

(別紙1)

## 令和7～9年度鳥取県 e ラーニング研修業務仕様書

### 1 業務名

令和7～9年度鳥取県 e ラーニング研修業務 (以下「委託業務」という。)

### 2 目的

勤務場所や多様な働き方、業務都合にかかわらず、当県又は当県内の市町村等職員の都合に応じた研修機会を提供することで、当県又は当県内の市町村等職員の研修参加を向上させ、さらなる能力向上を図るため、インターネット上で受講可能な「e ラーニング」方式の研修業務を実施する。

### 3 契約期間

契約締結日から令和10年3月31日まで

### 4 委託業務の内容

#### (1) 受講環境の構築

発注者が指定する受講対象の職員 (以下「職員」という。) が、インターネット上で受注者が運営するWebサイトへ接続し、e ラーニング講座を受講するための学習管理システム (以下「システム」という。) を提供すること。

なお、システムの運用は、次の条件を満たすこととする。

#### ア 受講環境について

(ア) 発注者及び職員がシステム上で動画視聴及び視聴履歴を閲覧するために必要な機能を有すること。

(イ) システムを利用することができる職員数 (以下「システム利用職員数」という。) は、年間で1,000名以上とし、次のいずれかの条件を満たすこととする。なお、システム利用職員数は、講座を受講する職員数とし、発注者は含めない。

(i) 登録できるアカウント数が年間で1,000以上あること。

(ii) 登録できるアカウント数が年間で1,000未満であっても、他の職員にアカウントを付け替えることで、システム利用職員数が年間1,000名以上となること。

(ウ) 同時接続可能アクセス数は100以上を見込むこと。

(エ) 職員が一般のインターネット回線によりシステムを利用できること。(総合行政ネットワーク「LGWAN」での利用は想定していない。)

(オ) 職員に個別のアカウント (ID、パスワード) を付与し、各職員にメール等で通知すること。また、職員自身が自らの受講状況を確認できること。

(カ) システムログイン時にIDとパスワードを要求し、ログイン可能とすること。また、職員の申請に基づき、パスワードの再発行も行うこと。

(キ) 一定期ごとに、メール等により、個別アカウントを有する職員に連絡を行うこと。

(研修の進捗状況や講座未受講者へ督促、新規又はおすすめ講座の案内等を想定)

(ク) パソコン及びタブレット等の情報通信端末での受講に対応していること。想定するブラウザの動作環境は、以下のとおりとする。

	OS	ブラウザ
パソコン	Windows10 以上	Microsoft Edge、 Google Chrome、Firefox

モバイル端末	Android8 以上	Google Chrome
	iOS14以上	Safari

#### イ 学習機能について

- (ア) 職員がWebブラウザでシステムにアクセスし、コンテンツの視聴や学習が可能なこと。
- (イ) 学習の中断及び中断箇所からの再開が可能なこと。
- (ウ) ログイン後画面で視聴可能な講義一覧を表示し、選択指定を可能とすること。
- (エ) ログイン後、発注者からの事務連絡を掲示する「お知らせコーナー」を表示させること。（最新のもの・重要度の高いものについて、日付と連絡内容を5件程度表示可能とすること。）

#### ウ 研修管理について

- (ア) 発注者が各職員の学習履歴や学習状況を簡単な操作で抽出し、Microsoft Excel (CSV形式) で出力・保存が可能な機能を有すること。  
(出力情報例)  
ID、職員名、所属名、研修名、学習済みコンテンツ名、学習の進捗状況、学習日時 等
- (イ) 発注者でアカウントの登録・更新・削除が可能なこと。
- (ウ) 受講者へのアンケートやレポート機能等、研修効果の確認に関する機能を有すること。なお、アンケート等の内容は、発注者と協議の上、決定すること。
- (エ) 職員からの質問や連絡事項を受け付け、発注者側からの回答が可能なこと。

#### エ 保守・サポート体制について

- (ア) 次の操作説明書（マニュアル）を提供すること。
  - a 管理者向け機能に係る操作説明書
  - b 受講者向け機能に係る操作説明書

なお、システム上に資料を掲載し、必要に応じて閲覧する方式を認めるものとするが、その場合は掲載場所等を説明した資料を提出すること。
- (イ) 職員からのシステム利用に係る問い合わせ対応及び操作に関するサポート体制（電話及び電子メール）が確保されていること。（問い合わせ件数は、10件／月程度を想定。）対応は、平日の日中（概ね午前9時頃から午後5時15分頃まで）とする。
- (ウ) 職員からの問い合わせ等のサポート対応実績について、報告書を月1回（質問受付状況、受付内容等）提出すること。
- (エ) 次のセキュリティ対策を講じること。
  - a SSLやTLS等のプロトコルを使用して通信データを暗号化できること。
  - b 不正プログラムの感染防止の対策を講じること。
  - c システムのぜい弱性等をついた情報の改ざんや漏えいなど情報セキュリティインシデントの発生を防止するための、サイバー攻撃への適切な対策を講じること。また、運用開始後に確認されたぜい弱性については、改善を行うための措置を速やかに講じること。
  - d システムを運用するためのサーバーの所在国を明らかにすること。なお、上記のセキュリティ対策及び7の（3）及び（5）の情報管理（以下「セキュリティ対策等」という。）を確実に確保するため、国内に所在するサーバーを用いることが望ましい。この点、サーバーが国外に所在する場合は、国内に所在する場合と同等のセキュリティ対策等が確保できることを明らかにすること。
- (オ) システム障害の発生時には、発注者に対して速やかに報告が可能な体制が確保されていること。またその都度、処理報告書（原因の報告、処理方法、今後の防止策・

- 対応等) を発注者に提出すること。
- (2) e ラーニング講座の提供
- ア 提供する講座数  
80講座以上とする。
- イ 講座の編成  
講座の内容は、次の観点に基づき編成すること。  
なお、1講座あたりの受講時間は、30分以上とすること。ただし、30分未満の複数の講座を一つの講座として統合してもよい。  
また、時事に応じた適切な講座を提供できるよう、適宜内容の見直しに努めるとともに、次年度の研修計画にも反映させること。
- (ア) 「鳥取県職員の人材育成、能力開発に向けた基本方針」(別添)において示されている「職員の育成に係る具体的な取り組み(研修:主なもの)(P.10)」に関連するものであること。
- (イ) 実務能力の開発・向上に資するものであること。  
(例)メンタルヘルス、リスクマネジメント、政策法務、財務3表等
- (ウ) 各講座の概要(研修のねらい、テキストの有無、所要時間等)を職員に周知するための説明資料(研修ガイド)を作成し、システム運用開始までに提出すること。
- ウ 研修テキストについて
- (ア) 研修効果の向上を図るべく、できる限り研修用のテキストを作成するよう努めること。なお、研修テキストは、必要な情報が端的に示されていることが望ましい。
- (イ) 作成した研修テキストは、研修受講の際に受講生が閲覧又は印刷できるようにシステムに電子ファイルを掲載すること。
- エ 合理的配慮について  
障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律(平成25年施行)に基づき、障がいのある職員の講座受講について、合理的配慮に努めること。特に、聴覚や視覚に障がいがある職員の研修への受講に支障がないよう字幕の表示などの情報保障に努めること。
- オ その他
- (ア) 発注者が作成する研修素材(動画等)も講座メニューの一環として提供できるよう対応すること。
- (イ) 再生速度の変更ができること。(0.25倍から2倍の間で調整できることが望ましい。)
- (ウ) 今年度実施した研修に係る職員の実態調査において、今後学びたいテーマとして回答したものうち、回答数が特に多かったものは以下のとおりであるので、参考とすること。  
業務意欲・モチベーションの高め方、問題発見・解決のための思考、資料作成・表現力、業務のマネジメント、部下の指導・育成、交渉・調整力、法令の読み方等
- (3) e ラーニング講座の運用開始時期  
各職員がシステムで受講可能となる運用開始時期は、令和7年4月1日を想定している。
- (4) 研修実施計画  
次年度の研修計画について、発注者と当該年度中に協議を行い、承認を受けること。

## 5 成果物

### (1) 成果物の内容

ア 下表の成果物を発注者に提出すること。

No.	納入成果物	納期	納品形態	内容説明
1	FAQ	令和7年3月15日まで	紙面及び電子媒体	職員からの問い合わせを想定したFAQ
2	マニュアル (管理者向け)	〃	〃	管理者向け運用マニュアルと操作マニュアル
3	マニュアル (職員向け)	〃	〃	ログイン、講座受講、アンケート回答方法等、基本的な操作についての説明を記載したマニュアル
4	月次報告	翌月10日まで	紙面及び電子媒体	受講実績一覧及び問い合わせサポート対応実績
5	処理報告書	システム障害発生月の翌月10日まで	紙面及び電子媒体	システム障害時の対応実績
6	次年度研修計画	各年度の12月末まで	紙面及び電子媒体	次年度の講座内容
7	委託業務完了報告書(年度ごと)	翌年度の4月10日まで	紙面及び電子媒体	受講実績一覧及び問い合わせサポート対応実績一覧、システム障害時の対応実績一覧

イ 受講実績一覧(講座別の受講者数、修了率、アンケート結果等)は、原則としてシステムから出力可能なデータとする。集計方法は発注者から別途指示するものとする。

### (2) 納品方法

ア 電子データ 2部

(ア) 電子媒体(CD-R等)に格納すること。

(イ) 原則として、Microsoft Officeで処理できるファイル形式で記録すること。これに対応できない資料は、PDF形式によること。

イ 印刷物 2部

電子データを印刷した文書(A4版・カラー)を提出すること。

### (3) 納品場所

鳥取県総務部行政体制整備局職員人材開発センター(〒680-0024 鳥取県鳥取市玄好町209番地)

## 6 業務実施に当たっての留意事項

- (1) 業務実施に当たっては、円滑かつ効率的に進めるため発注者と密接な関係を保ちつつ作業を推進すること。また、作業の内容に疑義が生じた時は、発注者はその都度、状況の報告を求められることができるものとする。
- (2) 受注者は、本委託業務の遂行上知り得た情報、資料について第三者に漏洩してはならない。
- (3) 受注者は、委託業務の実施に際しての詳細な事項及び本仕様書に記載のない事項については、その都度、発注者と協議の上処理すること。

## 7 留意事項

- (1) 委託業務を達成するために必要な一切の経費は、受注者の負担とする。
- (2) 受注者は再委託をしてはならない。ただし、再委託先の業務内容、体制及び責任者を明記し事前に発注者に報告し承認を得た場合は、この限りでない。
- (3) 受注者は委託業務に必要な情報等について、この契約以外の目的で使用し又は第三者に提供してはならない。
- (4) 受注者は委託業務を行うために発注者から貸与された情報等を滅失改ざん及び破損してはならない。
- (5) 受注者は委託業務を行うため個人情報を取り扱うに当たっては別記「個人情報・死者情報の取扱いに係る特記事項」を守らなければならない。
- (6) 発注者が提供したもの及び受注者が委託業務用に新たに制作した成果物の著作権（昭和45年法律第48号。第21条から第28条までに定める全ての権利を含む。）は、発注者に帰属するものとする。ただし、受注者が既に権利を有している受注者の著作物については、当該受注者に権利留保されるものとする。
- (7) 委託業務に使用する写真等の被写体が人物の場合、肖像権を侵害しないようにすること。

## 個人情報・死者情報の取扱いに係る特記事項

### (基本的事項)

第1条 乙は、この契約による業務（以下「業務」という。）を行うに当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう個人情報（個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）第2条第1項に規定する個人情報をいう。以下同じ。）を適正に取り扱わなければならない。

### (秘密の保持)

第2条 乙は、業務に関して知り得た個人情報を他に漏らしてはならない。

2 乙は、業務に従事している者又は従事していた者（以下「従事者」という。）が、当該業務に関して知り得た個人情報を他に漏らさないようにしなければならない。

3 前2項の規定は、この契約が終了し、又は解除された後においても、同様とする。

### (目的外保有・利用の禁止)

第3条 乙は、業務の目的以外の目的のために、業務に関して知り得た個人情報を保有し、又は利用してはならない。

### (第三者への提供の禁止)

第4条 乙は、甲の承諾があるときを除き、業務に関して知り得た個人情報を第三者に提供してはならない。

### (再委託等の禁止)

第5条 乙は、業務を第三者（乙の子会社（会社法（平成17年法律第86号）第2条第1項第3号に規定する子会社をいう。）を含む。）に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ甲が書面により承諾した場合は、この限りでない。

2 前項ただし書の場合、乙は、この契約により乙が負う個人情報の取扱いに関する義務を前項の第三者（以下「再委託先」という。）にも遵守させなければならない。この場合において、乙は、再委託先における個人情報の取扱いを管理し、監督しなければならない。

### (個人情報の引渡し)

第6条 業務に関する甲乙間の個人情報の引渡しは、甲が指定する方法、日時及び場所で行うものとする。

2 乙は、業務を行うために甲から個人情報の引渡しを受けるときは、甲に対し当該個人情報を預かる旨の書面又は電磁的記録を交付しなければならない。

### (複製・複写の禁止)

第7条 乙は、甲の承諾があるときを除き、業務において利用する個人情報（業務を行うために甲から引き渡され、又は乙が自ら収集した個人情報をいう。以下同じ。）を複製し、又は複製してはならない。

### (安全管理措置)

第8条 乙は、業務において利用する個人情報を取り扱うに当たり、甲と同等の水準をもって、当該個人情報の漏えい、滅失、毀損又は不正な利用（以下「漏えい等」という。）の防止その他の当該個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない。

### (事故発生時における報告)

第9条 乙は、業務において利用する個人情報の漏えい等の事故が生じ、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、当該事故の発生に係る乙の責めに帰すべき事由の有無にかかわらず、直ちに甲に対し報告し、その指示に従わなければならない。

2 甲は、業務において利用する個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

### (個人情報の返還等)

第10条 乙は、この契約又は業務の終了時に、業務において利用する個人情報を、直ちに甲に対し

返還し、又は引き渡すものとする。

2 前項の規定にかかわらず、この契約又は業務の終了時に、甲が別に指示したときは、乙は、業務において利用する個人情報を廃棄（消去を含む。以下同じ。）するものとする。この場合において、乙は、個人情報の廃棄に際し甲から立会いを求められたときは、これに応じなければならない。

3 乙は、業務において利用する個人情報を廃棄する場合は、当該個人情報が記録された電磁的記録媒体の物理的な破壊その他当該個人情報の判読及び復元を不可能とするために必要な措置を講じなければならない。

4 乙は、業務において利用する個人情報を廃棄したときは、廃棄した日時、担当者、方法等を記録するとともに、甲の求めに応じて、当該記録の内容を甲に対し報告しなければならない。

（定期的報告）

第11条 乙は、甲が定める期間ごとに、この特記事項の遵守状況について書面で報告しなければならない。第5条第1項ただし書により再委託先がある場合も、同様とする。

（監査）

第12条 甲は、業務において利用する個人情報の取扱いについて、この特記事項の遵守状況を検証し、又は確認するため、乙（再委託先があるときは、再委託先を含む。以下この条において同じ。）に対して、実地における検査その他の監査を行うことができる。

2 甲は、前項の目的を達するため、乙に対して、必要な情報を求め、又は業務に関し必要な指示をすることができる。

（損害賠償）

第13条 乙の責めに帰すべき事由により、乙が個人情報の保護に関する法律、鳥取県個人情報保護条例（令和4年鳥取県条例第29号）又はこの特記事項の規定の内容に違反し、又は怠ったことにより、甲に対する損害を発生させた場合は、乙は、甲に対して、その損害を賠償しなければならない。

2 乙又は乙の従事者（再委託先及び再委託先の従事者を含む。）の責めに帰すべき事由により、業務において利用する個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、乙は、これにより第三者に生じた損害を賠償しなければならない。

3 前項の場合において、甲が乙に代わって第三者の損害を賠償したときは、乙は遅滞なく甲の求償に応じなければならない。

（契約解除）

第14条 甲は、乙が個人情報の保護に関する法律、鳥取県個人情報保護条例又はこの特記事項の規定の内容に違反していると認めるときは、この契約の全部又は一部を解除することができるものとする。

（死者情報の取扱い）

第15条 乙が業務を行うために死者情報（鳥取県個人情報保護条例第2条第1項第6号に規定する死者情報をいう。以下同じ。）を利用する場合における当該死者情報の取扱いについても、第2条から前条までと同様とする。

（注） 甲は鳥取県、乙は受注者（受託者）をいう。