

農研機構役職員の端末利用に関する ヘルプデスク業務実施要項（案）

目次

1 趣旨	1
2 農研機構役職員の端末利用に関するヘルプデスク業務の詳細な内容及びその実施に当たり 確保されるべき質に関する事項	1
3 実施期間に関する事項	4
4 入札参加資格に関する事項	4
5 入札に参加する者の募集に関する事項	6
6 農研機構役職員の端末利用に関するヘルプデスク業務を実施する者を決定するための評価 の基準その他本業務を実施する者の決定に関する事項	7
7 農研機構役職員の端末利用に関するヘルプデスク業務に関する従来の実施状況に関する情 報の開示に関する事項	8
8 農研機構役職員の端末利用に関するヘルプデスク業務請負者が、当構に対して報告すべき 事項、秘密を適正に取り扱うために必要な措置その他の本業務の適正かつ確実な実施の確保の ために本業務請負者が講じるべき措置に関する事項	9
9 農研機構役職員の端末利用に関するヘルプデスク業務請負者が本業務を実施するに当たり 第三者に損害を加えた場合において、その損害の賠償に関し契約により本業務請負者が負うべ き責任に関する事項	13
10 農研機構役職員の端末利用に関するヘルプデスク業務に係る法第7条第8項に規定する評価 に関する事項	13
11 その他業務の実施に関し必要な事項	14

別紙1 従来の実施状況に関する情報の開示

別紙2 ヘルプデスクに関する満足度調査

別紙3 業務フロー図

別紙4 組織図（施設一覧）

別紙5 守秘義務の遵守に関する誓約書

別添1 農研機構役職員の端末利用に関するヘルプデスク業務仕様書

農研機構役職員の端末利用に関するヘルプデスク業務実施要項（案）

1 趣旨

競争の導入による公共サービスの改革に関する法律（平成 18 年法律第 51 号。以下「法」という。）に基づく競争の導入による公共サービスの改革については、公共サービスによる利益を享受する国民の立場に立って、公共サービスの全般について不断の見直しを行い、その実施について、透明かつ公正な競争の下で民間事業者の創意と工夫を適切に反映させることにより、国民のため、より良質かつ低廉な公共サービスを実現することを目指すものである。

上記を踏まえ、国立研究開発法人農業・食品産業技術総合研究機構（以下「農研機構」という。）は「公共サービス改革基本方針」（令和 4 年 7 月 5 日閣議決定）別表において民間競争入札の対象として選定された「農研機構役職員の端末利用に関するヘルプデスク業務」について、公共サービス改革基本方針に従って、民間競争入札実施要項を定めるものとする。

2 農研機構役職員の端末利用に関するヘルプデスク業務の詳細な内容及びその実施に当たり確保されるべき質に関する事項

(1) 農研機構役職員の端末利用に関するヘルプデスク業務の概要

ア 対象となる本業務の概要

農研機構が調達した業務用端末及び持出用端末等の障害問い合わせやソフトウェアの導入支援などに対応するヘルプデスク業務を調達するものである。

イ 対象業務の内容

① ヘルプデスク作業

業務端末の円滑な利用のため役職員等へのヘルプデスクを実施すること。

- A) 業務用端末ヘルプデスク業務
- B) 在宅勤務用を含む持出用端末ヘルプデスク業務
- C) A) 及び B) の業務に関連する納入成果物の作成

② 作業報告

請負者は、契約期間中の月ごとに「当月における不具合、障害対応等の状況・結果報告」「当月におけるヘルプデスクでの問い合わせ状況」「当月における作業実績」「情報セキュリティ対策の履行状況」等を取りまとめ、「〇月次運用報告書」として作成すること。

請負者は「〇月次運用報告書」をもとに毎月の報告会を行うこと。報告会では傾向や複数見られた同様の照会事項をまとめ上げて報告すること。請負者の知見を内包した上で報告し、改善提案すること。

請負者は、契約期間中の年度ごとに、本業務実施結果をまとめた文書を

「作業報告書」として作成すること。

ウ 請負業務の引継ぎ

① 現行請負者又は農研機構からの引継ぎ

農研機構は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、現行請負者及び請負者に対して必要な措置を講ずるとともに、引継ぎが完了したことを確認する。

本業務を新たに実施することとなった請負者は、本業務の開始日までに、業務内容を明らかにした書類等により、現行請負者（又は農研機構）から業務の引継ぎを受けるものとする。なお、その際の事務引継ぎに必要なとなる経費は、現行請負者の負担となる。

② 請負期間満了の際の引継ぎ

農研機構は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、請負者及び次回請負者に対して必要な措置を講ずるとともに、引継ぎが完了したことを確認する。

本業務の終了に伴い請負者が変更となる場合には、本業務を受注した請負者は、当該業務の開始日までに、業務内容を明らかにした書類等により、次回請負者に対し、引継ぎを行うものとする。

なお、その際の事務引継ぎに必要なとなる経費は、本業務を受注した請負者の負担となる。

(2) 確保されるべき対象業務の質

ア 業務内容

「農研機構役職員の端末利用に関するヘルプデスク業務仕様書」に示す運用業務を適切に実施すること。

イ ヘルプデスク利用者アンケート調査結果

業務開始後、年に 1 回以上の割合でヘルプデスク利用者に対して、次の項目の満足度についてアンケートを実施（回収率は 50%以上）し、その結果の基準スコア（60 点以上）を維持すること。

- ・ 問い合わせから回答までに要した時間
- ・ 回答又は手順に対する説明の分かりやすさ
- ・ 回答又は手順に対する結果の正確性
- ・ 担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）

各質問とも、「満足」（配点100点）、「ほぼ満足」（同80点）、「普通」（同60点）、「やや不満」（同40点）、「不満」（同0点）で採点し、各利用者の4つの回答の平均スコア（100 点満点）を算出する。

ウ セキュリティ上の重大障害件数

個人情報、施設等に関する情報その他の契約履行に際し知り得た情報漏えいの件数は0件であること。

エ 業務端末運用上の重大障害件数

問合せを受けた業務端末が長期にわたり正常に稼働できない事態・状況及び保有するデータの喪失等により、業務に多大な支障が生じるような重

大障害の件数は0件であること。

オ 問題解決率

全問い合わせの件数のうち、問題が解決できた問い合わせ件数の割合は、95.0%以上であること。

カ 当日中の回答率

役職員からの問い合わせに対する 24 時間以内の回答率は 90%以上（月平均）であること。回答率は以下の計算式による。なお、24 時間以内の回答とは、業務実施時間内に受けた利用者等からの問合せに対し、24 時間以内（問合せから 24 時間後が業務実施日でない場合にあっては、翌業務実施日の当該 24 時間後に相当する時刻まで）に回答することをいう。

回答率(%) = (一月あたりの 24 時間以内の回答数) ÷ (一月あたりの問合せ数) × 100

(3) 創意工夫の発揮可能性

本業務を実施するに当たっては、以下の観点から請負者の創意工夫を反映し、利用者サービスの質の向上（包括的な質の向上、効率化の向上、経費の削減等）に努めるものとする。

ア 本業務の実施全般に対する提案

請負者は、別途定める様式に従い、ヘルプデスク業務の実施全般に係る質の向上の観点から取り組むべき事項等の提案を行うこととする。

イ 事業内容に対する改善提案

請負者は、事業内容に対し、改善すべき提案（コスト削減に係る提案を含む）がある場合は、別途定める様式に従い、具体的な方法等を示すとともに、従来の実施状況と同等以上の質が確保できる根拠等を提案すること。

(4) 契約の形態及び支払

ア 契約の形態は、業務請負契約とする。

イ 農研機構は、業務請負契約に基づき、請負者が実施する本業務について、契約の履行に関し、農研機構役職員の端末利用に関するヘルプデスク業務の調達仕様書に定めた内容に基づく監督・検査を実施するなどして適正に実施されていることを確認した上で、適正な支払請求書を受領した日から同日の属する月の翌月の末日まで（以下「約定期間」という。）以内に、毎月、契約金額を支払うものとする。確認の結果、確保されるべき対象業務の質が達成されていないと認められる場合、又は達成できないおそれがある場合、農研機構は、確保されるべき対象業務の質の達成に必要な限りで、請負者に対して本業務の実施方法の改善を行うよう指示することができる。請負者は、当該指示を受けて業務の実施方法を改善し、業務改善報告書を速やかに農研機構に提出するものとする。業務改善報告の提出から1か月の範囲で、業務改善報告書の内容が、確保されるべき対象業務の質が達成可能なものであると認められるまで、農研機構は、請負費の支払を行わないことができる。

なお、請負費は、本件業務開始以降のサービス提供に対して支払われるものであり、請負者が行う準備行為等に対して、請負者に発生した費用は、請負者の負担とする。

(5) 法令変更による増加費用及び損害の負担

法令の変更により事業者が生じた合理的な増加費用及び損害は、アからウに該当する場合には農研機構が負担し、それ以外の法令変更については請負者が負担する。

ア 本業務に類型的又は特別に影響を及ぼす法令変更及び税制度の新設

イ 消費税その他類似の税制度の新設・変更（税率の変更含む）

ウ 上記ア及びイのほか、法人税その他類似の税制度の新設・変更以外の税制度の新設・変更（税率の変更含む）

3 実施期間に関する事項

業務請負契約の契約期間は、令和 8 年 4 月 1 日から令和 11 年 3 月 31 日までとする。

4 入札参加資格に関する事項

契約事務実施規則（以下「実施規則」という。）第 8 条及び第 9 条に規定される次の事項に該当する者は、競争に参加する資格を有しない。

(1) 実施規則第 8 条に規定する契約を締結する能力を有しない者及び破産者で復権を得ない者（特別の事由のある場合は除く）なお、第 8 条に規定する契約を締結する能力を有しない者とは、成年被後見人、被保佐人、被補助人、未成年のうち営業の許可を得ていない者をいう。

(2) 実施規則第 9 条に規定する以下の各号のいずれかに該当すると認められる者は、その事実があった後 3 年を経過していない場合。また、この者を代理人、支配人その他の使用人として使用する者も同様である。

ア 契約の履行に当たり故意に工事若しくは製造を粗雑にし、又は物件の品質若しくは数量に関して不正の行為をした者

イ 公正な競争の執行を妨げた者又は公正な価格を害し、若しくは不正の利益を得るために連合した者

ウ 落札者が契約を結ぶこと又は契約者が契約を履行することを妨げた者

エ 監督又は検査の実施に当たり職員の職務の執行を妨げた者

オ 正当な理由がなくて契約を履行しなかった者

カ 前各号のいずれかに該当する事実があった後 3 年を経過しない者を契約

の締結又は契約の履行に当たり、代理人、支配人その他の使用人として使用した者

- (3) 令和7・8・9年度の農研機構の競争参加資格における「役務の提供等」において「A」、「B」、「C」又は「D」等級に格付されている者であること（会社更生法(平成14年法律第154号)に基づき更生手続開始の申立てがされている者及び民事再生法(平成11年法律第225号)に基づき再生手続開始の申立てがされている者については、手続開始の決定後、別に定める手続きに基づく競争参加資格の再申請を行うこと）。なお、全省庁統一資格において、当該資格を有する者は、同競争参加資格を有する者とみなす。
- (4) 会社更生法に基づき更生手続開始の申立てをされている者及び民事再生法に基づき再生手続開始の申立てをされている者(上記4(2)の再審査を受けた者を除く)でないこと。
- (5) 農研機構における物品の製造・販売及び役務等契約に係る指名停止等に関する措置細則又は農林水産本省物品の製造契約、物品の購入契約及び役務等契約指名停止等措置要領に基づく指名停止を受けている期間中でないこと。
- (6) 単独で対象業務を行えない場合、又は、単独で実施するより業務上の優位性があると判断する場合は、適正に業務を実施できる入札参加グループを結成し、入札に参加することができる。その場合、入札書類提出時までに入札参加グループを結成し、入札参加資格の全てを満たす者の中から代表者を定め、他の者は構成員として参加するものとする。また、入札参加グループの構成員は、上記(1)から(5)までの資格を満たす必要があり、他の入札参加グループの構成員となり、又は、単独で参加することはできない。なお、入札参加グループの代表者及び構成員は、入札参加グループの結成に関する協定書（又はこれに類する書類）を作成し、提出すること。
- (7) JIS Q27001（ISO/IEC27001）又は ISMS（情報セキュリティマネジメントシステム）の認証を取得している部門を体制に組み込み、情報セキュリティ管理を的確に行う体制が整備されていること。
- (8) 独立行政法人情報処理推進機構（IPA）等の認定するプライバシーマーク使用許諾事業者又はこれと同等の個人情報保護に関する認定（JIS Q15001 に準拠）を取得していることを証明できる事業者であること。

5 入札に参加する者の募集に関する事項

(1) スケジュール

入札公示(官報公示)	令和7年12月上旬
入札説明会	令和8年1月上旬
入札説明書配布期限	1月中旬
入札説明会質問期限	1月中旬

競争参加資格申請書提出期限	1 月下旬
競争参加資格通知期限	1 月下旬
入札書提出期限（郵送）	2 月上旬
開札及び落札予定者の決定	2 月上旬
契約締結	2 月下旬

(2) 入札に係る競争参加資格の確認等

ア 本競争入札の参加希望者は、競争参加資格を有することを証明するため、次に従い、競争参加資格確認申請書（以下「申請書」という。）及び競争参加資格を有すること等を証明する書類（以下「資料」という。）を提出し、経理責任者から競争参加資格の有無について確認を受けなければならない。また、農研機構の競争参加資格又は全省庁統一資格を有しない入札参加希望者は、速やかに資格審査申請を行う必要がある。なお、期限までに申請書及び資料を提出しない者並びに競争参加資格がないと判断された者は、本競争入札に参加することが出来ない。

イ 競争参加資格を有すること等を証明する書類

- ① 競争参加資格確認申請書
- ② 資格確認結果通知書の写し
- ③ 仕様書 6－2 に定める応札書類
- ④ 再委託承認申請書
※業務の一部を再委託する場合に提出（仕様書 5－7 を確認して準備すること）
- ⑤ 業務体制表
※責任者、担当者等がわかるように記載すること。
- ⑥ 役務作業工数表
- ⑦ 委任状
代理人に委任したことを証明する書類。ただし、代理人による入札を行う場合に限る。
- ⑧ 誓約書
農研機構の公的研究費の不正使用防止に関する書類。

(3) その他

- ① 申請書及び資料の作成並びに提出に係る費用は提出者の負担とする。
- ② 経理責任者は、提出された申請書及び資料を競争参加資格の確認のほか、予定価格算定の際の市場調査のために、応札予定業者以外の者から参考見積書の提出を依頼するに際し、製品及び規格情報を提供するため、入札に影響を及ぼさないと認められる範囲において使用できるものとする。
なお、経理責任者は、上記以外に応札業者から提出された申請書及び資料を使用する必要が生じた場合は、あらかじめ応札業者の許可を得るものとする。
- ③ 提出された申請書及び資料は返却しない。
- ④ 提出期限以降における申請書又は資料の差し替え及び再提出は認めない。

い。

6 農研機構役職員の端末利用に関するヘルプデスク業務を実施する者の決定に関する事項

(1) 決定方法

本業務を実施する者の決定は、最低価格落札方式によるものとする。

(2) 落札者の決定

ア 有効な入札を行った者のうち、予定価格の制限の範囲内で最低の価格をもって入札した者を落札者とする。ただし、落札者となるべき者の入札価格によっては、その者により当該契約の内容に適合した履行がなされない恐れがあると認められる時、又はその者と契約を締結することが更正な取引の秩序を乱すこととなる恐れがあつて著しく不適當であると認められるときは、予定価格の制限の範囲内の価格をもって入札した他の者のうち最低の価格をもって入札した者を落札者としてすることがある。

イ 落札となるべき同価格の入札をした者が2人以上あるときは、直ちに当該入札をした者にくじを引かせて落札者を決定する。

前項の場合において、当該入札をした者のうちくじを引かない者があるときは、これに代わって入札事務に関係のない職員にくじを引かせるものとする。

(3) 落札決定の取消し

(無効の入札)

ア 次の各号のいずれかに該当する入札書は、無効とする。

- ① 競争に参加する資格を有しない者の入札書
- ② 指名競争による入札において、指名通知を受けていない者の入札書
- ③ 委任状を持参しない代理人の入札書
- ④ 記名押印（外国人又は外国法人にあっては、本人又は代表者の署名をもって代えることができる。）を欠く入札書
- ⑤ 金額を訂正した入札書
- ⑥ 誤字、脱字等により意思表示が不明確である入札書
- ⑦ 明らかに連合によると認められる入札書
- ⑧ 同一事項の入札について、他人の代理人を兼ね又は2人以上の代理をした者の入札書

イ 仕様書等を添付することとされた入札において、当該仕様書等が経理責任者の審査の結果、採用されなかった入札書

ウ 特定商品と同等のものであることを証明する必要がある入札においては、同等のものであることを証明できなかった入札書

エ 入札書受領期限までに到達しなかった入札書

オ その他入札に関する条件に違反した入札書

カ 落札者が契約書の案を提出しないときは、落札者はその効力を失う。

(4) 落札者が決定しなかった場合の措置

(再度入札)

ア 開札をした場合において、各人の入札のうち予定価格の制限に達した価格の入札がないときは、直ちに再度の入札を行う。

① 郵便等による入札書の提出があり、郵便等による入札を行った者が入札に立ち会わなかった場合の再度入札については、辞退したものとみなす。但し、全ての者が郵便入札であり、且つ入札に立ち会わなかった場合の再度入札においては、別途日時を定めた上で、再度入札を行うものとする。

② 再度入札の執行回数は1回を限度とする。なお再度入札の場合において、各人の入札のうち予定価格の制限に達した価格の入札がないときは、規則第28条第1項の規定により、随意契約に移行する場合がある。

(不落随意契約)

イ ア②により随意契約に移行する場合、再度の入札で有効な入札を行った者のうち、最低価格であった者を協議の相手方とし、見積書を徴するものとする。なお、総合評価落札方式で行った場合は、最高評価値であった者を協議の相手方とし、見積書を徴するものとする。

ウ 随意契約について協議するにあたり、その者が辞退した場合は、次点の者を協議の相手方とする場合がある。ただし、再度入札にて辞退した者は対象外とする。

7 農研機構役職員の端末利用に関するヘルプデスク業務に関する従来の実施状況に関する情報の開示に関する事項

(1) 開示情報

対象業務に関して、以下の情報は別紙1「従来の実施状況に関する情報の開示」のとおり開示する。

ア 従来の実施に要した経費

イ 従来の実施に要した人員

ウ 従来の実施に要した施設及び設備

エ 従来の実施における目標の達成の程度

オ 従来の実施方法等

(2) 資料の閲覧

前項オ「従来の実施方法等」の閲覧可能な情報として、これまでの「作業実施計画書」、「月次運用報告書」、「問合せ管理台帳」及び「端末管理台帳」について、閲覧可能とする。

また、民間競争入札に参加する予定の者から追加の資料の開示について要望があった場合は、農研機構は法令及び機密性等に問題のない範囲で適切に対応するよう努めるものとする。

8 農研機構役職員の端末利用に関するヘルプデスク業務請負者が、当構に対して報告すべき事項、秘密を適正に取り扱うために必要な措置その他の本業務の適正かつ確実な実施の確保のために本業務請負者

が講じるべき措置に関する事項

(1) 本業務請負者が農研機構に報告すべき事項、農研機構の指示により講じるべき措置

ア 報告等

- ① 請負者は、仕様書に規定する業務を実施したときは、当該仕様書に基づく各種報告書を農研機構に提出しなければならない。
- ② 請負者は、請負業務を実施したとき、又は完了に影響を及ぼす重要な事項の変更が生じたときは、直ちに農研機構に報告するものとし、農研機構と請負者が協議するものとする。
- ③ 請負者は、契約期間中において、(イ)以外であっても、必要に応じて農研機構から報告を求められた場合は、適宜、報告を行うものとする。

イ 調査

- ① 農研機構は、請負業務の適正かつ確実な実施を確保するために必要があると認めるときは、法第 26 条第 1 項に基づき、請負者に対し必要な報告を求め、又は農研機構の職員が事務所に立ち入り、当該業務の実施の状況若しくは記録、帳簿書類その他の物件を検査し、又は関係者に質問することができる。
- ② 立入検査をする農研機構の職員は、検査等を行う際には、当該検査が法第 26 条第 1 項に基づくものであることを請負者に明示するとともに、その身分を示す証明書を携帯し、関係者に提示するものとする。

ウ 指示

農研機構は、請負業務の適正かつ確実な実施を確保するために必要と認めるときは、請負者に対し、必要な措置を採るべきことを指示することができる。

(2) 秘密を適正に取り扱うために必要な措置

ア 請負者は、本業務の実施に際して知り得た農研機構の情報等（公知の事実等を除く）を、第三者に漏らし、盗用し、又は請負業務以外の目的のために利用してはならない。これらの者が秘密を漏らし、又は盗用した場合は、法第 54 条により罰則の適用がある。

イ 請負者は、本業務の実施に際して得られた情報処理に関する利用技術（アイデア又はノウハウ）については、請負者からの文書による申出を農研機構が認めた場合に限り、第三者へ開示できるものとする。

ウ 請負者は、農研機構から提供された個人情報及び業務上知り得た個人情報について、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）に基づき、適切な管理を行わなくてはならない。また、当該個人情報については、本業務以外の目的のために利用してはならない。

エ 請負者は、農研機構の情報セキュリティに関する規定等に基づき、個人情報等を取り扱う場合は、①情報の複製等の制限、②情報の漏えい等の事案の発生時における対応、③請負業務終了時の情報の消去・廃棄（復元不可能とすること。）及び返却、④内部管理体制の確立、⑤情報セキュリティの運用状況の検査に応じる義務、⑥請負者の事業責任者及び請負業務に従事する者全てに対しての守秘義務及び情報セキュリティ要求事項の遵守に関して、別紙 5「守秘義務の遵守に関する誓約書」への署名を遵守しな

ければならない。

オ アからエまでのほか、農研機構は、請負者に対し、本業務の適正かつ確実な実施に必要な限りで、秘密を適正に取り扱うために必要な措置を採るべきことを指示することができる。

(3) 契約に基づき請負者が講じるべき措置

ア 請負業務開始

請負者は、本業務の開始日から確実に業務を開始すること。

イ 権利の譲渡

請負者は、債務の履行を第三者に引き受けさせ、又は契約から生じる一切の権利若しくは義務を第三者に譲渡し、承継せしめ、若しくは担保に供してはならない。ただし、書面による農研機構の事前の承認を得たときは、この限りではない。

ウ 権利義務の帰属等

- ① 本業務の実施が第三者の特許権、著作権その他の権利と抵触するときは、請負者は、その責任において、必要な措置を講じなくてはならない。
- ② 請負者は、本業務の実施状況を公表しようとするときは、あらかじめ、農研機構の承認を受けなければならない。

エ 契約不適合責任

- ① 農研機構は、請負者に対し、引き渡された成果物が種類又は品質に関して契約の内容に適合しないものである場合（その不適合が農研機構の指示によって生じた場合を除き、請負者において当該指示が不相当であることを知りながら、又は過失により知らずに告げなかった場合を含む。）において、その不適合を農研機構が知った時から起算して1年以内にその旨の通知を行ったときは、その成果物に対する修補等による履行の追完を請求することができる。ただし、請負者は、農研機構に不相当な負担を課するものでないときは、農研機構が請求した方法と異なる方法による履行の追完をすることができる。
- ② ①の場合において、農研機構が相当の期間を定めて履行の追完の催告をし、その期間内に履行の追完がないときは、農研機構は、その不適合の程度に応じて代金の減額を請求することができる。
- ③ ①又は②の場合において、農研機構は、損害賠償を請求することができる。

オ 再委託

- ① 請負者は、本業務の実施に当たり、本業務の全部を一括して再委託してはならない。
- ② 請負者は、本業務の実施に当たり、その一部について再委託を行う場合には、事前に再委託先に委託する業務の範囲、再委託を行うことの合理性及び必要性、再委託先の履行能力並びに報告徴収、個人情報の管理その他運営管理の方法（以下「再委託先等」という。）について記載した再委託承認申請書を提出し、農研機構の承認を得なければならない。
- ③ 請負者は、契約締結後、やむを得ない事情により再委託を行う場合には、再委託に関する事項を明らかにした上で、農研機構の承認を得なければならない。
- ④ 請負者は、②又は③により再委託を行う場合には、請負者が農研機構

に対して負う義務を適切に履行するため、再委託先の事業者に対し前項「(2) 秘密を適正に取り扱うために必要な措置」及び本項「(3) 契約に基づき請負者が講じるべき措置」に規定する事項その他の事項について、必要な措置を講じさせるとともに、再委託先から必要な報告を聴取することとする。

- ⑤ ②から④までにに基づき、請負者が再委託先の事業者に義務を実施させる場合は、全て請負者の責任において行うものとし、再委託先の事業者の責に帰すべき事由については、請負者の責に帰すべき事由とみなして、請負者が責任を負うものとする。

カ 契約内容の変更

農研機構及び請負者は、本業務の質の確保の推進、又はその他やむを得ない事由により本契約の内容を変更しようとする場合は、あらかじめ変更の理由を提出し、それぞれの相手方の承認を受けるとともに法第 21 条の規定に基づく手続を適切に行わなければならない。

キ 機器更新等の際における民間事業者への措置

農研機構は、次のいずれかに該当するときは、請負者にその旨を通知するとともに、請負者と協議の上、契約を変更することができる。

- ① ハードウェアの更新、撤去又は新設、サポート期限が切れるソフトウェアの更新等に伴い運用管理対象機器の一部に変更が生じるとき。
- ② セキュリティ対策の強化等により業務内容に変更が生じるとき。
- ③ 農研機構の組織変更や人員増減に伴うシステム利用者数の変動等により業務量に変動が生じるとき。

ク 契約の解除

農研機構は、請負者が次のいずれかに該当するときは、請負者に対し請負費の支払を停止し、又は契約を解除若しくは変更することができる。この場合、請負者は農研機構に対して、契約金額から消費税及び地方消費税を差し引いた金額の 100 分の 10 に相当する金額を違約金として支払わなければならない。その場合の算定方法については、農研機構の定めるところによる。ただし、同額の超過する増加費用及び損害が発生したときは、超過分の請求を妨げるものではない。

また、請負者は、農研機構との協議に基づき、本業務の処理が完了するまでの間、責任を持って当該処理を行わなければならない。

- ① 法第 22 条第 1 項イからチまで又は同項第 2 号に該当するとき。
- ② 暴力団員を、業務を統括する者又は従業員としていることが明らかになった場合。
- ③ 暴力団員と社会的に非難されるべき関係を有していることが明らかになった場合。
- ④ 再委託先が、暴力団若しくは暴力団員により実質的に経営を支配される事業を行う者又はこれに準ずる者に該当する旨の通知を、警察当局から受けたとき。
- ⑤ 再委託先が暴力団又は暴力団関係者と知りながらそれを容認して再委託契約を継続させているとき。

ケ 談合等不正行為

請負者は、談合等の不正行為に関して、農研機構が定める「談合等の不正行為に関する特約条項」に従うものとする。

コ 損害賠償

請負者は、請負者の故意又は過失により農研機構に損害を与えたときは、農研機構に対し、その損害について賠償する責任を負う。また、農研機構は、契約の解除及び違約金の徴収をしてもなお損害賠償の請求をすることができる。なお、農研機構から請負者に損害賠償を請求する場合において、原因を同じくする支払済の違約金がある場合には、当該違約金は原因を同じくする損害賠償について、支払済額とみなす。

サ 不可抗力免責・危険負担

農研機構及び請負者の責に帰すことのできない事由により契約期間中に物件が滅失し、又は毀損し、その結果、農研機構が物件を使用することができなくなったときは、請負者は、当該事由が生じた日の翌日以後の契約期間に係る代金の支払を請求することができない。

シ 金品等の授受の禁止

請負者は、本業務の実施において、金品等を受け取ること、又は、与えることをしてはならない。

ス 宣伝行為の禁止

請負者及び本業務に従事する者は、本業務の実施に当たっては、自ら行う業務の宣伝を行ってはならない。また、本業務の実施をもって、第三者に対し誤解を与えるような行為をしてはならない。

セ 法令の遵守

請負者は、本業務を実施するに当たり適用を受ける関係法令等を遵守しなくてはならない。

ソ 安全衛生

請負者は、本業務に従事する者の労働安全衛生に関する労務管理については、責任者を定め、関係法令に従って行わなければならない。

タ 記録及び帳簿類の保管

請負者は、本業務に関して作成した記録及び帳簿類を、本業務を終了し、又は中止した日の属する年度の翌年度から起算して5年間、保管しなければならない。

チ 契約の解釈

契約に定めのない事項及び契約に関して生じた疑義は、農研機構と請負者との間で協議して解決する。

9 農研機構役職員の端末利用に関するヘルプデスク業務請負者が本業務を実施するに当たり第三者に損害を加えた場合において、その損害の賠償に関し契約により本業務請負者が負うべき責任に関する事項

本業務を実施するに当たり、請負者又はその職員その他の本業務に従事する者が、故意又は過失により、本業務の受益者等の第三者に損害を加えた場合は、次のとおりとする。

- (1) 農研機構が「民法（明治 29 年法律第 89 号）第 709 条等」の規定に基づき当該第三者に対する賠償を行ったときは、農研機構は請負者に対し、当該第三者に支払った損害賠償額（当該損害の発生について農研機構の責めに帰すべき理由が存する場合は、農研機構が自ら賠償の責めに任ずべき金額を超える部分に限る。）について求償することができる。
- (2) 請負者が民法（明治 29 年法律第 89 号）第 709 条等の規定に基づき当該第三者に対する賠償を行った場合であって、当該損害の発生について農研機構の責めに帰すべき理由が存するときは、請負者は農研機構に対し、当該第三者に支払った損害賠償額のうち自ら賠償の責めに任ずべき金額を超える部分を求償することができる。

10 農研機構役職員の端末利用に関するヘルプデスク業務に係る法第

7 条第 8 項に規定する評価に関する事項

- (1) 本業務の実施状況に関する調査の時期
農研機構は、本業務の実施状況について、総務大臣が行う評価の時期（令和10年5月を予定）を踏まえ、本業務開始後、毎年3月に状況を調査する。
- (2) 調査項目及び実施方法
 - ア 業務内容
本業務の報告書により調査
 - イ 利用満足度調査の結果
各年度において、ユーザに対する年 1 回以上のアンケート（ヘルプデスク利用者アンケート調査）の実施結果により調査
 - ウ セキュリティ上の重大障害件数
本業務の報告書により調査
 - エ 業務端末運用上の重大障害件数
本業務の報告書により調査
 - オ 問題解決率
本業務の報告書により調査
 - カ 当日中の回答率
本業務の報告書により調査
- (3) 意見聴取等
農研機構は、必要に応じ、本業務請負者から意見の聴取を行うことができるものとする。
- (4) 実施状況等の提出時期
農研機構は、令和10年4月を目途として、本業務の実施状況等を総務大臣及び監理委員会へ提出する。
なお、調査報告を総務大臣及び監理委員会に提出するに当たり、外部有識者の意見を聴くものとする。

11 その他業務の実施に関し必要な事項

- (1) 農研機構役職員の端末利用に関するヘルプデスク業務の実施状況等の監理委員会への報告

農研機構は、法第26条及び第27条に基づく報告徴収、立入検査、指示等を行った場合には、その都度、措置の内容及び理由並びに結果の概要を監理委員会へ報告することとする。

- (2) 農研機構の監督体制

本契約に係る監督は、主管係自ら立会い、指示その他の適切な方法によって行うものとする。

本業務の実施状況に係る監督は以下のとおり。

監督職員：デジタル戦略部情報システム課長

検査職員：総務部会計課会計チーム担当者

- (3) 本業務請負者の責務

ア 本業務に従事する請負者は、刑法（明治40年法律第45号）その他の罰則の適用については、法令により公務に従事する職員とみなされる。

イ 請負者は、法第54条の規定に該当する場合は、1年以下の懲役又は50万円以下の罰金に処される。

ウ 請負者は、法第55条の規定に該当する場合は、30万円以下の罰金に処されることとなる。なお、法第56条により、法人の代表者又は法人若しくは人の代理人、使用人その他の従業者が、その法人又は人の業務に関し、法第55条の規定に違反したときは、行為者を罰するほか、その法人又は人に対して同条の刑を科する。

エ 請負者は、会計検査院法（昭和22年法律第73号）第23条第1項第7号に規定する者に該当することから、会計検査院が必要と認めるときには、同法第25条及び第26条により、同院の実地の検査を受けたり、同院から直接又は農研機構に通じて、資料又は報告等の提出を求められたり、質問を受けたりすることがある。

- (4) 著作権

ア 請負者は、本業務の目的として作成される成果物に関し、著作権法第27条及び第28条を含む著作権の全てを農研機構に無償で譲渡するものとする。

イ 請負者は、成果物に関する著作者人格権（著作権法第18条から第20条までに規定された権利をいう。）を行使しないものとする。ただし、農研機構が承認した場合は、この限りではない。

ウ ア及びイに関わらず、成果物に請負者が既に著作権を保有しているもの（以下「請負者著作物」という。）が組み込まれている場合は、当該請負者著作物の著作権についてのみ、請負者に帰属する。

エ 提出される成果物に第三者が権利を有する著作物が含まれる場合には、請負者が当該著作物の使用に必要な費用の負担及び使用許諾契約等に係る一切の手続きを行うものとする。

(5) 農研機構役職員の端末利用に関するヘルプデスク業務仕様書

本業務を実施する際に必要な仕様は、「農研機構役職員の端末利用に関するヘルプデスク業務仕様書」に示すとおりである。

従来の実施状況に関する情報の開示

1 従来の実施に要した経費 (単位:千円)

		令和4年度	令和5年度	令和6年度
請負費等	役務	34,650	28,156	28,156
	機器・回線等料			
	その他			
計(a)				

農研機構では、民間競争入札の対象である農研機構LANシステムヘルプデスク業務の全部を請負契約により実施している。

なお、支払い金額は、一般競争入札の落札額で、複数年契約金額を当該年度分にしたものである。

令和4年度は市場化テスト前の契約、令和5、6年度は市場化テスト後の契約である。

令和8年度からの変更点

・業務従事者は常駐からリモートに変更

2 従来の実施に要した人員 (単位:人)

	令和4年度	令和5年度	令和6年度
(受託者におけるヘルプ従事者)			
業務責任者(非常駐)	1	1	1
業務従事者	常駐3 非常駐1	常駐3 非常駐1	常駐3 非常駐1

(業務従事者に求められる知識・経験等)

業務責任者(1人)

・通算2年以上、複数の人員を統括、監督したシステム運用業務経験を有する者

業務従事者(3人)

・SE若しくはオペレータとしての経験が1年以上あり、特に端末管理担当者としてシステム運用に従事した経験があること。また、以下に掲げる①～③の実務経験及びスキルがあること。

①Windowsクライアント系OSのネットワークやプリンタ、一般利用に活用する設定のコマンドライン操作も含め変更等が原則として独力で行える知識と実務経験を有していること。

②Windowsクライアント系OSに関する、エンドユーザからの問い合わせに原則として独力、解決困難な場合は後方支援を得ながら対応できる知識と実務経験を有していること。

③エンドユーザからの問い合わせ内容が理解でき、システム利用者向けに提供されているドキュメントや過去の対応記録等も参照しながらエンドユーザに理解できるよう説明を行うコミュニケーションスキルを有していること。

(令和4年度)

(件)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
--	----	----	----	----	----	----	-----	-----	-----	----	----	----	---

問い合わせ対応	235	118	122	119	112	85	133	89	94	93	107	119	1,426
現地対応作業	2	1	4	3	2	2	0	1	1	0	0	2	18
リース端末交換作業	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	3
リース端末追加貸与作業	0	1	2	0	0	9	3	3	3	5	2	9	37

(令和5年度)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
問い合わせ対応	221	84	126	118	94	83	143	93	97	71	90	131	1,351
現地対応作業	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	3	7
リース端末交換作業	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2
リース端末追加貸与作業	4	2	4	2	3	4	4	2	4	2	6	7	44
端末管理作業	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1

(令和6年度)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
問い合わせ対応	212	111	86	176	92	99	176	103	205	114	148	503	2,025
現地対応作業	3	0	0	0	1	0	3	0	0	0	0	0	7
リース端末交換作業	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2
リース端末追加貸与作業	4	1	2	0	0	0	0	1	1	2	1	4	16
端末管理作業	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1

(注記事項)

令和8年度からの変更点

- ・業務従事者は常駐からリモートに変更し人数は3人から2人とする。
- ・現地対応作業、リース端末交換作業及びリース端末追加貸与作業は含まれない。

3 従来の実施に要した施設及び設備

つくば

【施設】

施設名称: 研究技術情報棟

使用場所: ヘルプデスク室

【設備】

農研機構貸与

PC(4台)、OAデスク(4台)、椅子(4脚)、電話2台

請負者所有

なし

令和8年度からの変更点

- ・リモートへの変更に伴いリモート先のPC以外は貸与しない。

外部拠点

(外部拠点があれば記載するか、別紙○としてつけること)

・なし

4 従来の実施における目的の達成の程度

	令和4年度		令和5年度		令和6年度	
	目標・計画	実績	目標・計画	実績	目標・計画	実績

問題解決率	なし	96.7%	95.0%	100%	95.0%	100%
(注記事項)						

5 従来の実施方法等
従来の実施方法(業務フロー図等)
別紙3 業務のフローのとおり。 別紙4 農研機構組織図のとおり。
(注記事項)

「農研機構役職員の端末利用に関するヘルプデスク業務」満足度調査

この調査は、農研機構職員の端末利用に関するヘルプデスク業務のヘルプデスクサポートについて、確保されるべきサービスの質を検討するため、ヘルプデスク利用者を対象に利用満足度を調査するものです。

つきましては、次の4つの質問に対して、それぞれ「満足」から「不満足」までのいずれかに該当する番号を記入して下さい。

1 お問い合わせから回答までに要した時間について満足されましたか。

- ①満足
- ②ほぼ満足
- ③普通
- ④やや不満足
- ⑤不満足

回答:

2 回答又は手順に対する説明の分かりやすさについて満足されましたか。

- ①満足
- ②ほぼ満足
- ③普通
- ④やや不満足
- ⑤不満足

回答:

3 回答又は手順に対する結果の正確性について満足されましたか

- ①満足
- ②ほぼ満足
- ③普通
- ④やや不満足
- ⑤不満足

回答:

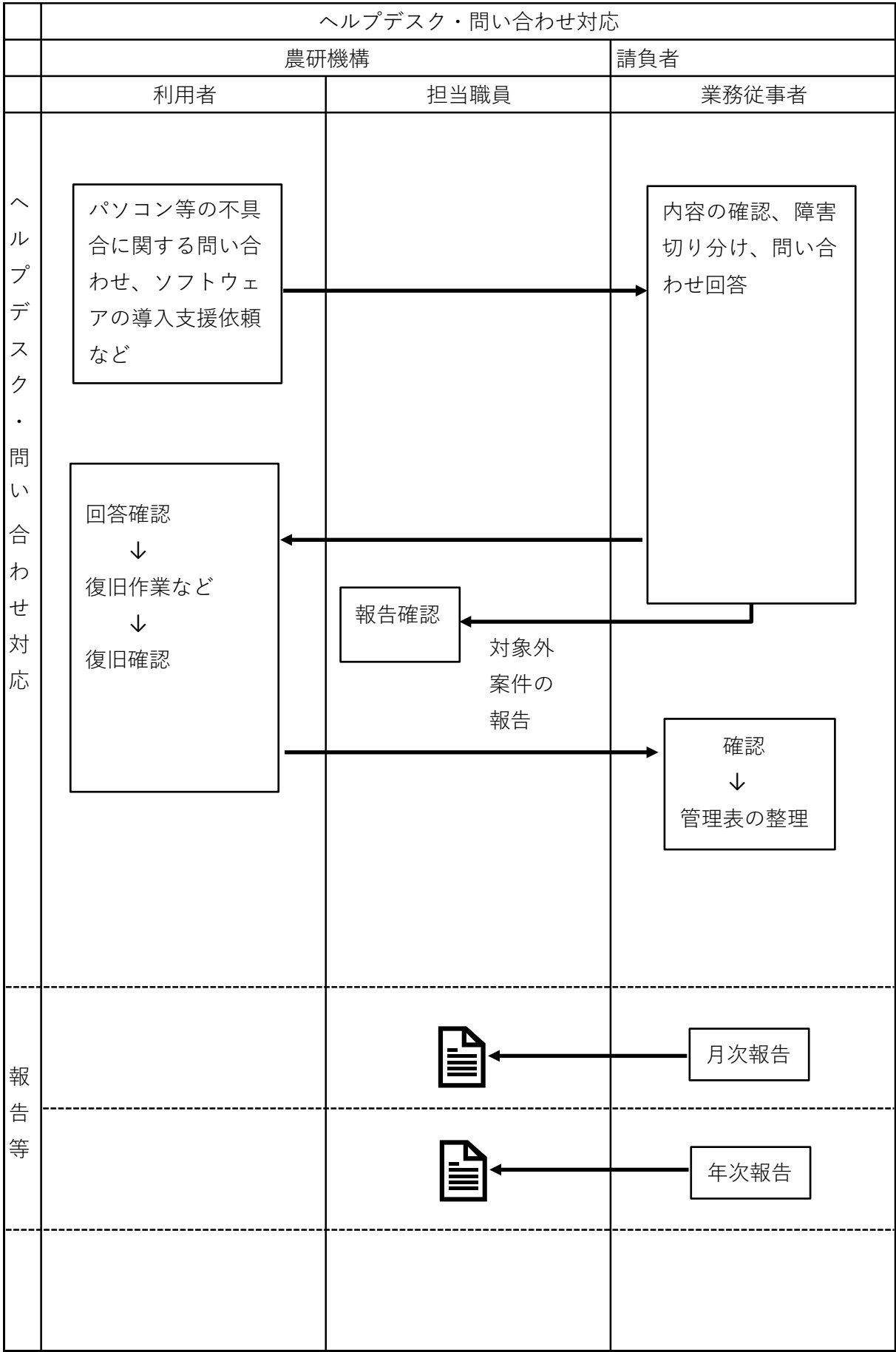
4 担当者の対応(言葉遣い、親切さ、丁寧さ等)について満足されましたか。

- ①満足
- ②ほぼ満足
- ③普通
- ④やや不満足
- ⑤不満足

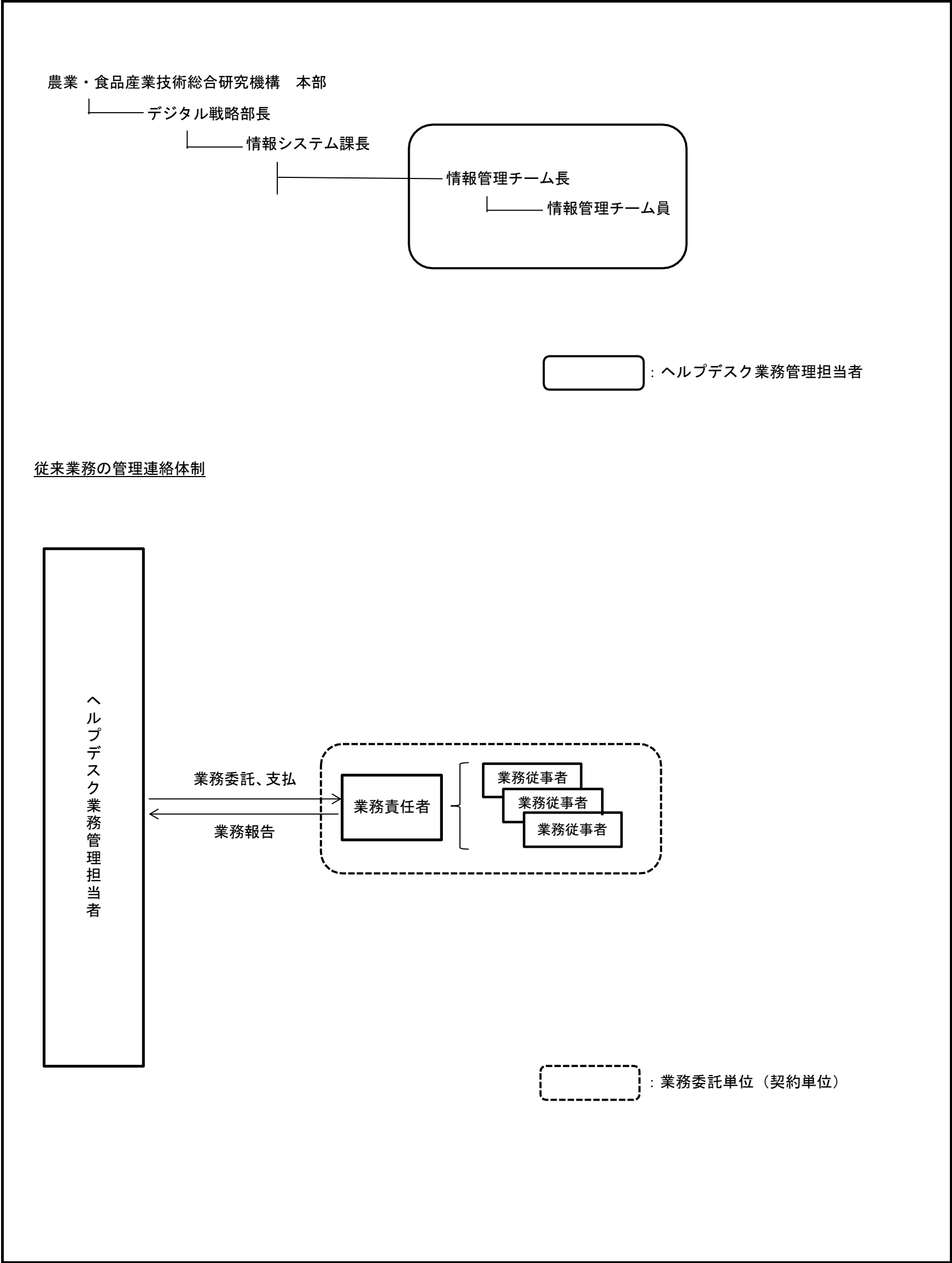
回答:

<御意見等>

御協力ありがとうございました。



(組織図)



守秘義務の遵守に関する誓約書

国立研究開発法人 農業・食品産業技術総合研究機構
本部管理本部総務部長 殿

私は、農研機構役職員の端末利用に関するヘルプデスク業務に従事するに際し、契約期間中及び契約期間終了後において、個人情報及び業務上知り得た秘密を第三者に漏洩したり、貴機構に無断で使用したりしないことを誓約いたします。

令和 年 月 日
氏名（自署） 印

上記従事者について、本誓約を守らせ、これに反して生じた事項（農業・食品産業技術総合研究機構の責に帰すべき事由により生じたものを除く）については、当社が責任を持つとともに、従事者が適正な個人情報の取扱いを行うよう指導することを誓約します。

住所又は所在地

氏名又は名称 印

農研機構役職員の端末利用に関するヘルプデスク業務 仕様書

国立研究開発法人農業・食品産業技術総合研究機構
(略称：農研機構)

目 次

1. 件名	1
2. 調達背景	1
2-1. 背景と目的	1
2-2. 調達対象	1
2-3. 業務期間	1
2-4. 納入成果物	1
2-4-1. 納入成果物及び納入期限	1
2-4-2. 納入場所	2
3. 業務要件	2
3-1. 業務概要	2
3-2. 業務場所	3
3-3. 業務対象機器等	3
3-4. 業務体制	4
3-5. 業務要件	5
4. 作業内容	6
4-1. ヘルプデスク引継作業	6
4-2. ヘルプデスク作業	6
4-2-1. 問い合わせ対応	6
4-2-2. 作業報告	7
5. 契約条件等	7
5-1. 秘密保持	7
5-2. 情報セキュリティに関する要件	7
5-3. 作業者の基本要件	8
5-4. 成果物の取り扱いに関する事項	9
5-4-1. 知的財産の帰属	9
5-4-2. 契約不適合責任	9
5-4-3. 検収	10
5-5. 復旧	10
5-6. 個人情報保護	10
5-7. 第三者への再委託、著作権等	10
5-8. 確保されるべきサービスの質	11
5-8-1. ヘルプデスク利用者アンケート調査結果	11
5-8-2. 問題解決率	11
5-8-3. 当日中の回答率	11
5-9. その他	11
6. 応札要件	12
6-1. 応札者の要件	12
6-2. 応札書の作成	12

6-3. 応札書の審査	12
7. 資料閲覧	12

1. 件名

農研機構役職員の端末利用に関するヘルプデスク業務

2. 調達の背景

2-1. 背景と目的

本契約は、国立研究開発法人農業・食品産業技術総合研究機構(以下、「農研機構」という。)が別途調達した業務用及び持出用端末について、利用者からの問合せに対応するヘルプデスクを開設し、トラブル・障害対応などの業務を行うものである。

2-2. 調達対象

- ① 業務用端末ヘルプデスク業務
- ② 在宅勤務用を含む持出用端末ヘルプデスク業務
- ③ ①及び②の業務に関連する納入成果物の作成

2-3. 業務期間

契約締結日から令和 11 年 3 月 31 日までとする。

ただし、ヘルプデスク業務は令和 8 年 4 月 1 日から令和 11 年 3 月 31 日とする。

2-4. 納入成果物

2-4-1. 納入成果物及び納入期限

本調達の納入成果物と納入期限は、下表に特別な定めがある場合を除き、令和 11 年 3 月 31 日とする。

納入成果物は、原則として A4 判とし、日本語で記載すること。部数は、正 1 部とし、電子媒体 1 部を併せて提出すること。原則として、媒体の種類は、DVD-R 等とし、ファイル形式は PDF とする。これ以外の形式を利用する場合は、農研機構と相談すること。

納入する電子データ用媒体は、ウイルス等を混入させないように、納入前に受注者側で責任を持ってチェックを行うこと。

表 1 納入成果物及び納入期限

成果物 No.	成果物名	説明	納品形式	特に定める納入期限
1	プロジェクト体制 表／情報セキュリティ管理体制表	作業責任者、役割、連絡先	電子及び紙媒体	契約締結後～初回 打ち合わせの前日 まで
2	作業実施計画書	全体工程表、作業体制表	電子及び紙媒体	契約締結後～初回 打ち合わせの前日 まで
3	月次運用報告書	契約期間中月毎、各月末に	電子及び紙媒体	各月の翌月 10 日

成果物 No.	成果物名	説明	納品形式	特に定める納入期限
		おける本業務実施結果を まとめた文書		目まで 令和 10 年度 3 月 期分は令和 11 年 3 月 31 日まで
4	情報セキュリティ 対策履行状況報告 書	実施状況、取り組み、プ ライバシーポリシー等をま とめた文書	電子及び紙媒体	各月の翌月 10 日 目まで 令和 10 年度 3 月 期分は令和 11 年 3 月 31 日まで
5	作業報告書 (令和 8 年度分)	本業務実施結果をまとめ た文書	電子及び紙媒体	令和 9 年 3 月 31 日
6	作業報告書 (令和 9 年度分)	本業務実施結果をまとめ た文書	電子及び紙媒体	令和 10 年 3 月 31 日
7	作業報告書 (令和 10 年度分)	本業務実施結果をまとめ た文書	電子及び紙媒体	令和 11 年 3 月 31 日
8	その他成果物	本表によらず、本業務の必 要性から納品または提出 書類の作成を行った場合 は、提出すること	電子及び紙媒体	農研機構と協議の 上定める日

2-4-2. 納入場所

受注者は、原則として成果物を次の場所にて引き渡しすること。ただし、農研機構が茨城県つくば市内において別途指示する場合はこの限りではない。

〒305-8517 茨城県つくば市観音台 3-1-1

国立研究開発法人 農業・食品産業技術総合研究機構

デジタル戦略部 情報システム課

3. 業務要件

3-1. 業務概要

本業務は、つくば地区にてヘルプデスクの引継作業を行った上で、別表 1 で示す事業場を対象に以下の業務を実施するものである。その概要は以下のとおりである。

- ① 農研機構各エリア（別表参照）に勤務する役職員等（約 5,800 名）からの端末の障害問合せに関する対応業務
- ② 農研機構各エリアにおけるネットワーク障害に関する一次対応業務
- ③ 上記①～②における障害対応業務での対応困難な障害について、本部情報セキュリティ課ヘルプデスク担当者あるいは情報システム課との連携による障害対応業務

④ 対応した業務を月ごとにまとめ上げ、月次運用報告会での報告

3-2. 業務場所

リモートとする。「別紙2 調達における情報セキュリティ基準」の要件を満たす業務場所を確保するとともに、業務開始までに農研機構へ情報セキュリティ対策履行状況報告書（成果物 No.4）を提出すること。

3-3. 業務対象機器等

業務対象機器、ソフトウェア等は以下のとおりとする。

（1）対象機器

① 業務用端末

端末の種類 Windows 端末 Mac 端末 タブレット端末 スマートフォン

- ・ 農研機構が別途調達した端末（以下、「端末」という。）
 - 農研機構全体では令和5年3月に350台をリース、令和6年12月に1,250台を購入、令和7年10月に620台、令和8年3月に1,200台を調達予定。
- ・ 各部門センター等で個別に調達し、農研機構の情報共有システムにアクセスする端末（以下、リース端末を含めて「端末」という。）

ただし、各部門センター等で使用している研究用端末（データ収集・分析、プログラム開発、実証実験、サーバ用途）、周辺機器やプリンタ、複合機類（ただしドライバの設定を除く）、消耗品類の交換は業務対象としない。

② 農研機構が購入した在宅勤務用を含む持出用端末

持出用端末の種類 Windows 端末 Mac 端末

③ L2 スイッチ、メディアコンバータ、ハブ、LAN ケーブル（障害切り分けのみ）

- ・ 障害が、端末に起因するものか、L2 スイッチ、メディアコンバータ、ハブ、LAN ケーブル等に起因するものかが不明の場合、原因調査のため、端末設置場所の執務室等居室内での業務用端末から業務用端末に接続された LAN ケーブルまたは情報システム課が設置した無線 LAN 機器までの切り分け作業を含め実施する。

（2）対象ソフトウェア（対象端末に導入されているものに限る）

以下のソフトウェアは、インストールやコンフィグレーション設定等の対応を行うが、例えば、エクセルの数式やマクロといった個別機能のサポートや、対象ソフトウェアの操作教育・指導、及び個別レクチャーなどは行わなくても良い。

- ① 端末の OS 及びそれに付随する機能
- ② 農研機構本部が導入するセキュリティ対策ツール
- ③ 農研機構本部が導入する IT 資産インベントリ収集ソフトウェア
- ④ 農研機構が別途契約している Microsoft365 E3、E5 ライセンスで利用できるソフトウェア
- ⑤ Web ブラウザ（Edge、Chrome、Firefox）

- ⑥ メールソフト（Outlook on the Web）
- ⑦ セキュアプリントで使用するクライアントツール

（３）対象システム

- ① AD 認証端末パスワード忘失時の対応及び農研機構基幹システム（情報共有システム）へのログインあるいはパスワード変更時の障害対応
- ② 農林水産省農林水産技術会議事務局が提供するネットワークサービスシステムへのログイン及びパスワード変更時の障害対応
- ③ 農研機構が在宅勤務のために役職員等に貸与した端末から農研機構 LAN システムへの接続時の障害対応

3-4. 業務体制

受注者は本委託業務を円滑かつ安定し遂行するため、業務従事者を適正に配置すること。

受注者は本業務の業務責任者を定めることとし、業務責任者は、他の従事者を含む業務全体の指揮監督を行うこと。

（１）業務責任者 １名

業務責任者は、本業務全般の統括者として業務の進捗、懸案事項等を把握し、各種定例会等に出席することとし、他法人等で、通算２年以上、複数の人員を統括、監督したシステム運用業務経験があること。業務責任者は、実際の業務従事者である必要はなく、本業務場所での常駐の必要はない。なお、業務従事者の中から、業務責任者を任命することも可とする。あるいは、業務責任者が業務従事者の代替の従事者を兼ねることも可とする。

（２）業務従事者 ２名

SE 若しくはオペレータとしての経験が１年以上あり、端末管理又はシステム運用に従事した経験があること。また、以下に掲げる①～③の実務経験及びスキルがあること。

ヘルプデスクでの必要な人員数は、２名体制とすること。業務はリモート対応とする。

業務従事者は本仕様書の「5-2. 情報セキュリティに関する要件」、「5-7. 個人情報保護」の要件を満たしていなければならない。農研機構が貸与する端末に農研機構が指定する方法にてリモート接続し、業務を滞りなく遂行すること。また、リモート業務に必要となる費用（接続元の端末・回線、業務実施場所等一式）は全て受注者の負担とする。

- ① Windows クライアント系 OS、MacOS のネットワークやプリンタ・複合機、一般利用に活用する設定のコマンドライン操作も含めた変更等が原則として独力でできる知識と実務経験を有していること。
- ② Windows クライアント系 OS、MacOS に関する、エンドユーザからの問い合わせに原則として独力、解決困難な場合は後方支援を得ながら対応できる知識と実務経験を有していること。
- ③ エンドユーザからの問い合わせ内容が理解でき、システム利用者向けに提供されているドキュメントや過去の対応記録等も参照しながらエンドユーザに理解できるよう説明を行うコミュニケーションスキルを有していること。

(3) その他

- ① 業務従事者が、やむを得ない理由により従事できない場合は、代替の従事者で対応するなど、業務に支障のないようにすること。また、代替の従事者と本来の業務従事者は同様のスキルセットを持つようにすること。
- ② 従事者の代替が生じた場合には、受注者から農研機構に連絡すること。
- ③ 業務責任者及び業務従事者が決定したら、別紙1「守秘義務の遵守に関する誓約書」を農研機構へ提出すること。

3-5. 業務要件

- ① 受注者は、本業務実施にあたって作業実施計画書（実施体制表を含む）を作成し、農研機構の承認を得ること。計画書には受注者の講ずる情報セキュリティ対策や、重要な情報の管理方法も合わせて記載すること。実施体制には、実施責任者を置き、当該業務の実施において情報セキュリティを確保するための体制を含むこと。なお、応札仕様書に提示された管理及び実施体制は、受注者決定後に農研機構と協議し承諾を得て、見直しを行うことができるものとする。
- ② 受注者は、作業実施計画書の記載事項に変更が生じた場合、作業実施計画書を改訂し、速やかに農研機構の承認を得ること。実施体制の変更・追加が必要な場合や、要員の交代等が発生する場合は、事前に農研機構と協議し承諾を得るとともに、体制表を改訂すること。
- ③ 受注者は、業務遂行に際し不足するものがある場合には、農研機構に貸与を打診し協議のうえで貸与を受けること。農研機構が貸与できないものは、受注者が必要なものを用意すること。農研機構が貸与するものは十分な注意を払って良好な管理をすること。貸与品は、目的を果たした時点または契約終了時に返却すること。
- ④ 受注者は、持ち込み端末等を用いて本業務を遂行する必要がある際は、農研機構と協議のうえ許可を受けた機器及びシステムのみを使用すること。
- ⑤ ヘルプデスクの勤務日は原則として、月曜日から金曜日とし、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する祝日及び年末年始（12月29日から1月3日）並びに国立研究開発法人農業・食品産業技術総合研究機構理事長が指定する日は休日とする。また、業務開始時間及び終了時間は、8時30分から17時15分までとする。
- ⑥ ヘルプデスクの受付、回答は、8時30分～17時15分（ただし農研機構の昼休み時間を除く）の間に受付、回答の対応を行うこととする。1日あたり少なくとも20件程度の問い合わせ対応が可能な体制とすること。ただし繁忙期はこの限りでない。
- ⑦ 受注者は、ヘルプデスク要員を配置するにあたり、業務開始までに必要な安全教育や情報セキュリティ教育等の教育を実施すること。
- ⑧ 受注者は、機器設定情報及び利用者管理情報等の本番運用情報を農研機構の許可なく農研機構外へ持ち出さないこと。
- ⑨ 受注者は、農研機構が保有する情報に関して、本業務の実施のため貸与され又は許可を受けたものの以外の情報にアクセスしないこと。農研機構は、受注者が許可を得て農研機構内のネットワーク等に接続した機器及びシステムについて、インターネットを含む各種資源へのアクセス

ログを取得・保存し、使用することができるものとする。

4. 作業内容

4-1. ヘルプデスク引継作業

受注者は、支障なくヘルプデスク業務が継続できるよう、以下に示す引継ぎを行うこと。

① 前任者からの引継ぎ

- (ア) 受注者は落札後速やかに本業務を行うための引継ぎを受注者の責任において行うこととし、当該引継ぎに必要となる受注者に発生した費用は受注者が負担することとする。
- (イ) 受注者は、農研機構に前任受注者から返却される端末、ネットワーク機器及び引継関係のドキュメント等の貸与を受け、ヘルプデスク業務を引継ぐこと。
- (ウ) 受注者は、円滑に業務を運営できるよう、引き継いだ各種資料等によるスキルトランスファーをはかること。
- (エ) 受注者は、引き継いだ資料等に前任受注者の仕掛かり問い合わせに関する資料が含まれていた場合は、当該問い合わせへの対応を引き継ぐこと。
- (オ) 受注者は、引き継いだ資料等で漏れがあった場合には、農研機構に報告し判断を仰ぐこと。

② 後任者への引継ぎ

- (ア) 令和11年4月以降のヘルプデスク業務は別途調達を行う予定である。従って、受注者は令和11年4月以降の受注者（以下、「次期受注者」という。）が異なる場合、本業務の契約期間内に、受注者の責任において、当該業務を滞りなく行えるよう次期受注者に対し、確実に引継ぎを行うこととし、当該引継ぎに必要となる受注者に発生した費用は受注者が負担することとする。
- (イ) 引継ぎの際は、契約期間中に実施した作業の概要等を記載した「引継書」を作成し、農研機構の承認を得た上で、当該「引継書」を利用して、次期受注者への引継ぎを行うこと。
なお、令和11年3月31日までに作業が完了しない事案がある場合は、作業の詳細及び進捗状況を含めて「引継書」に追記すること。
- (ウ) 引継ぎを行った結果を農研機構に報告し、承認を得ること。
なお、承認が得られなかった場合は、受注者の責任において、引継期間を延長して業務に支障が生じないように対応することとし、当該引継期間の延長により必要となる受注者に発生した費用は受注者が負担することとする。

4-2. ヘルプデスク作業

4-2-1. 問い合わせ対応

- ① 農研機構の役職員等からの電話（TeamsPhone）、メール、Teams 及び農研機構のグループウェア等を用いて行う問い合わせ対応を行う。
- ② ヘルプデスクが回答を行う際は、原則、受け付けた問い合わせと同じ方法で回答すること。ただし、問い合わせた役職員等と調整の上で、例えば電話（TeamsPhone）で受けた問い合わせに対しグループウェアで回答する、といった別手段による回答方法をとることは可とする
- ③ ヘルプデスクが受けた問い合わせ、対応した内容及び回答は、農研機構が指定する台帳あるい

はシステムに入力し、農研機構及び農研機構が別途契約する業者等が参照、管理及び活用等に用いるための情報共有を可能とすること。受注者は本契約終了時には入力した情報をそのまま全て農研機構に引き渡すこと。

- ④ 問合せの内容から端末へのウイルス等のマルウェア感染が疑われる事象の場合は、本部情報セキュリティ課（住所は情報システム課と同じ）に速やかに連絡するとともに、情報セキュリティ課の指示の下、対応等を行うこと。
- ⑤ ヘルプデスクが受けた問い合わせ内容が端末に関するものではなく、農研機構の基幹業務システム、ネットワーク等である場合は、情報システム課に連絡を行うこと。
- ⑥ 問い合わせ対応の結果、ヘルプデスクでは対応できない端末故障等の不具合や障害に関しては、農研機構が別途契約する保守業者の保守や端末業者の修理を受けるため、情報システム課に連絡を行うこと。

4-2-2. 作業報告

- ① 受注者は、契約期間中の月ごとに「当月における不具合、障害対応等の状況・結果報告」「当月におけるヘルプデスクでの問い合わせ状況」「当月における作業実績」等を取りまとめ、「〇月次運用報告書」として作成すること。
- ② 受注者は「〇月次運用報告書」をもとに毎月の報告会を原則リモートにて実施すること。報告会では傾向や複数見られた同様の照会事項をまとめ上げて報告すること。受注者の知見を内包した上で報告し、改善提案すること。
- ③ 受注者は、契約期間中の本業務実施結果をまとめた文書を「作業報告書」として作成すること。
- ④ 受注者は、作業実施状況や情報セキュリティ対策の履行状況等を「〇月次運用報告書」に含めて報告すること。
- ⑤ 受注者は、会議において議事録を作成し、農研機構及び受注者間で確認をとること。
- ⑥ 受注者の報告に基づき、情報セキュリティ対策の履行が不十分である可能性を農研機構が認めた場合は、両者による協議を行い、合意した対応をとること。

5. 契約条件等

5-1. 秘密保持

- ① 受注者は、履行期間中はもとより履行期間終了後であっても、本業務を履行するうえで知り得た農研機構に係る情報を第三者に開示又は漏えいしないこととし、そのために必要な措置を講ずること。
- ② 農研機構が提供する資料は原則貸し出しとし、農研機構の指定する日までに返却すること。当該資料は複製してはならず、原則として第三者に提供し、又は閲覧させてはならない。
- ③ 上記①の情報及び②の資料を第三者に開示することが必要となる場合は、事前に農研機構と協議のうえ、農研機構の承諾を得ること。

5-2. 情報セキュリティに関する要件

- ① 本業務において取り扱う情報（本業務の実施に際し農研機構から提供を受ける情報を含む。以

下同じ。)は、本業務の目的の他に利用しないこと。ただし、本業務の実施以前に公開情報となっていたものについては除く。

- ② 本業務において取り扱う情報は、別紙2 調達における情報セキュリティ基準に基づき、適切に管理すること。本業務に係る情報セキュリティ対策の管理体制を定めた書面を業務開始までに農研機構に提出し、承認を受けること。なお、体制に変更がある場合は、あらかじめ農研機構に届出を行い承認を得ること。
- ③ 本業務に係る情報セキュリティインシデントが発生した場合又はそのおそれがある場合には、適切な措置を講ずるとともに農研機構に速やかに連絡すること。また、情報セキュリティインシデントが発生した際の対処方法（対処手順、責任分界、対処体制等）を業務開始までに農研機構に説明し、承認を得ること。
- ④ 本業務の実施期間中、農研機構が要請する場合は、情報セキュリティ対策の履行状況について説明し、承認を得ること。また、情報セキュリティ対策の水準を維持するために、情報セキュリティ対策の実施状況を確認し、定期的に農研機構に報告すること。
- ⑤ 本業務の実施過程で、情報セキュリティ対策が不十分であることが判明した場合は、対処について農研機構と速やかに協議し、必要な対策を行うこと。
- ⑥ 本業務において取り扱う情報は、本業務終了後、農研機構との間で合意した安全な方法により廃棄又は抹消すること。また、その事実を管理体制の責任者が確認し、確認書などの提出により、農研機構に報告すること。
- ⑦ 本業務において取り扱う情報を、第三者（親会社、兄弟会社、地域統括会社、ブランド・ライセンス、フランチャイザー、コンサルタントその他の契約相手方に対して指導、監督、業務支援、助言、監査等を行う者を含む一切の契約相手方以外の者。以下同じ。）に漏えいしないこと。ただし、農研機構が書面により個別に許可した場合は除く。
- ⑧ 受注者又は第三者によって、情報システムやアプリケーションプログラムに農研機構の意図せざる変更が行われないことを保証する管理（本業務において取り扱う情報のアクセス制御や暗号化等の適切な情報セキュリティ対策を含む。）が、一貫した履行管理体制の下でなされること。また、当該体制が書類等で確認できること。
- ⑨ 農研機構の意図せざる変更が加えられないための管理体制を確認する際の参照情報として、受注者の資本関係・役員等の情報、業務の実施場所、業務従事者の経歴・専門性（氏名、所属、役職、学歴、職歴、業務経験、情報セキュリティに係る資格・研修実績、その他の経歴、専門的知識その他の知見、母国語及び外国語能力、国籍等がわかる資料等）に関する情報提供を行うこと。
- ⑩ 情報システムやアプリケーションプログラムに農研機構の意図せざる変更が行われるなどの不正が見つかった際に、追跡調査や立入検査等、農研機構と受注者が連携して原因を調査・排除できる体制を整備すること。

5-3. 作業者の基本要件

基本要件は以下のとおりとする。

表2 作業者の基本要件

No.	要件
1.	履行に必要な情報を取り扱うにふさわしい契約を履行する業務に従事する個人（以下「業務従事者」という。）を確保すること。
2.	前記1の業務従事者が「3-4.業務体制（2）」に定める資格等の要件を有すること。
3.	上記2の業務従事者が、前記2に掲げるもののほか、履行に必要若しくは有用な、又は背景となる経歴、知見、資格、語学（母語及び外国語能力）、文化的背景（国籍等）、業績等を有すること。
4.	前記3の業務従事者が他の手持ち業務等との関係において履行に必要な業務所要に対応できる態勢にあること。

5-4 成果物の取り扱いに関する事項

5-4-1. 知的財産の帰属

- ① 納入する成果物の著作権は、著作者に帰属する。ただし、農研機構は、納入する成果物について、受注者自らが本業務の実施以前から所有する権利又は第三者に帰属する権利に基づく場合を除き、自らの事業を実施する目的で当該成果物を複製し、改変等し、及び第三者に対して任意に開示できるものとする。なお、受注者は、農研機構に対し、当該成果物にかかる一切の著作者人格権を行使しないものとし、第三者をして、これを行使させないものとする。
- ② 受注者は、本業務の受注以前から自ら所有する権利又は第三者に帰属する権利について、あらかじめ応札資料にて、農研機構に通知するものとする。
- ③ 受注者は、納入する成果物に第三者が権利を有する著作物（以下「既存著作物等」という。）が含まれる場合には、当該既存著作物等の使用に必要な費用の負担及び使用許諾契約等に関わる一切の手続を行うものとする。この場合、受注者は当該既存著作物の内容について事前に農研機構の承認を得るものとし、農研機構は、既存著作物等について当該許諾条件の範囲で使用するものとする。

5-4-2. 契約不適合責任

- ① 受注者は、本調達について検収を行った日を起算日として1年間、成果物に対する契約不適合責任を負うものとする。その期間内において契約不適合があることが判明した場合には、その契約不適合が農研機構の指示によって生じた場合を除き（ただし、受注者がその指示が不相当であることを知りながら、又は過失により知らずに告げなかったときはこの限りでない。）、受注者の責任及び負担において速やかに修正等を行い、指定された日時までに再度納品するものとする。なお、修正方法等については事前に農研機構の承認を得てから着手するとともに、修正結果等についても農研機構の承認を受けること。
- ② 前項の契約不適合担保期間経過後であっても、成果物等の不適合が受注事業者の故意又は重大な過失に基づく場合は、本調達について検収を行った日を起算日として2年間はその責任を負うものとする。
- ③ 農研機構は、前各項の場合において、契約不適合の修正等に代えて、当該契約不適合により

通常生ずべき損害に対する賠償の請求を行うことができるものとする。また、契約不適合を修正してもなお生じる損害に対しても同様とする。

5-4-3. 検収

- ① 受注者は、成果物等について、納品期日までに農研機構に内容の説明を実施して検収を受けること。
- ② 検収の結果、成果物等に不備又は誤り等が見つかった場合には、直ちに必要な修正、改修、交換等を行い、変更点について農研機構に説明を行った上で、指定された日時までに再度納品すること。

5-5. 復旧

本業務に起因して、リモート先の機器に不具合が起きた場合は農研機構で復旧を行う。ただし、受注者側の故意又は過失により機器及び業務システムに支障をきたす事象が起きた場合は、受注者の責任と負担で復旧のための措置を迅速に実施すること。

5-6. 個人情報保護

受注者は、「個人情報の保護に関する法律（平成 15 年 5 月 30 日法律第 57 号）」又は、当該法律を遵守するために受注者が定めた個人情報保護に関するガイドライン等を遵守し、個人情報を取り扱うこと。

5-7. 第三者への再委託、著作権等

- ① 受注者は、本業務の全部を一括して第三者に再委託させてはならない。ただし、次の場合においてはこの限りではない。
- ② 受注者が、あらかじめ再委託先の名称・住所・再委託する業務の範囲・再委託の必要性等について記載した「再委託承認申請書」を事前に農研機構に申請し、その承諾を受けた場合。なお再委託の内容を変更しようとする場合も同様とする。
- ③ 受注者が、コピー・ワープロ・印刷・製本・トレース・資料整理・計算処理・翻訳・参考書籍等の購入・消耗品購入・会場借上等の軽微な業務を請負等しようとする場合。
- ④ 上記に基づき、第三者に業務を再委託させる場合は、「5-1.秘密保持」に従いその者に対し、秘密の保持を同様に請負契約等において課すこと。
- ⑤ 請負等を受けた第三者は、農研機構が保有するポリシー等を遵守しなければならない。また、農研機構の保有するポリシー等については、「5-1.秘密保持」に基づき、その内容を秘密にする措置をとらなければならない。
- ⑥ 受注者が上記①に基づき第三者に再委託する場合において、再委託の相手方が更にその業務の一部を第三者に委託する場合（以下、「再々委託」という）は、予め当該再々委託先の名称・住所・再々委託を行う業務の範囲を記載した書面（履行体制に関する書面）を農研機構に提出しなければならない。当該書面の内容を変更しようとする場合も同様とする
- ⑦ 受注者が上記①に基づき第三者に業務を再委託させる場合において、これに伴う再委託先の行

為については、その責任を受注者が負うものとする。なお、再々委託の場合も同様とする。

- ⑧ 本業務の実施にあたっては、必要に応じて納入場所の環境について事前に確認を行うこととし、農研機構の業務に極力支障が生じないように計画し実施すること。
- ⑨ 本業務の実施に必要な工業所有権及び著作権等については、全て受注者の責任において当該工業所有権及び著作権等の使用に必要な費用を負担し、使用許諾に係る一切の手続きを行うこと。
- ⑩ 本仕様書に基づく作業に関し、第三者との間に著作権に係る権利侵害の紛争等が生じた場合は、当該紛争の原因が専ら農研機構の責めに帰す場合を除き、受注者の責任と負担において一切の処理をすること。

5-8. 確保されるべきサービスの質

受注者は本仕様書に示す運用業務を適切に実施し、以下を確保されるべきサービスの質とする。いずれの場合も職員に原因が由来して質が確保できなかった場合を除く。

5-8-1. ヘルプデスク利用者アンケート調査結果

業務開始後、年に 1 回以上の割合でヘルプデスク利用者に対して、次の項目の満足度に関するアンケートを実施（回収率は 50%以上）し、その結果の基準スコア（60 点以上）を維持すること。

- ・ 問い合わせから回答までに要した時間
- ・ 回答又は手順に対する説明の分かりやすさ
- ・ 回答又は手順に対する結果の正確性
- ・ 担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）
- ・ 各質問とも、「満足」（配点 100 点）、「ほぼ満足」（同 80 点）、「普通」（同 60 点）、「やや不満」（同 40 点）、「不満」（同 0 点）で採点し、各利用者の 4 つの回答の平均スコア（100 点満点）を算出する。

5-8-2. 問題解決率

全問い合わせの件数のうち、問題が解決できた問い合わせ件数の割合は、95.0%以上であること。

5-8-3. 当日中の回答率

役職員からの問い合わせに対し 24 時間以内の回答率は 90%以上（月平均）であること。回答率は以下の計算式による。なお、24 時間以内の回答とは、業務実施時間内に受けた利用者等からの問合せに対し、24 時間以内（問合せから 24 時間後が業務実施日でない場合にあっては、翌業務実施日の当該 24 時間後に相当する時刻まで）に回答することをいう。

回答率(%) = (一月あたりの 24 時間以内の回答数) ÷ (一月あたりの問合せ数) × 100

5-9. その他

- ① 受注者は、本仕様書に疑義が生じた場合、本仕様書により難しい事由が生じた場合及び本仕様書に記載のない事項は、直ちに農研機構と協議のうえ、解決に向け両者とも最善の努力を行うものとし、独自の解釈によって行うことがないように十分注意すること。

- ② 本仕様書に記載なき事項でも、本業務の履行に必要と認められる事項は、農研機構と協議のうえ、必要に応じて実施すること。
- ③ 受注者は、農研機構との協議の結果を協議の都度作成し、文書あるいは電子メール等にて2営業日以内に提出し、農研機構の承認を得ること。

6. 応札要件

6-1. 応札者の要件

- ① JIS Q27001 (ISO/IEC27001) 又は ISMS (情報セキュリティマネジメントシステム) の認証を取得している部門を体制に組み込み、情報セキュリティ管理を的確に行う体制が整備されていること。
- ② 受注者は、独立行政法人情報処理推進機構 (IPA) 等の認定するプライバシーマーク使用許諾事業者またはこれと同等の個人情報保護に関する認定 (JIS Q15001 に準拠) を社として取得していることを証明すること。

6-2. 応札書の作成

受注者は以下の書類を応札書類として提出すること。

- ① 応札仕様書
- ② 応札者の受注実績を証明する書類
- ③ 応札者の資格を証明する書類の写し

6-3. 応札書の審査

- ① 応札者は、本業務を適正に履行する能力があることを、応札書の提出によって証明すること。
- ② 応札内容が要求要件を満たしているか否かの判定は、農研機構において、提出資料の書面により行う。
- ③ 応札書作成に係る経費は、応札者の負担とする。

7. 資料閲覧

本調達に係る資料として、本業務に関するこれまでの「作業実施計画書」、「月次運用報告書」、「問合せ管理台帳」を閲覧可能とする。また、その他追加で資料の開示要望があった場合は、法令及び機密性等に問題のない範囲内において可とする。なお、閲覧の際はあらかじめ担当部局へ連絡し、日時調整した上で閲覧すること。

8. 付属文書

- 別紙 1 守秘義務の遵守に関する誓約書
- 別紙 2 調達における情報セキュリティ基準
- 別表 1 事業場一覧

守秘義務の遵守に関する誓約書

国立研究開発法人 農業・食品産業技術総合研究機構
本部管理本部総務部長 殿

私は、農研機構役職員の端末利用に関するヘルプデスク業務に従事するに際し、契約期間中及び契約期間終了後において、個人情報及び業務上知り得た秘密を第三者に漏洩したり、貴機構に無断で使用したりしないことを誓約いたします。

令和 年 月 日
氏名（自署）印

上記従事者について、本誓約を守らせ、これに反して生じた事項（農業・食品産業技術総合研究機構の責に帰すべき事由により生じたものを除く）については、当社が責任を持つとともに、従事者が適正な個人情報の取扱いを行うよう指導することを誓約します。

住所又は所在地

氏名又は名称 印

調達における情報セキュリティ基準

1 趣旨

調達における情報セキュリティ基準（以下「本基準」という。）は、国立研究開発法人農業・食品産業技術総合研究機構（以下「農研機構」という。）が行う調達を受注した法人（以下「受注者」という。）において当該調達に係る保護すべき情報の適切な管理を目指し、農研機構として求める対策を定めるものであり、受注者は、情報セキュリティ対策を本基準に則り実施するものとする。

なお、従来から情報セキュリティ対策を実施している場合は、本基準に則り、必要に応じ新たに追加又は拡充を実施するものとする。また、本基準において示されている対策について、合理的な理由がある場合は、適用の除外について、農研機構の確認を受けることができる。

2 定義

本基準において、次の各号に掲げる用語の定義は、当該各号に定めるところによる。

- (1)「保護すべき情報」とは、農研機構の業務に係る情報であって公になっていないもののうち、農研機構職員以外の者への漏えいが農研機構の試験研究又は業務の遂行に支障を与えるおそれがあるため、特に受注者における情報管理の徹底を図ることが必要となる情報をいう。
- (2)「保護すべき文書等」とは、保護すべき情報に属する文書（保護すべきデータが保存された可搬記憶媒体を含む。）、図画及び物件をいう。
- (3)「保護すべきデータ」とは、保護すべき情報に属する電子データをいう。
- (4)「情報セキュリティ」とは、保護すべき情報の機密性、完全性及び可用性を維持することをいう。
- (5)「機密性」とは、情報に関して、アクセスを許可された者だけがこれにアクセスできる特性をいう。
- (6)「完全性」とは、情報が破壊、改ざん又は消去されていない特性をいう。
- (7)「可用性」とは、情報へのアクセスを許可された者が、必要時に中断することなく、情報にアクセスできる特性をいう。
- (8)「情報セキュリティ実施手順」とは、本基準に基づき、受注者が受注した業務に係る情報セキュリティ対策についての実施手順を定めたものをいう。
- (9)「情報セキュリティ事故」とは、保護すべき情報の漏えい、紛失、破壊等の事故をいう。
- (10)「情報セキュリティ事象」とは、情報セキュリティ実施手順への違反のおそれのある状態及び情報セキュリティ事故につながるおそれのある状態をいう。
- (11)「経営者等」とは、経営者又は農研機構が行う調達を処理する部門責任者をいう。
- (12)「下請負者」とは、契約の履行に係る作業に従事する全ての事業者（農研機構と直接契約関係にある者を除く。）をいう。
- (13)「第三者」とは、法人又は自然人としての農研機構と直接契約関係にある者以外の全ての者をいい、親会社等、兄弟会社、地域統括会社、ブランド・ライセンサー、フランチャイザー、コンサルタントその他の農研機構と直接契約関係にある者に対して指導、監督、業務支援、助言、監査等を行うものを含む。

- (14)「親会社等」とは、会社法（平成 17 年法律第 86 号）第 2 条第 4 号の 2 に規定する「親会社等」をいう。
- (15)「兄弟会社」とは、同一の会社を親会社とする子会社同士をいい、当該子会社は会社法第 847 条の 3 第 3 号に規定する「完全子会社等」、会社計算規則（平成 18 年法務省令第 13 号）第 2 条第 3 項第 22 号に規定する「連結子会社」及び同項第 23 号に規定する「非連結子会社」をいう。
- (16)「可搬記憶媒体」とは、パソコン又はその周辺機器に挿入又は接続して情報を保存することができる媒体又は機器のうち、可搬型のものをいう。
- (17)「情報システム」とは、ハードウェア、ソフトウェア（プログラムの集合体をいう。）、ネットワーク又は記憶媒体で構成されるものであって、これら全体で業務処理を行うものをいう。
- (18)「取扱施設」とは、保護すべき情報の取扱い及び保管を行う施設をいう。
- (19)「保護システム」とは、保護すべき情報を取り扱う情報システムをいう。
- (20)「利用者」とは、情報システムを利用する者をいう。
- (21)「悪意のあるコード」とは、情報システムが提供する機能を妨害するプログラムの総称であり、コンピュータウイルス、スパイウェア等をいう。
- (22)「伝達」とは、知識を相手方に伝えることであって、有体物である文書等の送達を伴わないものをいう。
- (23)「送達」とは、有体物である文書等を物理的に移動させることをいう。
- (24)「電子メール等」とは、電子メールの送受信、ファイルの共有及びファイルの送受信をいう。
- (25)「電子政府推奨暗号等」とは、電子政府推奨暗号リストに記載されている暗号等又は電子政府推奨暗号選定の際の評価方法により評価した場合に電子政府推奨暗号と同等以上の解読困難な強度を有する秘匿化の手段をいう。
- (26)「秘匿化」とは、情報の内容又は情報の存在を隠すことを目的に、情報の変換等を行うことをいう。
- (27)「管理者権限」とは、情報システムの管理（利用者の登録及び登録削除、利用者のアクセス制御等）をするために付与される権限をいう。

3 対象

- (1) 対象とする情報は、受注者において取り扱われる保護すべき情報とする。
- (2) 対象者は、受注者において保護すべき情報に接する全ての者（保護すべき情報に接する役員（持分会社にあつては社員を含む。以下同じ。）、管理職員、派遣職員、契約社員、パート、アルバイト等を含む。この場合において、当該者が、自らが保護すべき情報に接しているとの認識の有無を問わない。以下「取扱者」という。）とする。

4 情報セキュリティ実施手順

- (1) 情報セキュリティ実施手順の作成
受注者は、5 から 12 までの内容を含んだ情報セキュリティ実施手順を作成するものとし、その際及び変更する場合は、本基準との適合性について、農研機構の確認を受けるものとする。
- (2) 情報セキュリティ実施手順の周知
経営者等は、前号において農研機構の確認を受けた情報セキュリティ実施手順を、保護すべき情報

を取り扱う可能性のある全ての者（取扱者を含む。）に周知しなければならない。また、保護すべき情報を取り扱う下請負者に周知しなければならない。

（3）情報セキュリティ実施手順の見直し

受注者は、情報セキュリティ実施手順を適切、有効及び妥当なものとするため、定期的な見直しを実施するとともに、情報セキュリティに係る重大な変化及び情報セキュリティ事故が発生した場合は、その都度、見直しを実施し、必要に応じて情報セキュリティ実施手順を変更しなければならない。

5 組織のセキュリティ

（1）内部組織

ア 情報セキュリティに対する経営者等の責任

経営者等は、情報セキュリティの責任に関する明瞭な方向付け、自らの関与の明示、責任の明確な割当て及び情報セキュリティ実施手順の承認等を通して、組織内における情報セキュリティの確保に不断に努めるものとし、組織内において、取扱者以外の役員、管理職員等を含む従業員その他の全ての構成員について、取扱者以外の者は保護すべき情報に接してはならず、かつ、職務上の下級者等に対してその提供を要求してはならない。

イ 責任の割当て

受注者は、保護すべき情報に係る全ての情報セキュリティの責任を明確化するため、保護すべき情報の管理全般に係る総括的な責任者及び保護すべき情報ごとに管理責任者（以下「管理者」という。）を指定しなければならない。

ウ 守秘義務及び目的外利用の禁止

受注者は、取扱者との間で守秘義務及び目的外利用の禁止を定めた契約又は合意をするものとし、要求事項の定期的な見直しを実施するとともに、情報セキュリティに係る状況の変化及び情報セキュリティ事故が発生した場合は、その都度、見直しを実施した上、必要に応じて要求事項を修正しなければならない。

エ 情報セキュリティの実施状況の調査

受注者は、情報セキュリティの実施状況について、定期的及び情報セキュリティの実施に係る重大な変化が発生した場合には、調査を実施し、その結果を保存しなければならない。また、必要に応じて是正措置を取らなければならない。

（2）保護すべき情報を取り扱う下請負者

受注者は、当該契約の履行に当たり、保護すべき情報を取り扱う業務を下請負者に委託する場合、本基準に基づく情報セキュリティ対策の実施を当該下請負者との間で契約し、当該業務を始める前に、農研機構が定める確認事項に基づき、当該下請負者において情報セキュリティが確保されることを確認した後、農研機構に届け出なければならない。

（3）第三者への開示の禁止

ア 第三者への開示の禁止

受注者は、第三者（当該保護すべき情報を取り扱う業務に係る契約の相手方を除く。）に保護すべき情報を開示又は漏えいしてはならない。やむを得ず保護すべき情報を第三者（当該保護すべき情報を取り扱う業務に係る契約の相手方を除く。）に開示しようとする場合には、あらかじめ、農

研機構が定める確認事項に基づき、開示先において情報セキュリティが確保されることを確認した後、書面により農研機構の許可を受けなければならない。

イ 第三者の取扱施設への立入りの禁止

受注者は、想定されるリスクを明確にした上で、当該リスクへの対策を講じた場合を除き、取扱施設に第三者を立ち入らせてはならない。

6 保護すべき情報の管理

(1) 分類の指針

受注者は、保護すべき情報を明確に分類することができる情報の分類体系を定めなければならない。

(2) 保護すべき情報の取扱い

ア 保護すべき情報の目録

受注者は、保護すべき情報の現状（保管場所等）が分かる目録を作成し、維持しなければならない。

イ 取扱いの管理策

(ア) 受注者は、保護すべき情報を接受、作成、製作、複製、持出し（貸出しを含む。）、破棄又は抹消する場合は、その旨を記録しなければならない。

(イ) 受注者は、保護すべき情報を個人が所有する情報システム及び可搬記憶媒体において取り扱ってはならず、やむを得ない場合は、あらかじめ、書面により農研機構の許可を得なければならない。

(ウ) 受注者は、農研機構から特段の指示がない限り、契約終了後、保護すべき情報を返却、提出、破棄又は抹消しなければならない。ただし、当該情報を引き続き保有する必要があるときは、その理由を添えて農研機構に協議を求めることができる。

ウ 保護すべき情報の保管等

受注者は、保護すべき情報を施錠したロッカー等に保管し、その鍵を適切に管理しなければならない。また、保護すべき情報を保護すべきデータとして保存する場合には、暗号技術を用いることを推奨する。

エ 保護すべき情報の持出し

受注者は、経営者等が持出しに伴うリスクを回避することができると判断した場合を除き、保護すべき情報を取扱施設外に持ち出してはならない。

オ 保護すべき情報の破棄及び抹消

受注者は、接受、作成、製作又は複製した保護すべき情報を復元できないように細断等確実な方法により破棄又は抹消し、その旨を記録するものとする。

なお、保護すべきデータを保存した可搬記憶媒体を廃棄する場合も同様とする。

カ 該当部分の明示

(ア) 受注者は、保護すべき情報を作成、製作又は複製した場合は、下線若しくは枠組みによる明示又は文頭及び文末に括弧を付すことによる明示等の措置を行うものとする。

(イ) 受注者は、契約の目的物が保護すべき情報を含むものである場合には、当該契約の履行の一環

として収集、整理、作成等した一切の情報について、農研機構が当該情報を保護すべき情報には当たらないと確認するまでは、保護すべき情報として取り扱わなければならない。ただし、保護すべき情報の指定を解除する必要がある場合には、その理由を添えて農研機構に協議を求めることができる。

7 人的セキュリティ

(1) 経営者等の責任

経営者等は、保護すべき情報の取扱者の指定の範囲を必要最小限とするとともに、ふさわしいと認める者を充て、情報セキュリティ実施手順を遵守させなければならない。また、農研機構との契約に違反する行為を求められた場合にこれを拒む権利を実効性をもって法的に保障されない者を当該ふさわしいと認める者としてはならない。

(2) 取扱者名簿

受注者は、取扱者名簿（取扱者の氏名、生年月日、所属する部署、役職、国籍等が記載されたものをいう。以下同じ。）を作成又は更新し、その都度、保護すべき情報を取り扱う前に農研機構に届け出て同意を得なければならない。また、受注者は、下請負者及び保護すべき情報を開示する第三者の取扱者名簿についても、同様の措置を取らなければならない。

(3) 取扱者の責任

取扱者は、在職中及び離職後において、契約の履行において知り得た保護すべき情報を第三者（当該保護すべき情報を取り扱う業務に係る契約の相手方を除く。）に漏えいしてはならない。

(4) 保護すべき情報の返却等

受注者は、取扱者の雇用契約の終了又は取扱者との契約合意内容の変更に伴い、保護すべき情報に接する必要がなくなった場合には、取扱者が保有する保護すべき情報を管理者へ返却又は提出させなければならない。

8 物理的及び環境的セキュリティ

(1) 取扱施設

ア 取扱施設の指定

受注者は、保護すべき情報の取扱施設（日本国内に限る。）を明確に定めなければならない。

イ 物理的セキュリティ境界

受注者は、保護すべき情報及び保護システムのある区域を保護するために、物理的セキュリティ境界（例えば、壁、カード制御による入口、有人の受付）を用いなければならない。

ウ 物理的入退管理策

受注者は、取扱施設への立入りを適切な入退管理策により許可された者だけに制限するとともに、取扱施設への第三者の立入りを記録し、保管しなければならない。

エ 取扱施設での作業

受注者は、保護すべき情報に係る作業は、機密性に配慮しなければならない。また、取扱施設において通信機器（携帯電話等）及び記録装置（ボイスレコーダー及びデジカメ等）を利用する場合は、経営者等の許可を得なければならない。

(2) 保護システムの物理的保全対策

ア 保護システムの設置及び保護

受注者は、保護システムを設置する場合、不正なアクセス及び盗難等から保護するため、施錠できるラック等に設置又はワイヤーで固定する等の措置を取らなければならない。

イ 保護システムの持出し

受注者は、経営者等が持出しに伴うリスクを回避することができると判断した場合を除き、保護システムを取扱施設外に持ち出してはならない。

ウ 保護システムの保守及び点検

受注者は、第三者により保護システムの保守及び点検を行う場合、必要に応じて、保護すべき情報を復元できない状態にする、又は取り外す等の処置をしなければならない。

エ 保護システムの破棄又は再利用

受注者は、保護システムを破棄する場合は、保護すべきデータが復元できない状態であることを点検した上、記憶媒体を物理的に破壊した後、破棄し、その旨を記録しなければならない。また、再利用する場合は、保護すべきデータが復元できない状態であることを点検した後でなければ再利用してはならない。

9 通信及び運用管理

(1) 操作手順書

受注者は、保護システムの操作手順書を整備し、維持するとともに、利用者が利用可能な状態にしなければならない。

(2) 悪意のあるコードからの保護

受注者は、保護システムを最新の状態に更新されたウイルス対策ソフトウェア等を用いて、少なくとも週1回以上フルスキャンを行うことなどにより、悪意のあるコードから保護しなければならない。なお、1週間以上電源の切られた状態にあるサーバ又はパソコン（以下「サーバ等」という。）については、再度の電源投入時に当該処置を行うものとする。

(3) 保護システムのバックアップの管理

受注者は、保護システムを可搬記憶媒体にバックアップする場合、可搬記憶媒体は(4)に沿った取扱いをしなければならない。

(4) 可搬記憶媒体の取扱い

ア 可搬記憶媒体の管理

受注者は、保護すべきデータを保存した可搬記憶媒体を施錠したロッカー等において集中保管し、適切に鍵を管理しなければならない。また、可搬記憶媒体は、保護すべき情報とそれ以外を容易に区別できる処置をしなければならない。

イ 可搬記憶媒体への保存

受注者は、保護すべきデータを可搬記憶媒体に保存する場合、暗号技術を用いなければならない。ただし、農研機構への納入又は提出物件等である場合には、農研機構の指示に従うものとする。

ウ 可搬記憶媒体の廃棄又は再利用

受注者は、保護すべきデータの保存に利用した可搬記憶媒体を廃棄する場合、保護すべきデータ

が復元できない状態であることを点検した上、可搬記憶媒体を物理的に破壊した後、廃棄し、その旨を記録しなければならない。また、再利用する場合は、保護すべきデータが復元できない状態であることを点検した後でなければ再利用してはならない。

(5) 情報の伝達及び送達

ア 保護すべき情報の伝達

受注者は、通信機器（携帯電話等）を用いて保護すべき情報を伝達する場合、伝達に伴うリスクを経営者等が判断の上、必要に応じそのリスクから保護しなければならない。

イ 伝達及び送達に関する合意

受注者は、保護すべき情報を伝達又は送達する場合には、守秘義務を定めた契約又は合意した相手に対してのみ行わなければならない。

ウ 送達中の管理策

受注者は、保護すべき文書等を送達する場合には、送達途中において、許可されていないアクセス及び不正使用等から保護しなければならない。

エ 保護すべきデータの伝達

受注者は、保護すべきデータを伝達する場合には、保護すべきデータを既に暗号技術を用いて保存していること、通信事業者の回線区間に暗号技術を用いること又は電子メール等に暗号技術を用いることのいずれかによって、保護すべきデータを保護しなければならない。ただし、漏えいのおそれがないと認められる取扱施設内において、有線で伝達が行われる場合は、この限りでない。

(6) 外部からの接続

受注者は、保護システムに外部から接続（モバイルコンピューティング、テレワーキング等）を許可する場合は、利用者の認証を行うとともに、暗号技術を用いなければならない。

(7) 電子政府推奨暗号等の利用

受注者は、暗号技術を用いる場合、電子政府推奨暗号等を用いなければならない。

なお、電子政府推奨暗号等を用いることが困難な場合は、その他の秘匿化技術を用いる等により保護すべき情報を保護しなければならない。

(8) ソフトウェアの導入管理

受注者は、保護システムへソフトウェアを導入する場合、あらかじめ当該システムの管理者によりソフトウェアの安全性の確認を受けなければならない。

(9) システムユーティリティの使用

受注者は、保護システムにおいてオペレーティングシステム及びソフトウェアによる制御を無効にすることができるシステムユーティリティの使用を制限しなければならない。

(10) 技術的脆弱性の管理

受注者は、技術的脆弱性に関する情報について時期を失せず取得し、経営者等が判断の上、適切に対処しなければならない。

(11) 監視

ア ログの取得

受注者は、保護システムにおいて、保護すべき情報へのアクセス等を記録したログを取得しなければならない。

イ ログの保管

受注者は、取得したログを記録のあった日から少なくとも3か月以上保存するとともに、定期的に点検しなければならない。

ウ ログの保護

受注者は、ログを改ざん及び許可されていないアクセスから保護しなければならない。

エ 日付及び時刻の同期

受注者は、保護システム及びネットワークを通じて保護システムにアクセス可能な情報システムの日付及び時刻を定期的に合わせなければならない。

オ 常時監視

受注者は、保護システムがインターネットやインターネットと接点を有する情報システム（クラウドサービスを含む。）から物理的又は論理的に分離されていない場合は、常時監視を行わなければならない。

10 アクセス制御

（1）利用者の管理

ア 利用者の登録管理

受注者は、取扱者による保護システムへのアクセスを許可し、適切なアクセス権を付与するため、保護システムの利用者としての登録及び登録の削除をしなければならない。

イ パスワードの割当て

受注者は、保護システムの利用者に対して初期又は仮パスワードを割り当てる場合、容易に推測されないパスワードを割り当てるものとし、機密性に配慮した方法で配付するものとする。なお、パスワードより強固な手段（生体認証等）を採用又は併用している場合は、本項目の適用を除外することができる。

ウ 管理者権限の管理

保護システムの管理者権限は、必要最低限にとどめなければならない。

エ アクセス権の見直し

受注者は、保護システムの利用者に対するアクセス権の割当てについては、定期的及び必要に応じて見直しを実施しなければならない。

（2）利用者の責任

ア パスワードの利用

受注者は、容易に推測されないパスワードを保護システムの利用者に設定させ、当該パスワードを複数の機器やサービスで再使用させないとともに、流出時には直ちに変更させなければならない。なお、パスワードより強固な手段（生体認証等）を採用又は併用している場合は、本項目の適用を除外することができる。

イ 無人状態にある保護システム対策

受注者は、保護システムが無人状態に置かれる場合、機密性に配慮した措置を取らなければならない。

（3）ネットワークのアクセス制御

ア 機能の制限

受注者は、保護システムの利用者の職務内容に応じて、利用できる機能を制限し提供しなければならない。

イ ネットワークの接続制御

受注者は、保護システムの共有ネットワーク（インターネット等）への接続に際しては、接続に伴うリスクから保護しなければならない。

(4) オペレーティングシステムのアクセス制御

ア セキュリティに配慮したログオン手順

受注者は、利用者が保護システムを利用する場合、セキュリティに配慮した手順により、ログオンさせなければならない。

イ 利用者の識別及び認証

受注者は、保護システムの利用者ごとに一意な識別子（ユーザーID、ユーザー名等）を保有させなければならない。

ウ パスワード管理システム

保護システムは、パスワードの不正使用を防止する機能（パスワードの再使用を防止する機能等）を有さなければならない。

11 情報セキュリティインシデントへの対処方法

(1) 情報セキュリティインシデントの報告

ア 受注者は、情報セキュリティインシデント事故が発生したときは、適切な措置を講ずるとともに、直ちに把握しうる限りの全ての内容を、その後速やかに詳細を農研機構に報告しなければならない。

イ 次に掲げる場合においては、受注者は、適切な措置を講ずるとともに、直ちに把握しうる限りの全ての内容を、その後速やかに詳細を農研機構に報告しなければならない。

(ア) 保護すべき情報が保存されたサーバ等に悪意のあるコードへの感染又は不正アクセスが認められた場合

(イ) 保護すべき情報が保存されているサーバ等と同一のイントラネットに接続されているサーバ等に悪意のあるコードへの感染又は不正アクセスが認められ、保護すべき情報が保存されたサーバ等に悪意のあるコードへの感染又は不正アクセスのおそれがある場合

ウ 情報セキュリティインシデントの疑い又はインシデントにつながるおそれのある場合は、受注者は、適切な措置を講ずるとともに、速やかにその詳細を農研機構に報告しなければならない。

エ アからウまでに規定する報告のほか、保護すべき情報の漏えい、紛失、破壊等の事故が発生した可能性又は将来発生する懸念について受注者の内部又は外部から指摘があったときは、受注者は、直ちに当該可能性又は懸念の真偽を含む把握しうる限りの全ての内容を、速やかに事実関係の詳細を農研機構に報告しなければならない。

(2) 情報セキュリティインシデントの対処等

ア 対処体制及び手順

受注者は、情報セキュリティインシデント、その疑いのある場合及び情報セキュリティ事象に対

処するため、対処体制、責任及び手順を定めなければならない。

イ 証拠の収集

受注者は、情報セキュリティインシデントが発生した場合、その疑いのある場合及び（１）イ（ア）の場合は証拠を収集し、速やかに農研機構に提出しなければならない。

ウ 情報セキュリティ実施手順への反映

受注者は、発生した情報セキュリティインシデント、その疑いのある場合及び情報セキュリティ事象を情報セキュリティ実施手順の見直し等に反映しなければならない。

12 遵守状況等

（１）遵守状況の確認等

ア 遵守状況の確認

受注者は、管理者の責任の範囲において、情報セキュリティ実施手順の遵守状況を確認しなければならない。

イ 技術的遵守状況の確認

受注者は、保護システムの管理者の責任の範囲において、情報セキュリティ実施手順への技術的遵守状況を確認しなければならない。

（２）情報セキュリティの記録

受注者は、保護すべき情報に係る重要な記録（複製記録、持出記録、監査記録等）の保管期間（少なくとも契約履行後１年間）を定めた上、施錠したロッカー等において保管又は暗号技術を用いる等により厳密に保護するとともに、適切に鍵を管理しなければならない。

（３）監査ツールの管理

受注者は、保護システムの監査に用いるツールについて、悪用を防止するため必要最低限の使用にとどめなければならない。

（４）農研機構による調査

ア 調査の受入れ

受注者は、農研機構による情報セキュリティ対策に関する調査の要求があった場合には、これを受け入れなければならない。

イ 調査への協力

受注者は、農研機構が調査を実施する場合、農研機構の求めに応じ必要な協力（職員又は農研機構の指名する者の取扱施設への立入り、書類の閲覧等への協力）をしなければならない。

（５）サービスレベルの保証

受注者は、業務で取り扱う情報（書面を除く。）のうち、その滅失、紛失又は当該情報が利用不可能であることにより、国民の権利が侵害され又は業務の安定的な遂行に支障（軽微なものを除く。）を及ぼすおそれがある情報を取り扱う場合には、セキュリティ確保の観点から、システムの可用性、通信速度及び安定性、データの保存期間及び方法、データ交換の安全性及び信頼性確保のための方法、情報セキュリティインシデントの対処方法等を決定し、当該サービスレベルに関し受注者において保証しなければならない。

事業場名	住所	備考（管轄範囲）
1 つくば研究拠点観音台第1事業場	茨城県つくば市観音台2丁目1番地18	観音台1丁目31番地1、観音台2丁目1番9、観音台3丁目1番地1を含む。
2 上越研究拠点	新潟県上越市稲田1丁目2番1号	
3 安濃野菜研究拠点	三重県津市安濃町草生360番地	
4 新橋事業場	東京都港区西新橋2丁目14番1号	
5 つくば研究拠点観音台第2事業場	茨城県つくば市観音台2丁目1番地2	観音台2丁目1番地6、観音台2丁目1番地12、谷和原ほ場を含む。
6 北杜研究拠点	山梨県北杜市小淵沢町6585番地	
7 つくば研究拠点観音台第3事業場	茨城県つくば市観音台3丁目1番地3	観音台3丁目1番地5を含む。
8 小平海外病研究拠点	東京都小平市上水本町6丁目20番1号	
9 つくば研究拠点藤本・大わし事業場	茨城県つくば市大わし1番2	藤本2番地1、藤本2番地2を含む。
10 興津カンキツ研究拠点	静岡県静岡市清水区興津中町485番地6	
11 金谷茶業研究拠点	静岡県島田市金谷猪土居2769番地	
12 北海道中央農場	北海道北広島市西の里1089番地	
13 北海道中央農場後志分場	北海道虻田郡真狩村字美原276番地1	
14 胆振農場	北海道勇払郡安平町早来富岡499番地	
15 十勝農場	北海道常広市幸福町東4線210番地6	
16 上北農場	青森県上北郡七戸町字柳平43番地86	
17 婦恋農場	群馬県吾妻郡婦恋村大字田代1017番地の1	
18 八岳農場	長野県茅野市玉川11401番地1	
19 西日本農場	岡山県笠岡市平成町91番地	
20 雲仙農場	長崎県雲仙市瑞穂町西郷茂1494番35	
21 鹿兒島農場	鹿児島県熊毛郡中種子町油久5252番地1	
22 沖縄農場	沖縄県国頭郡東村字宮城404	
23 つくば研究拠点池の台事業場	茨城県つくば市池の台2番地	
24 那須塩原研究拠点	栃木県那須塩原市千本松768番地	
25 御代田山地放牧研究拠点	長野県北佐久郡御代田町大字塩野375番地716	
26 札幌研究拠点	北海道札幌市豊平区羊ヶ丘1番地2	豊平区羊ヶ丘4番地1を含む。
27 芽室研究拠点	北海道河西郡芽室町新生南9線4番地3	
28 盛岡研究拠点	岩手県盛岡市下厨川字赤平4番地	下厨川字鍋屋敷92番地24を含む。
29 大仙研究拠点	秋田県大仙市四ツ屋字下古道3番地	
30 福島研究拠点	福島県福島市荒井字原宿南50番地	
31 福山研究拠点	広島県福山市西深津町6丁目12番1号	
32 善通寺研究拠点	香川県善通寺市仙遊町1丁目3番1号	
33 大田研究拠点	島根県大田市川合町吉永60番地	
34 安芸津ブドウ・カキ研究拠点	広島県東広島市安芸津町三津字栗岡10301番地2	
35 合志研究拠点	熊本県合志市須屋2421番地	

事業場名	住所	備考（管轄範囲）
36 筑後・久留米研究拠点（筑後）	福岡県筑後市大字和泉496番地	
37 筑後・久留米研究拠点（久留米）	福岡県久留米市御井町1823番地1	
38 都城研究拠点	宮崎県都城市横市町6651番地2	
39 種子島研究拠点	鹿児島県西之表市安納1742番地1	
40 口之津カンキツ研究試験地	長崎県南島原市口之津町乙954番地	
41 枕崎茶業研究拠点	鹿児島県枕崎市瀬戸町87番地	
42 鹿児島研究拠点	鹿児島県鹿児島市中山町字小牟田2702番地	
43 さいたま研究拠点	埼玉県さいたま市北区日進町1丁目40番地2	
44 川崎事業場	神奈川県川崎市川崎区東田町8番地	