脚程度
鍵付き引き違い書庫	4台程度
従事者用手荷物ロッカー（フリーアドレスロッカー）	35台程度
複合機（コピー・FAX・スキャナ・プリンタ複合）	1台
電話機（外線4回線、内線10回線）	10台程度

### (3) その他

- ① 委託者が貸与する備品等以外で、受託者が必要とする備品等、業務改善に係る機材及びサービスがある場合には、委託者と協議の上で、受託者の負担で用意する（受託者が用意した情報機器で業務を実施する場合には、必ず委託者と事前協議すること）。
- ② 委託業務の履行に必要なコピー用紙及びトナーは委託者の負担で用意するが、その他の文房具等事務用品は、受託者の負担で用意する。
- ③ 事務室に係る賃料及び共益費は発生しないものとする。また、事務室にかかる光熱費及び電話代は委託者の負担とする。
- ④ 市政総合ネットワーク用PCを利用する場合には、静岡市情報セキュリティポリシーその他本市が定める情報セキュリティに関する規程等並びに市政総合ネットワーク用PCの利用に関する規程等を遵守すること。

## 10. システム環境

### (1) 利用する主なシステム

- ① 庶務事務システム（富士通 Japan 株式会社製）  
職員の休暇や勤怠管理等を行うシステム
- ② 人事給与システム（富士通 Japan 株式会社製）  
職員の給与計算・支給等を行うシステム
- ③ 財務会計システム（富士通 Japan 株式会社製）  
支出負担行為や支出命令等を行うシステム
- ④ 文書管理システム（富士通 Japan 株式会社製）  
文書の起案・決裁や管理を行うシステム
- ⑤ グループウェア（富士通 Japan 株式会社製）  
庁内でのメール送受や業務管理を行うシステム
- ⑥ 市政総合ネットワークシステム  
イントラネット上で管理運用する内部開発システム
- ⑦ L o G o フォーム  
職員等からの電子申請を受付するシステム
- ⑧ ノーコード・ローコードツール（k i n t o n e 等）  
会計年度任用職員の報酬計算等ノーコード・ローコードツールで作成したシステム
- ⑨ 消耗品調達システム  
少額消耗品の選定・発注・納品・検収等を行うシステム
- ⑩ F A Q システム  
事務処理マニュアル等のドキュメントから回答を生成する R A G ベースのシステム

### (2) ユーザー I D

市政総合ネットワーク用 P C を利用する従事者に対し、当該 P C の利用に必要なアカウント及び各システムの操作に必要なアカウントを本市が付与する。

### (3) メールアドレス

総務事務センター運営等業務用の代表メールアドレスを、本市が付与する。

### (4) その他

(1) ①～⑤の各システムは、令和9年4月からシステム稼働を予定しており、新システムに関する職員向けマニュアルの作成等は別業務にて対応する。なお、システム更改に伴うヘルプデスク（コールセンター）の設置は予定していない。

また、総務事務センターにて利用・管理する(1)⑧～⑩のシステムは、令和8年度に一部先行運用を開始し、令和9年4月から本運用を開始する。

## 11. 業務体制

### (1) 従事者の配置体制

委託業務の実施にあたっては、管理責任者（マネージャー）、業務責任者（リーダー）及び担当者（スタッフ）（以下「従事者」という）を配置すること。なお、受託者からより良い配置体制の提案があった場合は、委託者との協議の上、変更を可能とする。

## (2) 従事者の配置数

受託者は、別紙3「受託者実施業務一覧」で示す業務量を勘案し、委託業務を運営するために必要な従事者の数を確保するとともに、実際の業務量の変動があった場合、柔軟かつ適正に対応可能な体制を取ること。

## (3) 緊急時の対応

交通機関の遅延や病気等の事由により、突発的に従事者が出勤できない場合においても、業務に支障をきたすことなく運営できる体制を整えること。

## 12. 従事者の要件

### (1) 従事者の選任要件

従事者の選任にあたっては、次の要件をいずれも満たす者を選任すること。

- ① 「個人情報の保護に関する法律」等の関係法令等を理解し、個人情報の保護に十分留意して業務を遂行できること
- ② 従事する業務に関する関係法令等の知識、応対マナー及びコミュニケーション能力を備えていること

### (2) 従事者の役割

#### ① 管理責任者（委託者職員との関わり：あり）

委託業務の円滑な遂行を図るため、業務全体を統括し、業務全般の責任を負うとともに、委託者との協議事項において意思決定を行う。なお、原則として、実施場所への常駐は求めないが、受託者が雇用する労働契約に期間の定めのない通常労働者（正社員）を配置すること。

#### ② 業務責任者（委託者職員との関わり：あり）

関係法令及び業務の重要性を十分理解し、担当業務において疑義事項等が生じた場合における、適切な部署等へのエスカレーションや、担当者の管理、監督及び教育を行う。なお、原則として、実施場所に常駐するものとし、管理責任者が常駐でない場合には、受託者が雇用する労働契約に期間の定めのない通常労働者（正社員）を1名以上配置すること。

#### ③ 担当者（委託者職員との関わり：なし）

業務の遂行に必要な基本的な知識を有し、業務責任者の指示に従い、担当業務を実施する。

### (3) 従事者名簿の提出

受託者は、業務の着手前に、従事者の名簿を委託者へ提出すること。また、従事者に変更が生じる場合は、事前に委託者へ報告すること。

### (4) 身分証明書の着用

従事者は、業務中、受託者が作成する事業者名及び従事者名の記載がある身分証明書を見やすい位置に着用すること。また、従事者が退職又は異動した場合、その者の身分証明書を回収すること。なお、従事者が身分証明書を紛失した場合、受託者は速やかに報告書を作成し、委託者に提出すること。

### 13. 月次定例会等

#### (1) 実施目的及び実施内容

受託者は、より良い業務の実現に向けた業務実績の報告、情報共有及び改善検討事項の協議のため、委託者を交えた月次定例会を開催する。

#### (2) 頻度

毎月1回

#### (3) 受託者出席者

管理責任者（必要に応じ業務責任者が同席）

#### (4) 資料及び議事録作成

受託者（議事録は5営業日以内に作成し、委託者へ提出）

#### (5) その他

委託者は、月次定例会に限らず、必要に応じ随時協議の場を設けることができる。

### 14. 納入成果物

#### (1) 業務着手前

##### ① 納入成果物（納品期日）

ア. 履行期間全体に関する業務実施計画書（委託者が指定する期日まで）

イ. 履行期間全体に関する工程表（同上）

ウ. 開設準備業務に関する業務実施計画書（同上）

エ. 開設準備業務に関する工程表（同上）

オ. 開設準備業務に関する受託者業務体制図（同上）

カ. 開設準備業務に関する従事者名簿（同上）

##### ② 納品形態

電子データ及び紙（1部）

#### (2) 開設準備業務

##### ① 納入成果物（納品期日）

ア. 総務事務センターのレイアウト案（業務着手後速やかに）

イ. 月次定例会議事録（月次定例会終了後5営業日以内）

ウ. 業務プロセス調査報告書（開設準備業務完了前の委託者が指定する期日まで）

エ. 業務フロー（同上）

オ. 業務マニュアル（同上）

カ. 問合せに関するFAQ（同上）

キ. 危機管理対応マニュアル（同上）

ク. 運営業務初年度に関する業務実施計画書（同上）

ケ. 運営業務初年度に関するサービスレベル合意書（同上）

コ. 運営業務初年度に関する受託者業務体制図（同上）

サ. 運営業務初年度に関する従事者名簿（同上）

##### ② 納品形態

電子データ及び紙（1部）

### (3) 運營業務

#### ① 納入成果物（納品期日）

- ア. 業務実施計画書（当該年度運營業務着手前の委託者が指定する期日まで）
- イ. サービスレベル合意書（同上）
- ウ. 受託者業務体制図（同上）
- エ. 従事者名簿（同上）
- オ. 月次業務実績報告書・S L A報告含む（翌月の5営業日以内）
- カ. 月次定例会議事録（月次定例会終了後5営業日以内）
- キ. 業務改善報告書（発生の都度随時）
- ク. 業務フロー（変更の都度随時）
- ケ. 業務マニュアル（同上）
- コ. 問合せに関するF A Q（同上）
- サ. 危機管理対応マニュアル（同上）

#### ② 納品形態

電子データ及び紙（1部）

### (4) 履行期間終了後、引き続き受託者と契約を行わない場合

#### ① 納入成果物（納品期日）

- ア. 業務引継書（引継実施前の委託者が指定する期日まで）
- イ. 引継完了報告書（引継完了後速やかに）

#### ② 納品形態

電子データ及び紙（2部）

### (5) その他

成果物が委託者の求める水準に達していないと判断した場合には、受託者と協議の上で、委託者は受託者に成果物の再提出を求めることができる。

## 15. S L A（Service Level Agreement）の締結等

### (1) S L Aの締結

総務事務センターのサービス品質の維持・向上を目的として、委託者と受託者が協議の上で、サービス品質への要求水準、サービス内容等を明確にしたサービスレベルの基準を運營業務着手前までに受託者が策定し、S L Aを締結する。

### (2) S L A未達時の対応

受託者はサービスレベルの基準をクリアするものとし、万が一、達成ができない場合は、受託者の費用負担により、改善策を実施する。

## 16. 費用の支払い

### (1) 開設準備業務

納入成果物の検査に合格後、一括払いとする。

ただし、開設準備業務の一部が派遣契約となる場合、派遣契約分については、委託者と受託者が協議の上で、支払い方法を決定する。

### (2) 運営業務（開設当初期間）

月次の業務実績報告書等の検収に合格後、当該期間に係る契約金額を6分割した額を分割払いとする。

ただし、運営業務（開設当初期間）の一部が派遣契約となる場合、派遣契約分については、委託者と受託者が協議の上で、支払い方法を決定する。

### (3) 運営業務（本運営期間）

月次の業務実績報告書等の検収に合格後、当該期間に係る契約金額を36分割した額を分割払いとする。

ただし、履行期間終了後、引き続き受託者と契約を行わない場合、最終月の支払いは、引継完了報告書等の検収合格後とする。

## 17. 関係法令

受託者は、本委託業務を履行するに当たり、関係法令等を遵守すること。

## 18. 個人情報保護

受託者は、別紙4「個人情報の保護に関する取扱仕様書」及び「特定個人情報等を含む個人情報の取扱いに関する特記事項」を遵守すること。

## 19. 情報セキュリティ

受託者は、別紙5「静岡市情報セキュリティポリシー」を遵守すること。

## 20. 危機管理等

### (1) 緊急時の連絡体制

受託者は、業務時間内、時間外を問わず、緊急時には速やかに委託者と相互に連絡ができるよう、業務実施計画書と合わせ、連絡先等を電子で報告すること。

### (2) 緊急時の対応

受託者は、災害、施設の不具合、機器故障、回線異常、事故、停電及び従事者の出勤不能等の非常事態により運営に影響を及ぼす事態が発生した場合、速やかに委託者へ非常事態の状況及び影響の範囲等を報告し、委託者と対策を協議するとともに、危機管理対応マニュアル等に基づき、影響を最小限に留める対策及び復旧作業等を実施すること。

### (3) 非常事態予見時の対応

受託者は、非常事態の発生が予見される場合、速やかに委託者へ報告し、対策を協議すること。

#### (4) 緊急対応時の報告

受託者は、非常事態等に対し緊急対応を行った場合は、その理由に関わらず、その状況、処理方法及び再発防止策等を、委託者に電子により報告すること。

#### (5) 防災訓練等の実施

受託者は、委託者から要請があった場合は、委託者が実施する防災訓練等に参加すること。

### 21. その他

#### (1) 疑義又は定めのない事項への対応

本仕様書に定めのない事項又は疑義を生じた事項については、法令（静岡市の条例、規則等を含む。）の定めるところによるもののほか、委託者、受託者協議の上処理すること。

#### (2) 停電等への対応

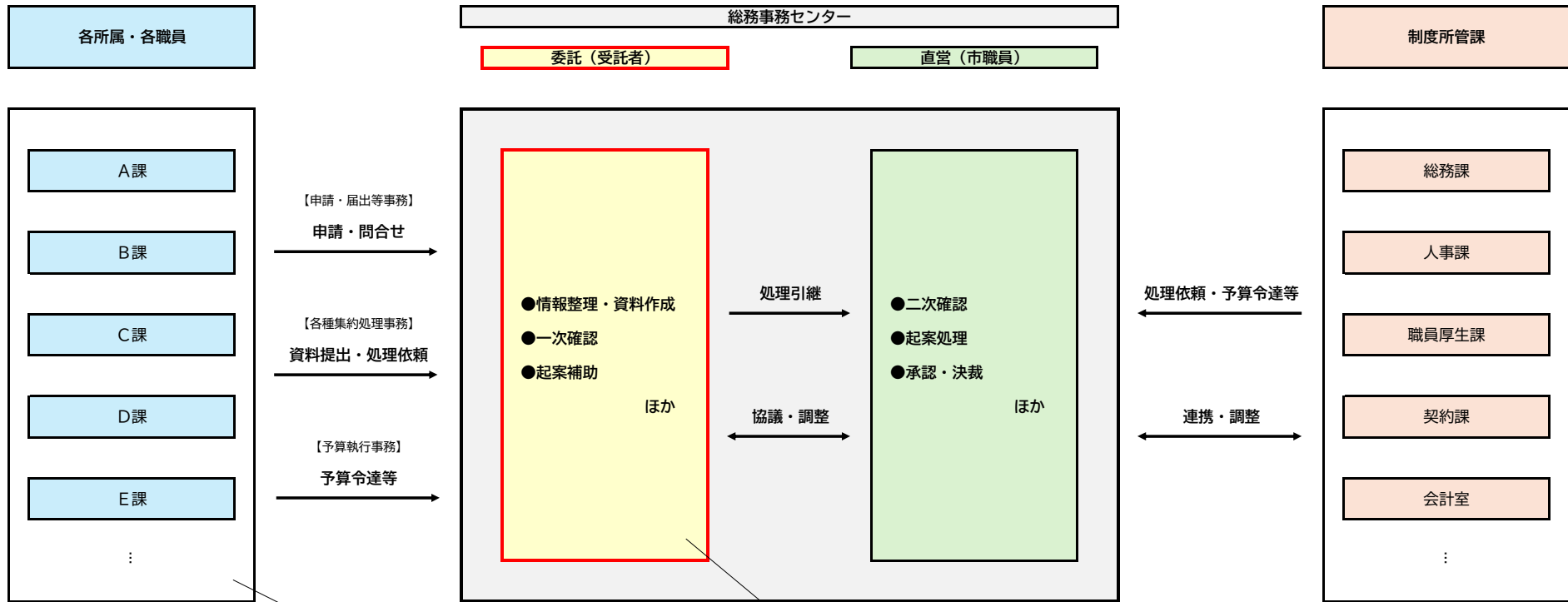
本庁舎の設備点検や工事に伴い、停電等がある場合は、必要な措置を行うこと。

#### (3) 業務上扱う資料及び知り得た情報等の扱い

- ① 受託者は、委託者から引き渡された資料、貸与品等を委託者の許諾なくして複写又は複製しないこと。
- ② 委託者が提供する資料は、原則として貸出によるものとし、履行期間終了時に返却すること。
- ③ 委託者が提供した業務上の情報を第三者に開示又は漏えいしないこと。また、そのために必要な措置を講じること。

#### (4) 成果物及び納品物等の権利

- ① 履行期間終了後、本仕様による成果物及び納品物について、委託者が対外的に公表又は使用すること、複製、翻訳、翻案、譲渡及び貸与することに関して、受託者は一切の異議を申し立てないこと。
- ② 本仕様による成果物及び納品物の一切の権利は委託者に属するが、一部に受託者に属する著作権、特許権、肖像権等が残存する場合には、その内容を納品時に明示し、その権利を行使する場合には、その一切について、文書により委託者の承諾を要すること。
- ③ 受託者は、本仕様による成果物及び納品物が、委託者以外の者の著作権、特許権、肖像権等の権利を侵害しないことを確認すること。



【参考 1】集約対象職員

(単位：人)

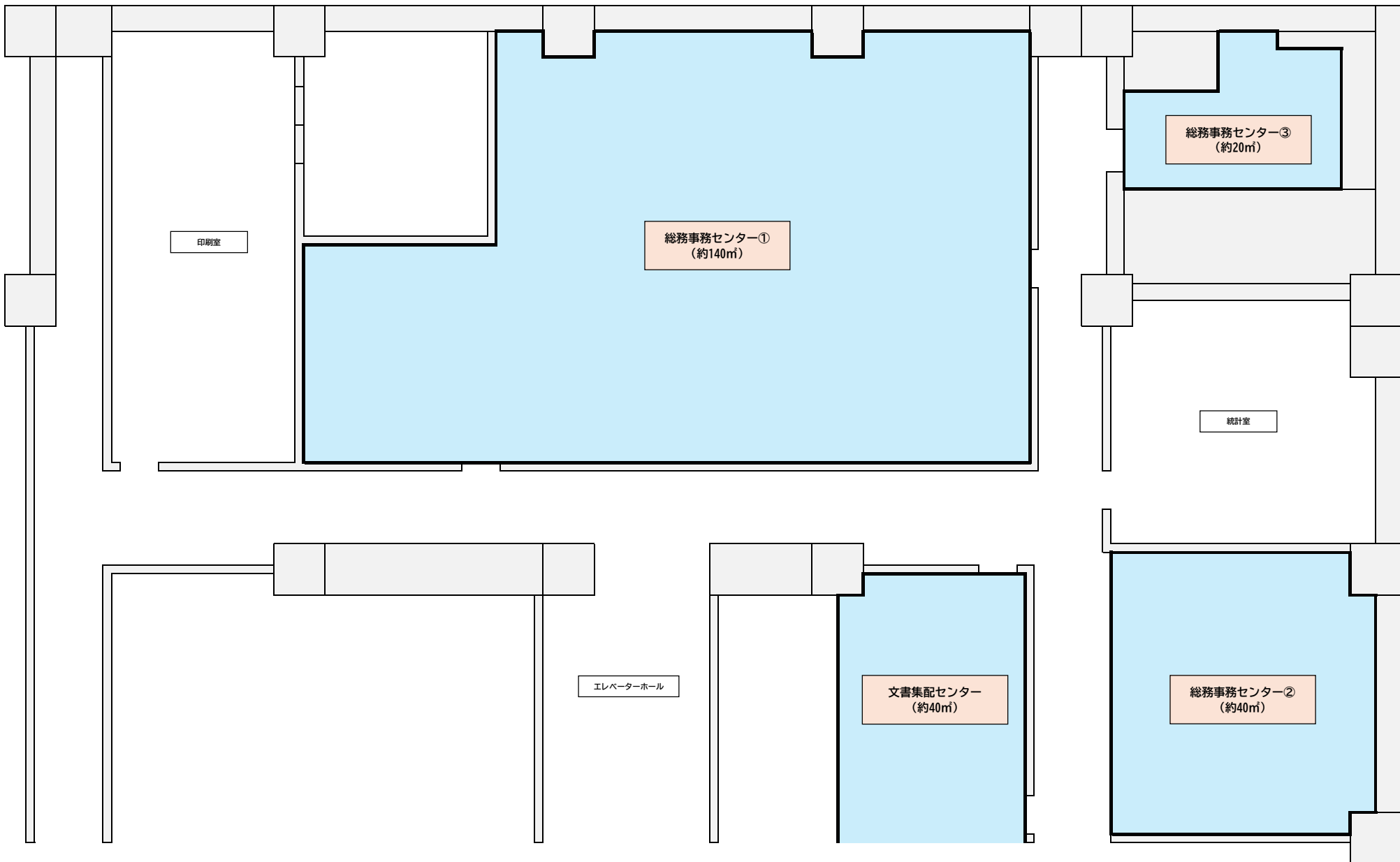
No.	局名等 (任命権者)	正規職員		会計年度任用職員等		計
		フル	短時間	フル	パート	
1	市長部局等 (市長等)	3,751	205	236	2,098	6,290
2	消防局 (消防長)	1,047	30	0	20	1,097
3	教育局 (教育委員会)	382	14	2	1,358	1,756
4	上下水道局 (公営企業管理者)	329	13	1	85	428
計		5,509	262	239	3,561	9,571

※旧県費負担教職員（約3,400人）及び清水病院職員（約700人）を除いた全職員を対象  
 ※上記表には、令和7年4月1日時点の人数を記載

【参考】集約化対象業務（受託者実施業務）

No.	業務区分	年間処理時間数	主な対象事務
1	人事関係業務	5,075 時間	(1)会計年度任用職員任用事務 (2)各種届出等受付事務
2	給与関係業務	12,255 時間	(1)給与支給事務 (2)旅費支給事務 ほか
3	福利厚生関係業務	7,472 時間	(1)静岡県市町村職員共済組合関係事務 (2)社会保険及び雇用保険関係事務 ほか
4	財務会計関係業務	967 時間	(1)共通事務経費支払事務 (2)集約化経費執行実績管理事務
5	物品調達関係業務	852 時間	(1)消耗品費支払事務 (2)消耗品調達システム運用事務
6	文書関係業務	4,105 時間	(1)郵便関係事務 (2)複合機関係事務
7	その他共通業務	15 時間	(1)職員向けFAQシステム運用事務
計		30,741 時間	

【静岡県庁新館10階】 ↑御幸通り側



1.2m

個人情報の保護に関する取扱仕様書

1 個人情報保護の基本原則

乙は、この契約に基づく業務（以下「業務」という。）の実施に当たり、個人情報（個人に関する情報であつて、特定の個人を識別できるものをいう。以下同じ。）について、その保護の重要性を認識し、個人の権利利益を侵害することのないよう、適正に取り扱わなければならない。

2 個人情報の漏えい等の禁止

乙は、業務に関して、知り得た個人情報を他人に漏らしてはならない。この業務が終了し、又は契約が解除された後においても同様とする。

3 使用者への周知

乙は、その使用する者に対し、在職中及び退職後において、業務に関して知り得た個人情報を他人に知らせ、又は契約の目的以外に利用してはならないこと等の個人情報の保護の徹底に関する事項を周知しなければならない。

4 適正な管理

乙は、業務に係る個人情報の漏えい、滅失、改ざん又は毀損の防止を図るため、管理責任者を選任し、個人情報の適切な管理を行わせる等個人情報の適正な管理について必要な措置を講じなければならない。

5 収集の制限

乙は、業務において個人情報を収集するときは、当該業務を実施するために必要な範囲内で、本人から直接収集しなければならない。

6 利用及び提供の制限

乙は、甲の指示又は承諾があるときを除き、業務に係る個人情報を当該業務の目的以外に利用し、又は提供してはならない。この業務が終了し、又は契約が解除された後においても同様とする。

7 複写及び複製の禁止

乙は、甲の指示又は承諾があるときを除き、業務の実施に当たり甲から提供された個人情報が記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。

8 資料等の返還

乙は、業務の実施に当たり甲から提供され、又は乙が収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を、業務の終了後直ちに甲に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、甲が別に指示したときは、その指示に従うものとする。

9 再委託等における個人情報の取扱い

乙は、契約書第6条第2項ただし書の規定により甲の承認を受けて業務を再委託する場合は、再委託を受けた者との間で締結する契約書等に、この契約書の個人情報の保護に関する規定を準用する旨を明記しなければならない。この場合において、乙は、当該契約書等の締結後、速やかにその写しを甲に提出するものとする。

10 事故発生時における報告

乙は、業務の実施において、この仕様書に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、直ちに甲に報告し、甲の指示に従うものとする。業務が終了し、又は契約が解除された後においても同様とする。

特定個人情報等の取扱いに関する仕様書

1 第三者への提供に係る制限

(1) 乙は、次のいずれかに該当するときを除き、委託業務に係る特定個人情報等（行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号）第2条第5項に規定する個人番号及び同条第8項に規定する特定個人情報をいう。以下同じ。）を第三者に提供してはならない。

ア 第6条第2項ただし書の規定により、乙が委託業務の全部若しくは一部（特定個人情報等の取扱いをその内容に含む場合に限る。）を第三者に委託し、又は請け負わせたとき。

イ 法令の規定により提供を義務付けられたとき。

(2) 乙は、1（1）イに該当することにより特定個人情報等を第三者に提供するときは、あらかじめ甲に通知するとともに、当該第三者に対し、特定個人情報等を保護するための措置をとるよう求めるものとする。

2 特定個人情報等の持出しの禁止

乙は、特定個人情報等を甲又は乙の事業所から持ち出してはならない。ただし、あらかじめ甲の書面による承認を受けたときは、この限りでない。

3 遵守状況についての報告

乙は、特定個人情報等の取扱いに関して、この契約に規定する内容の遵守状況について、甲に定期的に報告するものとする。ただし、甲から臨時に遵守状況の報告を求められた場合は、直ちに報告しなければならない。

4 特定個人情報等を取り扱う役員及び従業員の明確化

乙は、この契約の締結後速やかに、甲に対し、特定個人情報等を取り扱う役員及び従業員の職及び氏名を報告するものとし、当該報告の内容に変更があったときも同様とする。

5 監査及び検査等

(1) 甲は、本委託業務に係る特定個人情報等の取扱いについて、この契約の規定に基づき必要な措置が講じられているかどうかの検証及び確認を行うため、乙及び再委託先に対して、監査又は検査等を行うことができる。

(2) 乙は、甲が（1）の監査又は検査等を行うに当たり、必要な情報を求められた場合は、これを甲に提供しなければならない。

(3) 甲は、（1）の監査又は検査等を行った結果、本委託業務の処理に関して乙に指示をする必要があると認めるときは、これを行うことができる。

6 作業従事者に対する教育の実施

- (1) 乙は、特定個人情報等の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、作業従事者が遵守すべき事項その他本委託業務の適切な履行に必要な教育及び研修を、作業従事者全員に対して実施しなければならない。
- (2) 乙は、前項の教育及び研修を実施するに当たり、実施計画を策定し、実施体制を確立しなければならない。

#### 7 再委託等における特定個人情報等の取扱い

- (1) 乙は、第6条第2項ただし書の規定により、委託業務の全部若しくは一部（特定個人情報等の取扱いをその内容に含む場合に限る。）を第三者に委託し、又は請け負わせようとするときは、再委託先の名称、再委託する理由、再委託して処理する内容、再委託先において取り扱う情報、再委託先における安全性及び信頼性を確保する対策並びに再委託先に対する管理及び監督の方法を明確にした上で、業務の着手前に、書面により再委託する旨を甲に申請し、その承認を得なければならない。
- (2) 前項の場合、乙は、再委託先に本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、甲に対して、再委託先の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。
- (3) 乙は、再委託先との契約において、再委託先に対する管理及び監督の方法及び方法について具体的に規定しなければならない。
- (4) 乙は、再委託先に対して本委託業務を委託した場合は、その履行状況を管理・監督するとともに、甲の求めに応じて、管理・監督の状況を甲に対して適宜報告しなければならない。

# 静岡市

## 情報セキュリティポリシー

令和8年4月1日

静岡市情報セキュリティ委員会

## 序 文

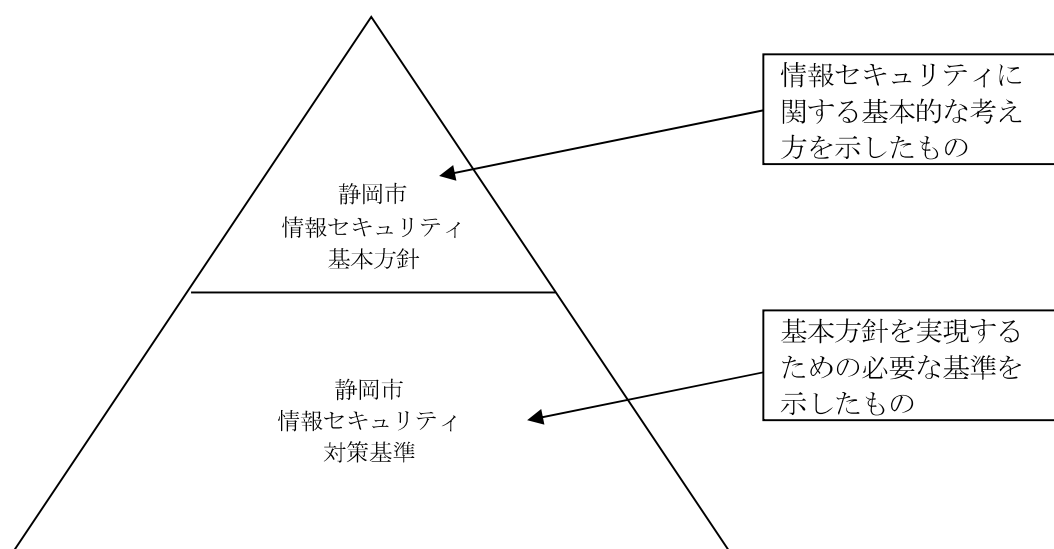
静岡市は、ICTの高度利用による情報化を推進することにより、電子自治体の実現を目指している。

情報化を推進し、電子自治体を実現するに当たっては、本市の保有する情報を不正なアクセス、情報の漏えい・改ざん等の脅威から防御し、高度な健全性を有した情報システムを構築していかなければならない。

このような状況を踏まえ、静岡市は、保有する情報及び情報システムに関するセキュリティ対策を総合的、体系的かつ具体的に規定した静岡市情報セキュリティポリシーを策定することとした。

静岡市情報セキュリティポリシーについては、本市の全職員がその内容を十分理解した上で、各職場において率先して遵守すべきものであるため、安定的な規範であることが要請される一方、情報の処理技術や通信技術等の進展に伴う急速な状況の変化に柔軟に対応できることも必要とされる。

このようなことから、静岡市情報セキュリティポリシーは、情報セキュリティ対策における基本的な考え方を定める「情報セキュリティ基本方針」、この基本方針に基づき、全ての情報システムに共通の情報セキュリティ対策の基準を定める「情報セキュリティ対策基準」により構成するものとする。



※ 具体的な確認項目や手順については、運用の手引きのほか、リスクに関するチェックシート及び危機管理に関するマニュアルに示す。

静岡市

情報セキュリティ基本方針

令和8年4月1日

静岡市情報セキュリティ委員会

## 改 版 履 歴

版 数	作 成 日
第 1 版	平成16年 7 月13日
第 2 版	平成17年 4 月 1 日
第 3 版	平成19年 4 月 1 日
第 4 版	平成26年 8 月 4 日
第 5 版	平成27年 4 月10日
第 6 版	平成28年 4 月 1 日
第 7 版	平成29年12月15日
第 8 版	令和 4 年 4 月 1 日
第 9 版	令和 8 年 4 月 1 日

## 1 趣旨

情報セキュリティ基本方針（以下「基本方針」という。）は、静岡市（以下「本市」という。）の情報資産の機密性、完全性及び可用性を維持するために必要な対策に関する基本的な方針として、情報セキュリティポリシーの対象、位置付け等を定めるものとする。

## 2 定義

基本方針において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

### (1) 情報

文書（メモ等を含む。）、図画及び写真（これらを撮影したマイクロフィルムを含む。）並びに電磁的記録（電子的方式、磁気的方式その他人の知覚によっては認識することができない方式で作られた記録をいう。以下同じ。）をいう。

### (2) 行政情報

行政事務の執行に関する情報をいう。

### (3) 情報システム

コンピュータ、ソフトウェア、ネットワーク及び周辺機器で構成され、情報の処理を行う仕組みをいう。

### (4) 情報資産

情報及び情報システムをいう。

### (5) 電子記録媒体

磁気、光学、半導体その他の原理により電磁的記録を保持することを目的とした媒体をいう。

### (6) 外部記録媒体

電子記録媒体のうち、情報を保持したまま、容易に取り外しが出来るものをいう。

### (7) 記録媒体

電子記録媒体及び紙媒体をいう。

### (8) 情報セキュリティ

情報資産の機密性、完全性及び可用性を維持することをいう。

### (9) 機密性

情報にアクセスすることが認可された者だけがアクセスできることを確実にすることをいう。

### (10) 完全性

情報及び処理の方法が正確かつ完全である状態を保護することをいう。

(11) 可用性

許可された利用者が必要なときに情報にアクセスできることを確実にすることをいう。

(12) 情報セキュリティインシデント

情報資産の不正使用、業務妨害行為、データの破壊及びそれらに至るための行為等の情報セキュリティに対する脅威及び脆弱性から発生する障害をいう。

(13) 脅威

自然災害、悪意のある行為等情報資産に被害を与える要因をいう。

(14) 脆弱性

情報セキュリティの弱い部分及び情報セキュリティを弱める環境等の脅威を発生しやすくさせる要因をいう。

### 3 適用範囲

(1) 行政機関の範囲

本基本方針が適用される行政機関は、市長事務部局（地方独立行政法人静岡市立静岡病院を除く）、消防局、上下水道局、教育委員会事務局選挙管理委員会事務局、人事委員会事務局、監査委員事務局、農業委員会事務局及び議会事務局とする。

(2) 情報資産の範囲

本基本方針が対象とする情報資産は、次のとおりとする。

- ① ネットワーク及び情報システム並びにこれらに関する設備及び電磁的記録媒体
- ② ネットワーク及び情報システムで取り扱う情報（これらを印刷した文書を含む。）
- ③ 情報システムの仕様書及びネットワーク図等のシステム関連文書

### 4 情報セキュリティポリシーの位置付け

情報セキュリティポリシーは、本市の情報資産に関する情報セキュリティ対策の最上位に位置するものである。

### 5 職員等の責務

職員、非常勤職員及び会計年度任用職員等（以下「職員等」という。）は、情報セキュリティの重要性について共通の認識を持ち、業務の遂行に当たって情報セキュリティポリシーを遵守しなければならない。

## 6 情報セキュリティ対策

情報資産を脅威から防御し、又は情報資産の脆弱性を解消するため、次の情報セキュリティ対策を講ずるものとする。

### (1) 情報セキュリティ組織運営対策

対策基準の適用範囲における情報セキュリティの推進及び向上のための組織体制を確立する。

### (2) 情報資産管理

情報資産の作成及び複製、入手、保管、利用、送信、持出し並びに消去及び廃棄するための取扱いを明確にする。

### (3) 人的セキュリティ

情報セキュリティの確保を図るため、職員等が服務上遵守すべき事項を明確にする。

### (4) 物理的セキュリティ

サーバ等のハードウェアの設置環境並びに情報を取り扱う機器及び設備等について、情報セキュリティの確保に必要な対策を講ずる。

### (5) IT資産管理

業務で利用するハードウェア、ソフトウェア及びライセンス等のIT資産の適正な運用等について、情報セキュリティの確保及びライセンスコンプライアンスの向上に必要な対策を講ずる。

### (6) 技術的セキュリティ

情報システム等のログの管理、バックアップ等について、必要となる技術的なセキュリティ対策を講ずる。

### (7) 情報システム開発、導入、保守等

情報システムに係る審査、情報システムの調達、開発、導入、保守等について、情報セキュリティの確保に必要な対策を講ずる。

### (8) 外部サービス利用

事務事業を外部委託事業者又は指定管理者に実施させる場合若しくは約款による外部サービス、ソーシャルメディア又はクラウドサービス等を利用する場合において、情報セキュリティの確保のために必要な対策を講ずる。

### (9) 情報セキュリティインシデント対応

情報セキュリティインシデントが発生した場合において、迅速かつ適切な対応を行うための手順等を明確にする。

(10) 情報セキュリティ対策評価

情報資産のリスク管理体制をより適切かつ効果的にするために行う監査、点検及び調査を明確にする。

(11) 情報セキュリティポリシー運用

静岡市情報セキュリティポリシーの遵守違反が発生したときの調査、違反行為者等に対する指示、情報セキュリティポリシーの例外措置等について、必要な対策を講ずるものとする。

7 情報セキュリティ対策基準の策定

5の情報セキュリティ対策において規定された事項について、職員等が遵守すべき範囲を定める情報セキュリティ対策基準（以下「対策基準」という。）を策定する。

8 情報セキュリティポリシーの公開

情報セキュリティポリシーには、本市のセキュリティ上の脆弱性に関する内容が含まれるため、情報セキュリティの確保の観点から、基本方針及び対策基準の概要についてのみ公開するものとし、対策基準の全文については業務上必要がある場合に限り公開するものとする。

9 保健福祉長寿局清水病院及び学校の情報セキュリティ対策基準の策定等

保健福祉長寿局清水病院及び学校は、この基本方針に準拠した独自の情報セキュリティ対策基準を策定し、及び運用する。