

令和 7 年度
区役所受電自動応答システム構築・運用保守
業務委託調達仕様書

令和 7 年 6 月
大阪市

もくじ

1	業務委託名称.....	- 3 -
2	業務目的.....	- 3 -
3	業務内容.....	- 3 -
	（1）自動応答サービスの環境構築.....	- 3 -
	（2）運用開始準備	- 4 -
	（3）運用保守業務	- 4 -
	（4）その他.....	- 5 -
4	履行期間.....	- 5 -
5	履行場所.....	- 5 -
6	成果物	- 6 -
7	検収（検査）	- 6 -
8	守秘義務.....	- 6 -
9	再委託	- 7 -
10	その他.....	- 7 -
11	仕様書に関する問合せ先	- 8 -

1 業務委託名称

令和7年度 区役所受電自動応答システム構築・運用保守業務委託

2 業務目的

大阪市（以下、「本市」という。）の区役所には、日々多くの電話問い合わせが寄せられており、その中には「手続きに必要な持ち物は何か」や「何時まで開いているのか」といった定型的な問い合わせが多く含まれている。

従来の職員による対応では、閉庁時間中の対応ができないほか、問い合わせが集中する時期には回線が混雑し、電話がつながりにくい状況が発生している。

そこで、受電自動応答システム（以下、「本システム」という。）を導入することにより、同時に受電できる件数を大幅に増やすとともに、よくある定型的な問い合わせについて24時間365日の対応を行い、市民の利便性向上と業務の効率化を図る。

3 業務内容

本市旭区役所及び住吉区役所が所管する住民情報業務における定型的な電話問い合わせに自動で応答する本システムの構築及び運用保守業務を実施すること。

（1）自動応答サービスの環境構築

本市旭区役所及び住吉区役所が所管する住民情報業務における電話問い合わせに対して、自動で応答し、定型的な問い合わせについては音声アナウンスやショートメールにより即時回答を行い、その他の問合せについては職員へ転送する環境を構築すること。ただし、職員への転送は区役所開庁時間中のみとし、閉庁時間中は転送できないことを伝達すること。事業の概要は次のとおり。

ア 対象業務

- ・住民異動の手続きに関する問い合わせ業務

イ 住民情報業務全体の想定受電数

- ・旭区役所 1年あたり約6,500件
- ・住吉区役所 1年あたり約11,500件

ウ 想定している自動応答フロー

自動応答にて回答する内容は、別紙の内容を想定している。発注者と協議の上、IVR、音声認識技術、ショートメール送信等を活用して、市民にとって分かりやすくスムーズな応答が可能な自動応答フローを作成すること。自動応答フローについては、運用開始後も容易に変更対応できること。

旭区役所と住吉区役所の自動応答フローは、基本的に同一内容とするが、区名・所在地・窓口番号などの案内や、転送先電話番号については、区別に異なる内容を設定できることとする。

自動応答終了後に自動音声やショートメール送信等により、利用者の満足度のアンケート調査を任意のタイミングで実施することができること。なお、アンケートの実施時期や内容については、受注者と協議して決定する。

エ 開庁時間帯（職員への転送対応可能時間帯）

国民の祝日に関する法律に規定する休日及び12月29日から翌年の1月3日を除く、次の

時間帯

- ・月曜日から木曜日 午前9時00分から午後5時30分
- ・金曜日 午前9時00分から午後7時00分
- ・第4日曜日 午前9時00分から午後5時30分

※上記によらず開庁または閉庁を行う場合がある。その場合は発注者から通知するため、契約の範囲内で自動応答フローや職員への転送の設定を変更すること。

オ 電話番号

受注者が用意した電話番号を使用する。IP電話（050番号）やフリーダイヤル（通話料は受注者負担）の使用も可能とする。ただし、ナビダイヤルは、使用不可とする。

受注者は、契約締結後、2か月以内に電話番号を決定して、発注者に通知すること。

上記の電話番号は、広報紙や封筒等の印刷物に記載するため、通知後の変更は認めない。

カ 電話番号数及び通信回線数

効果が得られる電話番号数と通信回線数を発注者と協議の上、必要数を用意すること。運用開始後は実績を分析し、より効果が得られるよう契約の範囲内で電話番号数や電話回線数の追加提案を行うこと。

【想定している電話番号数】

2番号（旭区役所1番号、住吉区役所1番号）

キ テスト環境

本番環境での自動応答をシミュレーションできるテスト環境及びテスト電話番号を提供すること。

(2) 運用開始準備

本システムの利用開始にあたり円滑に運用できるよう、操作マニュアルの提供や職員研修など、必要な準備を行うこと。

(3) 運用保守業務

ア 運用時間帯

常時（24時間）運用とする。

ただし、保守点検等による計画的なシステム停止を除く。なお、技術的に可能な場合は、システム停止中であることの音声アナウンスを行うこと。

イ 定期保守

- ・システムが完全な機能を保つように、定期点検等、必要な作業を行うこと。
- ・システムの機能の拡充、更新及びセキュリティ情報等については、受注者の負担において随時実施し、発注者が当該システムの機能拡充の適用可否を判断できる技術情報等を文書により提示し、その適用については発注者の指示に従い実施すること。

ウ 障害対応

- ・障害発生時は、速やかに発注者へ報告を行い、復旧までの状況の把握及び進捗ごとにその都度発注者へ報告を行うこと。
- ・障害が発生した場合は、市民等への影響が出ないよう必要に応じて暫定対応を行い、迅速に復旧を行うこと。
- ・障害復旧後は、障害の原因、対策方法、再発防止策等を含めて報告書を作成するとともに

に、その内容について発注者に速やかに報告すること。

エ 保守体制

- ・対応窓口や保守体制に係る体制図を文書にて提示すること。特に、障害対応にかかる受付窓口については、24時間確実に連絡が取れる体制を用意すること。

オ システムの停止

- ・システム保守作業の一環としてシステムの停止を行う場合には、本市に事前に相談し、了承を得ること。

(4) その他

- ・市民を対象とした業務となるため、十分に検証を実施したうえで、運用を行うこと。
- ・自動応答サービスの環境構築や運用保守に関して、本市担当者と十分に打ち合わせ（会議）を行うこと。開催場所は、原則本市施設内とし、内容に応じてWEB会議も可とする。
- ・システムの機能の一部として生成AI機能を利用する場合は、「大阪市生成AIガイドライン」(<https://www.city.osaka.lg.jp/ictsenryakushitsu/page/0000623850.html>)を遵守すること。
- ・本契約期間中、架電数など利用量による従量課金サービスなど、料金変動する場合においても、本市は本契約額を超える支出や、別途契約による支出は行わない。
- ・収集したデータは、本市が別途指示する期間内に消去すること。ただし、消去データは容易に復元ができないようにする等の別途措置を講じること。
- ・個人情報の取り扱いに際しては、漏洩・滅失・既存の防止その他の安全管理のために、必要かつ適切な措置を講じること。またその方法についてプライバシーポリシー等にて定めていること。
- ・個人情報を蓄積するサーバ等については、情報セキュリティ管理・運用の基準となる以下のいずれか、または同等の認証を取得し、サービスの信頼性が確認できること。
 - ISO/IEC 27001、JIS Q 27001により、ISMS認証
 - ISO/IEC27017/18によるクラウドサービス分野におけるISMS認証
 - ISMAPまたはISMAP(LIU)クラウドサービスリストへの登録

4 履行期間

契約締結日から令和8年3月31日（火）

システム運用期間については4か月以上を設けること

※契約締結後速やかにプロジェクト計画書（「6 成果物」参照）を提出すること。

5 履行場所

本市指定場所

6 成果物

本市が指定する成果物については、次表のとおりとする。

成果物については、原則、電子データにより提出すること。(発注者と協議の上で決定すること)

項目	時期	内容
プロジェクト計画書	契約締結後速やかに	・業務概要 ・業務工程表 ・保守体制及び受付窓口
設定内容報告書	発注者と協議の上で決定 ※変更があれば改訂	・電話番号 ・自動応答フロー
操作マニュアル	発注者と協議の上で決定 ※変更があれば改訂	・職員向け操作マニュアル ・機能改善に伴う変更内容
会議資料一式	会議終了後速やかに	・会議で使用した説明資料 ・議事録
月次報告書	運用開始後、原則毎月1回	・作業実施内容、稼働状況等 ※ダッシュボードによる随時提供も可
各種報告書	発注者の求めに応じて	・自動応答フローの見直し提案 ・課題改善方策の提案 ・改善方策を実施した場合の経費の提示
KPI分析結果	発注者の求めに応じて	・受電数 ・本システムのみで対応完結した受電数 ・利用者満足度アンケート回答結果
問い合わせ内容のカテゴリ別のレポート	発注者と協議の上で決定	発注者と協議の上で決定 (職員への転送件数や途中離脱ポイント等、課題把握や改善につながるデータ)
年度末報告書	令和8年3月31日まで	・業務内容全般の総括報告

- ・成果物の提出に関しては事前に発注者の確認を終了したものとするため、提出期限にあたっては検査や修正に要する日数などを換算し、十分な余裕をもって作成にあたること。
- ・その他、発注者が必要とする書類を求めに応じて随時提出すること。

7 検収（検査）

業務完了後、本市の指示に従い、業務状況検収を受けるものとする。

検収の結果、物品等の全部又は一部に不合格品を生じた場合には、本市の指示に従い、指定した日時までに代替品の納入若しくは必要な修復を行うこと。

8 守秘義務

守秘義務等については、次の事項を遵守すること。

- (1) 本業務に関して、業務上知り得た内容に関する守秘義務を遵守すること。
- (2) 本業務に関して、発注者から提供を受けた資料等について、業務終了後速やかに返却すること。

- (3) また、本業務に関して収集したデータについては、契約期間終了後、事業者において消去または利用できない状態とし、その作業が完了した旨の証明書を発行すること。
- (4) ただし、本業務に関して収集したデータは、学習データとしての利活用は契約期間中及び契約期間後も可能とするが、他の目的への二次利用は不可とする。
- (5) 本業務に関して、発注者から提供を受けた資料等について、発注者の許可なく複写または複製してはならない。なお、提供された資料のうち、個人情報保護に関わるもの及び発注者の情報セキュリティに係わるものは、施錠可能な保管庫に格納する等、適正に管理すること。

9 再委託

- (1) 業務委託契約書第16条第1項に規定する「主たる部分」とは次に掲げるものをいい、受注者はこれを再委託することはできない。
 - ・委託業務における総合的企画、業務遂行管理、業務の手法の決定および技術的判断等
 - ・受電自動応答システム構築・運用保守業務
- (2) 受注者は、コピー、ワープロ、印刷、製本、トレース、資料整理などの簡易な業務の再委託にあたっては、発注者の承諾を必要としない。
- (3) 受注者は、第1項及び第2項に規定する業務以外の再委託にあたっては、書面により発注者の承諾を得なければならない。なお、元請の契約金額が1,000万円を超え契約の一部を再委託しているものについては、再委託相手先、再委託内容、再委託金額を公表する
- (4) 地方自治法施行令第167条の2第1項第2号の規定に基づき、契約の性質又は目的が競争入札に適さないとして、随意契約により契約を締結した委託業務においては、発注者は、前項に規定する承諾の申請があったときは、原則として業務委託料の3分の1以内で申請がなされた場合に限り、承諾を行うものとする。ただし、業務の性質上、これを超えることがやむを得ないと発注者が認めたとき、又は、コンペ方式若しくはプロポーザル方式で受注者を選定したときは、この限りではない。
- (5) 受注者は、業務を再委託及び再々委託等（以下「再委託等」という。）に付する場合、書面により再委託等の相手方との契約関係を明確にしておくとともに、再委託等の相手方に対して適切な指導、管理の下に業務を実施しなければならない。

なお、再委託等の相手方は、大阪市競争入札参加停止措置要綱に基づく停止措置期間中の者、又は大阪市契約関係暴力団排除措置要綱に基づく入札等除外措置を受けている者であってはならない。

また、大阪市契約関係暴力団排除措置要綱第12条第3項に基づき、再委託等の相手方が暴力団員又は暴力団密接関係者でない旨の誓約書を業務委託契約書第16条第2項及び第16条の2第2項に規定する書面とあわせて発注者に提出しなければならない。

10 その他

- (1) 個人情報の取扱いについては、個人情報の保護に関する法律及び大阪市個人情報の保護に関する法律の施行等に関する法令や条例等に基づき、厳重に行うこと。
- (2) 業務の進捗状況について、本市の求めに応じ随時報告を行うこと。
- (3) 電話回線、ネットワーク、ネットワーク機器、サーバ機器、ソフトウェアなど、本事業実施に必要なものは、受注者で用意すること。

- (4) この仕様書に定めのない事項については、大阪市契約規則及び大阪市会計規則に従い、その他必要に応じて、発注者と受注者において適宜協議、調整を行い決定する。
- (5) 監査対応として、本市が求めた際には本市職員による立入検査の実施が可能であり、本市が情報資産を預けている状況を確認できること。なお、立入検査ができない場合は、別途協議して定める。
- (6) 仕様の解釈について、仕様の詳細等については本市の指示に従うものとし、契約内容及び作業内容に疑義が生じた場合には、速やかに本市と協議すること。

11 仕様書に関する問合せ先

大阪市旭区役所 総務課（担当：酒井）

〒535-0051 大阪市旭区大宮 1 丁目 1 番17号 大阪市旭区役所 3 階

電話番号：06-6957-9625

FAX：06-69523247

E-mail：tp0001@city.osaka.lg.jp

転入・区間異動について

パターン				対応	音声案内				SMS送信
種別	届出内容	届出人	前住所地での転出届の種別	自動応答で対応する内容	必要なもの	手数料	取扱時間	補足説明	SMSで送信するURL
転入届	他市からの転入	本人	マイナポータル	案内G + 音声案内 + SNS送信	本人確認書類、在留カードまたは特別永住者証明書（お持ちの方のみ）、転入される方全員のマイナンバー（お持ちの方のみ）	-	案内A	必要なものに関する補足説明は、SNSを参照、受信不可者や希望者には案内B・案内C	https://www.city.osaka.lg.jp/shimin/page/0000369822.html
			窓口または郵送	案内G + 音声案内 + SNS送信	転出証明書（前住所地で特例転出届をした場合は不要）、本人確認書類、在留カードまたは特別永住者証明書（お持ちの方のみ）、転入される方全員のマイナンバーカード（お持ちの方のみ）	-	案内A	必要なものに関する補足説明は、SNSを参照、受信不可者や希望者には案内B・案内C・案内D	https://www.city.osaka.lg.jp/shimin/page/0000369822.html
			その他	職員転送（転出届が未届の場合など）					
		同一世帯員	マイナポータル	案内G + 音声案内 + SNS送信	本人確認書類、在留カードまたは特別永住者証明書（お持ちの方のみ）、転入される方全員のマイナンバーカード（お持ちの方のみ）	-	案内A	必要なものに関する補足説明は、SNSを参照、受信不可者や希望者には案内B・案内C	https://www.city.osaka.lg.jp/shimin/page/0000369822.html
			窓口または郵送	案内G + 音声案内 + SNS送信	転出証明書（前住所地で特例転出届をした場合は不要）、本人確認書類、在留カードまたは特別永住者証明書（お持ちの方のみ）、転入される方全員のマイナンバーカード（お持ちの方のみ）	-	案内A	必要なものに関する補足説明は、SNSを参照、受信不可者や希望者には案内B・案内C・案内D	https://www.city.osaka.lg.jp/shimin/page/0000369822.html
			その他	職員転送（転出届が未届の場合など）					
		別世帯の任意代理人	-	案内G + 音声案内 + SNS送信	転出証明書（前住所地で特例転出届をした場合は不要）、本人確認書類、在留カードまたは特別永住者証明書（お持ちの方のみ）、委任状	-	案内A	必要なものに関する補足説明は、SNSを参照、受信不可者や希望者には案内B・案内E	https://www.city.osaka.lg.jp/shimin/page/0000369822.html
		別世帯の法定代理人	-	案内G + 音声案内 + SNS送信	転出証明書（前住所地で特例転出届をした場合は不要）、本人確認書類、在留カードまたは特別永住者証明書（お持ちの方のみ）、法定代理人であることを確認できる書類	-	案内A	必要なものに関する補足説明は、SNSを参照、受信不可者や希望者には案内B・案内F	https://www.city.osaka.lg.jp/shimin/page/0000369822.html
	大阪市他区からの転入	本人	-	案内G + 音声案内 + SNS送信	本人確認書類、在留カードまたは特別永住者証明書（お持ちの方のみ）、転入される方全員のマイナンバーカード（お持ちの方のみ）	-	案内A	必要なものに関する補足説明は、SNSを参照、受信不可者や希望者には案内B・案内C	https://www.city.osaka.lg.jp/shimin/page/0000369822.html
		同一世帯員	-	案内G + 音声案内 + SNS送信	本人確認書類、在留カードまたは特別永住者証明書（お持ちの方のみ）、転入される方全員のマイナンバーカード（お持ちの方のみ）	-	案内A	必要なものに関する補足説明は、SNSを参照、受信不可者や希望者には案内B・案内C	https://www.city.osaka.lg.jp/shimin/page/0000369822.html
		別世帯の任意代理人	-	案内G + 音声案内 + SNS送信	本人確認書類、在留カードまたは特別永住者証明書（お持ちの方のみ）、委任状	-	案内A	必要なものに関する補足説明は、SNSを参照、受信不可者や希望者には案内B・案内E	https://www.city.osaka.lg.jp/shimin/page/0000369822.html
		別世帯の法定代理人	-	案内G + 音声案内 + SNS送信	本人確認書類、在留カードまたは特別永住者証明書（お持ちの方のみ）、法定代理人であることを確認できる書類	-	案内A	必要なものに関する補足説明は、SNSを参照、受信不可者や希望者には案内B・案内F	https://www.city.osaka.lg.jp/shimin/page/0000369822.html
	その他	-	-	職員転送（海外からの転入、住所設定など）					

案内A	平日（月曜日～木曜日）午前9時～午後5時30分、・平日（金曜日）午前9時～午後7時、・第4日曜日午前9時～午後5時30分
案内B	世帯主でない外国人住民の方が転入される場合で、世帯主が外国人住民であり、親族であるときは、世帯主との続柄を証する文書（例：結婚証明書、出生証明書）が必要です。（外国語で作成されたものであれば、翻訳者を明らかにした訳文の添付も必要）
案内C	それぞれのマイナンバーカードに暗証番号入力が必要です。 マイナンバーカードを紛失されている場合は紛失届が必要です。 転入届当日、マイナンバーカードをお持ちでない場合は、転入の手続きは可能ですが、後日、マイナンバーカードの住所変更の手続きが必要です。
案内D	前住所地で特例転出届を届け出た場合は、転出証明書は不要です。ただし、前住所地で転出予定日とした日から30日を経過した日と新住所地に転入した日から14日を経過した日のいずれか早い日までに手続きをしなかった場合は、転出証明書の提出が必要になります。
案内E	任意代理人（本人から委任を受けた方）が手続きされる場合は、委任状が必要です。親族の方でも別世帯の場合は必要です。
案内F	法定代理人が手続きされる場合は、登記事項証明書、戸籍謄本等、法定代理人であることを確認できる書類が必要です。
案内G	引越してこられた日から14日以内にお住まいになる区の区役所窓口サービス担当課または区役所出張所に届出に必要なものを持って手続きしてください。 引越し前の届出は受付できません。 サービスカウンターではお取扱いできません。 郵送による届出はできません。

市外転出について

		対応	音声案内			SMS送信
方法	届出人	自動応答で対応する内容	必要なもの	取扱時間	補足説明	SMSで送信するURL
区役所窓口	本人	音声案内 + SMS送信	本人確認書類	案内A	案内B・案内E	https://www.city.osaka.lg.jp/shimin/page/0000369823.html
	同一世帯員	音声案内 + SMS送信	本人確認書類	案内A	案内B・案内E	https://www.city.osaka.lg.jp/shimin/page/0000369823.html
	任意代理人	音声案内 + SMS送信	委任状・本人確認書類	案内A	案内B・案内C・案内E	https://www.city.osaka.lg.jp/shimin/page/0000369823.html
	法定代理人	音声案内 + SMS送信	本人確認書類・登記事項証明書、戸籍謄本等、法定代理人であることを確認できる書類	案内A	案内B・案内D・案内E	https://www.city.osaka.lg.jp/shimin/page/0000369823.html
郵送	本人	音声案内 + SMS送信	郵送用転出届・返信用の封筒（返送先住所・宛名を記入し、返信に必要な切手を貼り付けてください。）・本人確認書類の写し		案内B・案内E	https://www.city.osaka.lg.jp/shimin/page/0000369823.html
	同一世帯員	音声案内 + SMS送信	郵送用転出届・返信用の封筒（返送先住所・宛名を記入し、返信に必要な切手を貼り付けてください。）住民異動届（転出届）・本人確認書類の写し		案内B・案内E	https://www.city.osaka.lg.jp/shimin/page/0000369823.html
	任意代理人	音声案内 + SMS送信	郵送用転出届・返信用の封筒（返送先住所・宛名を記入し、返信に必要な切手を貼り付けてください。）・委任状・本人確認書類の写し		案内B・案内C・案内E	https://www.city.osaka.lg.jp/shimin/page/0000369823.html
	法定代理人	音声案内	郵送用転出届・返信用の封筒（返送先住所・宛名を記入し、返信に必要な切手を貼り付けてください。）・本人確認書類・登記事項証明書、戸籍謄本等、法定代理人であることを確認できる書類		案内B・案内D・案内E	https://www.city.osaka.lg.jp/shimin/page/0000369823.html
オンライン	本人	音声案内 + SMS送信	マイナンバーカード		引越しの申請をするには、利用者登録／ログインが必要です。	https://myna.go.jp/html/moving_oss.html
案内A	平日（月曜日～木曜日）午前9時～午後5時30分、・平日（金曜日）午前9時～午後7時、・第4日曜日午前9時～午後5時30分					
案内B	前住所地で特例転出届を届け出た場合は、転出証明書は不要です。ただし、前住所地で転出予定日とした日から30日を経過した日と新住所地に転入した日から14日を経過した日のいずれか早い日までに手続きをしなかった場合は、転出証明書の提出が必要になります。					
案内C	任意代理人（本人から委任を受けた方）が手続きされる場合は、委任状が必要です。親族の方でも別世帯の場合は必要です。					
案内D	法定代理人が手続きされる場合は、登記事項証明書、戸籍謄本等、法定代理人であることを確認できる書類が必要です。					
案内E	転出することが確定してから引越しされる日までにお住まいの区の区役所窓口サービス担当課または区役所出張所に届出に必要なものを持って手続きしてください。 ※すでに引越しが終わっていても届出はできます。その場合は、引越しをした日から14日以内に届け出てください。					

区内転居について

パターン				対応	音声案内				SMS送信
種別	届出内容	届出人	前住所地での転出届の種別	自動応答で対応する内容	必要なもの	手数料	取扱時間	補足説明	SMSで送信するURL
	区内転居	本人	-	案内G + 音声案内 + SNS送信	本人確認書類、在留カードまたは特別永住者証明書（お持ちの方のみ）、転入される方全員のマイナンパーカード（お持ちの方のみ）	-	案内A	必要なものに関する補足説明は、SNSを参照、受信不可者や希望者には案内B・案内C	https://www.city.osaka.lg.jp/shimin/page/0000369826.html
		同一世帯員	-	案内G + 音声案内 + SNS送信	本人確認書類、在留カードまたは特別永住者証明書（お持ちの方のみ）、転入される方全員のマイナンパーカード（お持ちの方のみ）	-	案内A	必要なものに関する補足説明は、SNSを参照、受信不可者や希望者には案内B・案内C	https://www.city.osaka.lg.jp/shimin/page/0000369826.html
		別世帯の任意代理人	-	案内G + 音声案内 + SNS送信	本人確認書類、在留カードまたは特別永住者証明書（お持ちの方のみ）、委任状	-	案内A	必要なものに関する補足説明は、SNSを参照、受信不可者や希望者には案内B・案内E	https://www.city.osaka.lg.jp/shimin/page/0000369826.html
		別世帯の法定代理人	-	案内G + 音声案内 + SNS送信	本人確認書類、在留カードまたは特別永住者証明書（お持ちの方のみ）、法定代理人であることを確認できる書類	-	案内A	必要なものに関する補足説明は、SNSを参照、受信不可者や希望者には案内B・案内F	https://www.city.osaka.lg.jp/shimin/page/0000369826.html

案内A	平日（月曜日～木曜日）午前9時～午後5時30分、・平日（金曜日）午前9時～午後7時、・第4日曜日午前9時～午後5時30分
案内B	世帯主でない外国人住民の方が転入される場合で、世帯主が外国人住民であり、親族であるときは、世帯主との続柄を証する文書（例：結婚証明書、出生証明書）が必要です。（外国語で作成されたものであれば、翻訳者を明らかにした訳文の添付も必要）
案内C	それぞれのマイナンバーカードに暗証番号入力が必要です。 マイナンバーカードを紛失されている場合は紛失届が必要です。 転入届当日、マイナンバーカードをお持ちでない場合は、転入の手続きは可能ですが、後日、マイナンバーカードの住所変更の手続きが必要です。
案内D	前住所地で特例転出届を届け出た場合は、転出証明書は不要です。ただし、前住所地で転出予定日とした日から30日を経過した日と新住所地に転入した日から14日を経過した日のいずれか早い日までに手続きをしなかった場合は、転出証明書の提出が必要になります。
案内E	任意代理人（本人から委任を受けた方）が手続きされる場合は、委任状が必要です。親族の方でも別世帯の場合は必要です。
案内F	法定代理人が手続きされる場合は、登記事項証明書、戸籍謄本等、法定代理人であることを確認できる書類が必要です。
案内G	引越してこられた日から14日以内にお住まいになる区の区役所窓口サービス担当または区役所出張所に届出に必要なものを持って手続きしてください。 引越し前の届出は受付できません。 サービスカウンターではお取扱いできません。 郵送による届出はできません。

暴力団等の排除に関する特記仕様書

1 暴力団等の排除について

- (1) 受注者（受注者が共同企業体であるときは、その構成員のいずれかの者。以下同じ。）は、大阪市暴力団排除条例（平成 23 年大阪市条例第 10 号。以下「条例」という。）第 2 条第 2 号に規定する暴力団員（以下「暴力団員」という。）又は同条第 3 号に規定する暴力団密接関係者（以下「暴力団密接関係者」という。）に該当すると認められる者と下請契約、資材・原材料の購入契約又はその他の契約をしてはならない。
- (2) 受注者は、条例第 7 条各号に規定する下請負人等（以下「下請負人等」という。）に、暴力団員又は暴力団密接関係者に該当すると認められる者と下請契約、資材・原材料の購入契約又はその他の契約をさせてはならない。
また、受注者は、下請負人等が暴力団員又は暴力団密接関係者に該当すると認められる者と下請契約、資材・原材料の購入契約又はその他の契約をした場合は当該契約を解除させなければならない。
- (3) 受注者は、この契約の履行にあたり暴力団員又は暴力団密接関係者に該当すると認められる者から条例第 9 条に規定する不当介入（以下「不当介入」という。）を受けたときは、速やかに、この契約に係る本市監督職員若しくは検査職員又は当該事務事業を所管する担当課長（以下「監督職員等」という。）へ報告するとともに、警察への届出を行わなければならない。
また受注者は、下請負人等が暴力団員又は暴力団密接関係者に該当すると認められる者から不当介入を受けたときは、当該下請負人等に対し、速やかに監督職員等へ報告するとともに警察への届出を行うよう、指導しなければならない。
- (4) 受注者及び下請負人等が、正当な理由なく本市に対し前号に規定する報告をしなかったと認めるときは、条例第 12 条に基づく公表及び大阪市競争入札参加停止措置要綱による停止措置を行うことがある。
- (5) 受注者は第 3 号に定める報告及び届出により、本市が行う調査並びに警察が行う捜査に協力しなければならない。
- (6) 発注者及び受注者は、暴力団員又は暴力団密接関係者に該当すると認められる者からの不当介入により契約の適正な履行が阻害されるおそれがあるときは、双方協議の上、履行日程の調整、履行期間の延長、履行内容の変更その他必要と認められる措置を講じることとする。

2 誓約書の提出について

受注者及び下請負人等は、暴力団員又は暴力団密接関係者でない旨の誓約書を提出しなければならない。ただし、発注者が必要でないと判断した場合はこの限りでない。

不適正な契約事案の再発防止対策に係る特記仕様書

発注者と本契約を締結した受注者は、この契約の履行に関して、発注者の職員から違法又は不適正な要求を受けたときは、その内容を記録し、直ちに発注者のコンプライアンス担当に報告しなければならない。

(報告先[コンプライアンス担当]：旭区役所総務課 電話：06-6957-9625)

公正な職務の執行の確保に関する特記仕様書

（条例の遵守）

第1条 受注者および受注者の役職員は、本契約に係る業務（以下「当該業務」という。）の履行に際しては、「職員等の公正な職務の執行の確保に関する条例」（平成18年大阪市条例第16号）（以下「条例」という。）第5条に規定する責務を果たさなければならない。

（公益通報等の報告）

第2条 受注者は、当該業務について、条例第2条第1項に規定する公益通報を受けたときは、速やかに、公益通報の内容を発注者（旭区役所総務課）へ報告しなければならない。

2 受注者は、公益通報をした者又は公益通報に係る通報対象事実に係る調査に協力した者から、条例第12条第1項に規定する申出を受けたときは、直ちに、当該申出の内容を発注者（旭区役所総務課）へ報告しなければならない。

（調査の協力）

第3条 受注者及び受注者の役職員は、発注者又は大阪市公正職務審査委員会が条例に基づき行う調査に協力しなければならない。

（公益通報に係る情報の取扱い）

第4条 受注者の役職員又は受注者の役職員であった者は、正当な理由なく公益通報に係る事務の処理に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

（発注者の解除権）

第5条 発注者は、受注者が、条例の規定に基づく調査に正当な理由なく協力しないとき又は条例の規定に基づく勧告に正当な理由なく従わないときは、本契約を解除することができる。

生成 AI 利用に関する特記仕様書

受注者又は指定管理者（再委託及び再々委託等の相手方を含む）が生成 AI を利用する場合は、事前に発注者あて所定様式により確認依頼をし、確認を受けるとともに、「大阪市生成 AI 利用ガイドライン（別冊 業務受託事業者等向け生成 AI 利用ガイドライン第 1.0 版）」に定められた以下の利用規定を遵守すること。

生成 AI の利用規定

- 生成 AI を利用する場合は、利用業務の内容、利用者の範囲、情報セキュリティ体制等及び利用規定の遵守・誓約内容を事前に所定様式※により発注者宛に確認依頼をし、確認を受けること
※ 所定様式は大阪市ホームページからダウンロードできます
<https://www.city.osaka.lg.jp/ictsenryakushitsu/page/0000623850.html>
- 前記確認内容に変更等が生じた際には変更の確認依頼をし、確認を受けること
- 生成 AI は、受注者又は指定管理者の業務支援目的に限定し、市民や事業者向けの直接的なサービスには利用しないこと
- 文章生成 AI 以外の画像・動画・音声などの生成 AI の利用は禁止する
- インターネット上の公開された環境で不特定多数の利用者に提供される定型約款・規約への同意のみで利用可能な生成 AI の利用を禁止する
- 生成 AI 機能が付加された検索エンジンやサイトは、一般的にインターネットで公開されている最新の情報を検索する目的でのみの利用とし、生成 AI による回答を得る目的での利用を禁止する
- 生成 AI を利用する場合は、入力情報を学習しない設定（オプトアウト）をして利用すること
- 契約又は協定の履行に関して知り得た秘密及び個人情報の入力を禁止する
- 著作権その他日本国の法令に基づき保護される第三者の権利を侵害する内容の生成につながる入力及びそのおそれがある入力を禁止する
- 生成・出力内容は、誤り、偏りや差別的表現等がないか、正確性や根拠・事実関係を必ず自ら確認すること
- 生成・出力内容は、著作権その他日本国の法令に基づき保護される第三者の権利の侵害がないか必ず自ら確認すること
- 生成・出力内容は、あくまで検討素材であり、その利用においては、受注者又は指定管理者が責任をもって判断するものであることを踏まえ、原則として、加筆・修正のうえ使用すること
なお、生成・出力内容の正確性等を確認したうえで、加筆・修正を加えずに資料等として利用（公表等）する場合は、生成 AI を利用して作成した旨を明らかにして意思決定のうえ、利用すること
- 情報セキュリティ管理体制により、利用者の範囲及び利用ログの管理などにより情報セキュリティの確保を徹底して適切に運用すること