

大阪市淀川区役所

保険年金窓口業務等委託 長期継続

業 務 仕 様 書

令和8年6月

大阪市淀川区役所

目次

第1章 委託業務の概要

1	委託業務名称	4
2	委託の目的	4
	(1) 柔軟性を備えた運用体制の確立と効率化	4
	(2) 作業品質の確保と安定した業務運営の維持	4
3	委託業務の基本的な考え方	4
	(1) スムーズかつ安定的な業務の移行	4
	(2) 民間のノウハウを活用した効率的・効果的な運営	5
	(3) 市民満足度の向上	5
	(4) 個人情報保護の徹底	5
	(5) モニタリングの実施と品質の向上	5
	(6) 本市と受注者の緊密な連携	5
4	委託業務の基本的要件	5
	(1) 委託期間と全体スケジュール	5
	(2) 詳細スケジュール	6
	(3) 履行場所	6
	(4) 運営日・運営時間	7
5	委託業務とその概要	7
	(1) 運営準備業務	7
	(2) 委託業務の概要	8
6	受注者と本市の主な役割分担	10
	(1) 基本的な考え方	10
	(2) 受注者と本市の主な役割分担	10
7	前提条件	11
	(1) 守秘義務及び資料等の複製の禁止	11
	(2) 委託業務における指揮・命令等	11
	(3) 信用失墜行為の禁止	11
	(4) 業務従事者の服装等	12
	(5) 資料等の適正な保管	12
	(6) 危機管理	12
	(7) 本市が提供する業務システム端末機等	12
	(8) 貸与品等の保守管理	12
	(9) 災害時の対応等	12

(10) 制度改正・組織変更等に伴う仕様の変更・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 12

第2章 委託業務の詳細

1 運営準備業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 14
 (1) 業務設計・マニュアル作成・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 14
 (2) 業務実施体制の構築・要員配置・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 15
 (3) 要員教育・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 17
 (4) ファシリティ整備・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 19
 (5) 業務の導入管理（運営準備・業務引継・試行運用）・・・・・・・・・・ 21
 2 運営業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 22
 (1) 窓口対応業務等（受付・入力・作成・交付）・・・・・・・・・・ 22
 (2) 各種報告書の作成・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 23
 (3) 運営管理業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 23
 (4) その他関連業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 23

第3章 サービス水準

1 基本的考え方・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 24
 2 運営方針・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 24
 3 満たすべきサービス水準・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 25
 (1) 指標とサービス水準の概要・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 25
 (2) サービス水準の評価方法・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 27
 (3) 満たすべきサービス水準に達しない場合の勧告・・・・・・・・・・ 29
 4 適用除外・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 30

第4章 その他

1 契約終了時の業務の引継ぎ・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 31
 2 セキュリティーポリシー・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 31
 (1) 入退室管理の徹底・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 31
 (2) 要員の管理・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 31
 (3) その他情報セキュリティ対策の実施・・・・・・・・・・ 32
 3 納入成果物・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 32
 4 委託事業費の支払・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 33
 5 留意事項・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 34

(1) 関係法令等の遵守	34
(2) 本市施策との整合	35
(3) 提案内容の遵守	35
(4) 第三者賠償	35
(5) 個人情報漏えい事故防止	36
(6) 再委託	36
(7) 疑義	36
(8) 業務の流れについて	37
(9) 想定業務量	37
(10) その他	37

第5章 特記仕様書

1 職員等の公正な職務の執行の確保に関する特記仕様書	39
2 秘密保持に関する特記仕様書	40
3 生成 AI 利用に関する特記仕様書	42

【別紙】

- 別紙1 本市が提供する執務スペース
- 別紙2 重要管理ポイント
- 別紙3 取扱届出等一覧
- 別紙4 主な業務に関する業務フロー
- 別紙5 事務処理件数、来庁者数
- 別紙6 取扱様式例

第1章 委託業務の概要

1 委託業務名称

大阪市淀川区役所保険年金窓口業務等委託

2 委託の目的

大阪市においては、「新・市政改革プラン」において「官民連携の推進」を掲げており、民間にできることは民間に委ね、官が果たすべき役割については市場原理が機能しない部分に限るなど、公共サービスの提供手法について改めて検証を行い、官民の最適な役割分担のもと、官が担っている事業を民間が担うことにより、コスト削減やサービス向上が期待できるものは積極的に民間活力の活用を推進するとしている。市民サービスの向上、行財政運営の質の向上、ニア・イズ・ベターのより一層の徹底等について、より強化して取り組む必要がある。

これに基づき、区役所における市民サービスの向上と効率的な業務運営に向けて、「淀川区役所窓口サービス課（保険年金）（以下「区役所」という。）」における保険年金業務のうち、申請書等の受付にかかる窓口対応業務、関係システムの端末入力業務及び各種証等の交付業務並びに関連業務について、個人情報の保護に十分留意したうえで、以下の効果をめざして本仕様書及び特記仕様書に基づき業務を委託する。

（1）柔軟性を備えた運用体制の確立と効率化

保険年金の窓口を訪れる来庁者数は、曜日、時期によって大きく変動する。状況の変化に合わせた人員の配置を行い、効率的な運用体制を確立することで、サービス水準を低下させることなく業務運営コストの低減を実現する。

（2）作業品質の確保と安定した業務運営の維持

市民へ提供する委託業務については、明確かつ客観的なサービス水準の指標を設定し、サービス品質の維持・向上を図るためのチェック体制を確立することにより、業務全体の作業品質を確保し、一方で、市職員については、専門性の高い業務や、公権力の行使にあたる業務などに専念することで、安定した業務運営体制を維持し、総体として行政サービスの向上を図る。

3 委託業務の基本的な考え方

以下の基本的な考え方に基づいて業務を遂行すること。

（1）スムーズかつ安定的な業務の移行

業務の混乱を招かないよう契約締結から委託業務開始までの間に要員確保や体制構

築をはじめとした業務設計及び要員教育等を行い、業務のスムーズかつ安定的な移行を実現する。

(2) 民間のノウハウを活用した効率的・効果的な運営

効率的な運営手法や顧客対応スキルなど受注者が有するノウハウを最大限に活用し、業務の目的を実現する。

(3) 市民満足度の向上

市民からの信頼を損なわないよう、常に適切かつ迅速丁寧に対応するとともに、必要な場合は、市職員と円滑な連携を図り、市民満足度の向上に努める。

(4) 個人情報保護の徹底

本業務は、個人情報を厳格な管理のうえで取り扱うことが必要な業務であり、受注者は本業務の実施にあたって、「個人情報保護法」、「大阪市個人情報の保護に関する法律の施行等に関する条例」、「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」、「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等の一部を改正する法律」及び「大阪市特定個人情報保護条例」を遵守するとともに、個人情報の厳格な管理のために万全の体制を整備すること。

(5) モニタリングの実施と品質の向上

(1)～(4)の基本的な考え方のもと、効率的・効果的かつ適切な業務を遂行するために、受注者は定期的なモニタリングを行い、常に業務の質、精度の維持・向上に努めること。

(6) 本市と受注者の緊密な連携

受注者は、市民と直接接する第一線の窓口業務であることを認識したうえで、自己の責任で業務を遂行することを前提として、適切な範囲で、本市と受注者が緊密に連携を行える体制を互いに構築し、サービス向上に努めること。

4 委託業務の基本的要件

受注者は、以下の基本的要件を満たしたうえで業務を実施する。また、本仕様書に記載のない細部事項は、本市と受注者が協議のうえ定める。

(1) 委託期間と全体スケジュール

ア 委託期間


契約締結日から令和12年2月28日まで

イ 全体スケジュール

- ・ 契約締結日から令和9年2月28日までに委託業務の運営に向けた基本的な業務準備を行う。うち、少なくとも本格運用である令和9年3月1日の1か月前までに、従事者を実際に配置し、実地での業務引継ぎを行ったうえで試行運用を行うこと。
- ・ 令和9年3月1日から令和12年2月28日までの間、業務の運営を行うこと。

(2) 詳細スケジュール

業務をスムーズかつ円滑に移行するために、以下のスケジュール案を基本とし、計画的に本業務を実施すること。なお、受注者は、更に効率的・効果的な業務スケジュールがあれば、理由を付して本市に対し提案できるものとする。

作業内容	令和8年 12月	令和9年 1月	令和9年 2月	令和9年 3月
契約締結	★			
運営準備・業務引継				
本格運用				

運営準備においては、業務設計・要員手配・機材準備・要員教育など必要な事項を適切な時期に行うこと。

業務委託開始時の混乱を避けるため、事前に、受注者で基礎知識に関する研修を行ったうえで、少なくとも本格運用の1か月前に、本格運用時点において必要と見込まれる従事者数を配置し、監督職員などの職員立会いのもと、前受注者から、業務履行にあたり必要な事項などの十分な業務引継ぎを受けたうえで試行運用を実地にて実施する。実地での業務引継ぎ及び試行運用については、本格運用開始時に、市民サービスに影響を及ぼさないよう、最適な実施案を協議し、双方合意のうえ決定する。また、本格運用の開始については、令和9年3月1日とする。

(3) 履行場所

履行場所は次のとおりとする。

大阪市淀川区役所窓口サービス課（大阪市淀川区十三東2丁目3番3号）

淀川区役所 4階 約30㎡

詳細は、別紙1を参照のこと

受注者が業務を履行するために必要な場所は、区役所の業務スペースのうち、本市

が指定する場所を基本とする。ただし、倉庫への入室が必要となる場合など、例外事項については、別途取り決めを行うこととする。

別紙1のレイアウトについては現時点での予定であり、本市が行うレイアウト変更工事や委託後の運営状況などによって変更となる場合がある。

なお、契約期間中に変更することとなった場合は、その都度協議書を交わすものとする。

(4) 運営日・運営時間

運営日及び運営時間については、次の考え方を基本としたうえで、それ以外の時間に業務を行う場合は、あらかじめ本市と協議を行うこと。

ア 窓口開庁時間

月～木 9：00～17：30

金 9：00～19：00

日 9：00～17：30

・日曜開庁は、毎月第4日曜日

ただし、3月末から4月初旬の時期に1～2回程度の臨時開庁を追加で実施することがある。また、本市の都合により実施しない場合がある。

・昼休みの時間帯（12：15～13：00）についても、窓口業務は実施すること。

イ 窓口開庁時間前後の事務

上記時間帯の前後20分程度、窓口開庁にあたっての準備事務及び窓口終了後の事務（端末の準備・終了、各種連絡調整等）が経常的に発生し、これについても委託業務範囲に含むものとする。

また、窓口で受付を行い、一連の処理が時間外に及ぶものについては、上記の窓口開庁時間に関わらず処理が完了するまでの間、引き続き業務を行うこと。

なお、窓口受付を行う来庁者については、受付終了時刻までに住民情報担当で番号札を引いた者も含む。

ウ 休業日

年末年始（12月29日から翌年1月3日）

土日祝日（第4日曜、繁忙期等臨時開庁日を除く）

5 委託業務とその概要

(1) 運営準備業務

本業務を適切に行うため、本市と連携しながら、受注者が以下の準備業務を行い、本業務を遂行するための適切な実施体制を構築すること。

- ア 業務設計・マニュアル作成
- イ 業務実施体制の構築・要員配置
- ウ 要員教育
- エ ファシリティ整備
- オ 業務の導入管理（運営準備・業務引継・試行運用）

（２）委託業務の概要

本委託業務の概要は以下のとおりとする。

なお、委託する業務の基本的な考え方は、窓口での受付業務及びその入力等処理の内、公権力の行使にあたる部分及び高度な判断が必要な部分以外を委託する業務とする。

ア 各種届出・申請書の受付業務

保険年金窓口において取り扱っている制度は国民健康保険・後期高齢者医療制度・国民年金の３つに大別される。各制度における開始・終了届等異動届及び給付、免除等の各種申請の受付を行う。受付に当たっては、記載内容、添付書類、届出資格、本人確認等、条件に応じて必要となる資料等を確認するなどし、要件を満たさない場合は適切に対応を行う。また、行政オンラインシステム、電子番号発券機予約システム、窓口申請書作成支援システムを用いた予約確認、受付等についても対応を行う。

イ 各種システム端末への入力業務

窓口において受理した申請・届出に基づき、国民健康保険、医療助成、国民年金及び後期高齢者システム端末（以下「国保等システム」という。）及び大阪府後期高齢者医療広域連合電算処理システム（以下「後期システム」という。）の入力を行う。なお、各種申請・届出のオンライン申請、郵送申請に伴う入力処理も行う。

また、内容によっては、年金事務所や他保険者等へ電話等による確認作業が発生する場合もある。

ウ 各種証等の作成・交付業務

窓口において資格確認書及び資格情報のお知らせ（以下「資格確認書等」という。）を交付する場合は、各申請書を確認し、国保等システム、後期システム等を使用して作成する。（ただし、条件により作成について本市職員に確認が必要な場合がある。）作成した資格確認書等についての内容の審査等は業務マニュアル等を用いて受注者において行い、申請書等とともに、本市職員へ引き渡す。

本市職員の審査により、交付が可能となった資格確認書等については、窓口において申請者を呼び出し、引渡しを行うこと。なお、交付にあたっては誤交付のないよう、また申請内容と齟齬がないよう内容確認を厳格に行う。

エ 納付書作成・交付業務

後期高齢者医療について保険料の納付書を希望される方に、納付年度、期日等について十分な確認を行ったうえで、納付書を作成し交付する。

オ 各種報告書の作成業務

日計表、統計資料及びその他各種報告書の作成を行う。

カ 運営管理業務

業務の適正な運営と改善を行うため、この業務全体の事業計画の策定や実績管理、リスク管理等を行う。また、業務遂行上の課題を把握し、改善策を立案し、それを実行するとともに、これらの内容を取りまとめたうえで、定例的に本市に説明と報告を行うこと。

キ 連絡調整業務

窓口業務等を遂行するうえで、委託業務に関する連絡調整業務が発生する場合がありますため、適切に行うこと。

ク 各制度説明業務・その他関連業務

保険年金窓口で受付を行っている複数の制度の説明を適切に行う。また、状況によっては、それ以外の制度（公費負担医療制度等）についての説明が併せて必要な場合もある。

受付前の案内誘導をはじめ、来庁者の状況を詳細に把握したうえで適切な説明及び案内を行い、他の関係先（年金事務所等）に確認が必要な場合は窓口において行う。また、当該窓口での事案が終了した後に、引き続き他の関連窓口へ案内が必要な場合は、遺漏なく案内すること。

上記のほか、混雑緩和にかかる前さばき等、各種業務を円滑に遂行するにあたり必要となる関連業務を適切に行うこと。

なお、委託業務は次のとおりとする。

- ・各種届出・申請書の受付業務
- ・国保等システム及び後期システム端末への入力業務
- ・各種証等の作成・交付業務

- ・納付書作成・交付業務（後期高齢者医療制度のみ）
- ・各種報告書の作成業務
- ・運営管理業務
- ・連絡調整業務
- ・各制度説明業務・その他関連業務

6 受注者と本市の主な役割分担

(1) 基本的な考え方

区役所の保険年金業務については、受注者と本市の業務部門が協働し、適正かつ効率的・効果的に運営していく。業務の委託にあたっては、国民健康保険料の賦課決定や後期高齢者医療保険料の納付相談等、公権力の行使及びこれに密接に関係するもの及び、被保険者等の個別事情を聴取りのうえ、高度な判断が必要とされるものについては、本市職員が対応を行い、通常申請の受付、端末入力業務、各種証等の作成や交付及び後期高齢者医療の納付書作成・交付等を委託業務部門の業務とすることを基本的な考え方としている。

委託業務部門において行う業務については、公権力の行使を伴う審査決定行為を除き、受注者で完結するものであるが、制度運用上の疑義については、速やかに本市に報告し、今後の取り扱いについて確認を行うこと。

(2) 受注者と本市の主な役割分担

受注者と本市の主な役割分担については次のとおり。

区分		役割分担	
		受注者	本市
委託準備	ア 業務設計・マニュアル作成	・委託準備管理と実施 ・業務引継管理と実施 ・試行運用管理と実施	・受注者への協力 ・業務マニュアル作成の基となる資料の提供
	イ 業務実施体制の構築・要員配置		
	ウ 要員教育		
	エ ファシリティ整備		
	オ 業務の導入管理 (運営準備・業務引継・試行運用)		
運営委託業務	ア 各種届出・申請書の受付業務	・委託業務の実施 ・必須事項について本市へ提案・報告	・審査業務への対応 ・個別事情の相談対応
	イ 各種システム端末への入力		

	<p>業務</p> <p>ウ 各種証等の作成・交付業務</p> <p>エ 納付書作成・交付業務</p> <p>オ 各種報告書の作成業務</p> <p>カ 運営管理業務</p> <p>キ 連絡調整業務</p> <p>ク 各制度説明業務・その他関連業務</p>		<p>・業務マニュアル等改善への対応</p>
<p>その他(ファシリティ、備品類等準備物)</p>	<p>・業務遂行に必要な業務スペース、什器設備の準備、設置工事</p> <p>・業務遂行に必要な各種備品類等の準備</p>	<p>・業務遂行に必要な全て(本市が準備・提供するものを除く)の整備・運用保守</p>	<p>・一部什器、備品類等の準備、提供</p> <p>・業務システム端末の提供</p> <p>・業務スペースの提供</p>

7 前提条件

その他以下の条件を前提として、業務を遂行すること。

(1) 守秘義務及び資料等の複製の禁止

本業務に携わった者は、個人情報はもちろんのこと、業務の遂行を通じて知りえた情報を漏らしてはならず、その職を退いた後も同様とする。また、本市が提供する一切のデータ、資料等については、適切かつ厳格に管理することとし、この業務以外の目的で利用・複写及び複製をしてはならない。

(2) 委託業務における指揮・命令等

本業務における各業務に従事する要員への指揮・命令・管理・監督及び指導・育成については、単なる事務請負ではなく、包括的受託の観点から、本業務範囲の一環として受注者が責任をもって、本業務の遂行体制・指揮命令系統を確保し、円滑な業務の実施を行うとともに、全ての委託業務の実施状況を適切に管理・把握し、定期的なモニタリングを行い、受注者が主体的にサービス品質の向上に努めること。

(3) 信用失墜行為の禁止

本業務を遂行するにあたり、市民からの信頼を損なわないよう、常に適切かつ丁寧に対応し、市民満足度の向上に努め、本市の信用を失墜する行為を行ってはならない。

(4) 業務従事者の服装等

受注者は業務を遂行するにあたり、本市の信用を損なわない適切な服装の着用、不快感を与えない身だしなみに努めるとともに、受注者の負担で、その身分を明確にするための名札を用意し、業務従事中、市民に認識できるよう必ず着用すること。

(5) 資料等の適正な保管

本市から提供を受けた本業務に関する資料及び本仕様書に基づく届書類及び帳票類等は、重要な個人情報を含むものが多数であり、適切かつ厳重に保管すること。

(6) 危機管理

機器等の障害が発生した場合だけでなく、様々な障害、事故、災害などの緊急事態が発生した場合においても、本業務の遂行に支障をきたすことがないように十分な対応策及び緊急時の体制を整備すること。

(7) 本市が提供する業務システム端末機等

本業務において利用する業務システムや機器は、後述するファシリティ整備のとおりとし、委託期間中無償貸与する。なお、業務システムや情報については、委託業務上必要な場合に限定して使用することとし、目的外の使用や指定場所以外への持ち出しを禁止するとともに、適切に取り扱うこと。

業務システムについては、使用できる時間（原則 8:00～20:00）が設定されており、それ以外の時間については、操作することができないので留意すること。

(8) 貸与品等の保守管理

本市が提供する本市固有の貸与品等については、執務室外への持ち出しや、所定の利用方法以外の使用を禁止するとともに、最大限の注意を払って管理を行うこと。

業務端末の保守については本市が行うものとするが、障害等が生じた場合、その障害が受注者の故意または過失による場合は、その損害相当分の費用については受注者の負担とする。

(9) 災害時の対応等

執務時間中に、地震や火災が発生した場合については、職員等の指示により避難すること。

また、本市が指示する防災訓練や避難訓練には参加すること。

(10) 制度改正・組織変更等に伴う仕様の変更

委託業務の内容において、制度改正や取扱方法などの変更（国民健康保険法など関係

法令の改正や本市制度の見直し等による取扱いの変更、業務システム等の導入など) や組織変更等により、仕様の変更が生じる場合は、双方協議のうえ、合理的な範囲で取扱い及び仕様を変更し、受注者の負担によりこれを処理するものとし、上記以外の対応については、業務委託契約書第 24 条、第 25 条の規定によるものとする。

第2章 委託業務の詳細

1 運営準備業務

以下の各準備業務を行うこと。

(1) 業務設計・マニュアル作成

ア 業務概要

業務遂行時の具体的な作業内容はもとより、業務上使用する帳票の確認や本市との役割分担など業務内容をより明確にするため、本仕様書及び本市が提供する業務関連資料等に基づき、本業務の詳細な内容を把握し、その業務に必要な業務設計を適切に行うとともに、業務に必要なマニュアル等を準備すること。マニュアルについては、必要に応じて、随時、内容の改変を行い、委託業務の運用開始前及び毎年度末に（最終年度は契約終了時に）改定版を本市へ提出すること。

なお、令和9年3月の本格運用開始までに本市提供資料の不明な点等について本市へ確認すること。

イ 業務要件

(ア) 本仕様書の各要件を踏まえるとともに、あらかじめ本市が提供する業務内容の資料及びヒアリングなどを通じて、本業務の内容を十分に把握したうえで、業務設計を適切に行い、必要な業務マニュアルを作成すること。

(イ) 業務マニュアルは、以下の観点の基本として、効果的に委託業務を実施できるよう作成すること。

基本情報

(窓口で受付等に関する業務手順、本業務の数値目標、運営体制、一日の業務の流れ、本市職員との連携、個人情報の保護など)

A 区役所等施設及び設備に関する入退室等運用ルールと業務手順

B 危機管理・緊急対応業務に関するルールと業務手順

C 業務実施体制に関するルールと業務手順

(要員体制表、教育計画等)

D 本業務の自己点検プログラムに関するルールと業務手順

(実施体制、実施範囲、結果報告等)

E 内部監査に関するルールと作業手順

(監査体制、監査業務範囲、監査報告)

(ウ) 作成したマニュアルは、内容の検証を行ったうえで本市へ提出し、了承を得ること。

- (エ) 業務マニュアルについては、要員教育までに基本事項を作成し、必要に応じて内容の修正を行うこと。
- (オ) 法改正や組織変更等により、業務内容の変更などがあつた場合は、本市が提供する資料に応じて、適宜・適切に業務設計・業務マニュアルを見直し、内容の修正を行うこと。
- (カ) 業務遂行上、本市と連携をとるために必要となる各種様式類については、本市と協議のうえで適宜作成すること。

(2) 業務実施体制の構築・要員配置

ア 業務概要

受注者については、保険年金業務を十分に理解し、本業務を遂行するための適切な能力を有した人員を確保したうえで、業務量の変動に応じた適正な要員配置を行い、効率的かつ効果的な運営が可能な体制を整備すること。

また、突発的に欠員が生じた場合についても、交替要員を確保するなど、本業務の遂行に支障をきたすことなく、円滑な業務の遂行に努めること。

特に業務開始当初や繁忙期については業務習熟度なども勘案し、十分な体制を構築するよう特段の配慮を行うこと。

なお、受注者は本市の品位を傷つけるような者を従事させてはならず、適性を欠く従事者については、速やかに受注者の責任において、業務遂行能力を有するように研修し、又は有する者と交代すること。

イ 業務要件

本業務を遂行するにあたり、マネージャ、サブマネージャ担当者等の適切な役割分担の要員を業務量の変動に応じて、適切に配置し、効率的かつ効果的運営が可能な体制を整備すること。

要員については、受注者が自己の責任により選考し、確保するものであるが、本業務を適切に行うための採用にあたっての基本的な考え方は、あらかじめ本市に伝えること。

なお、本業務の運用開始以後、区役所の業務運営場所には、マネージャ又はサブマネージャ（複数名も可）は必ず常駐し、業務繁忙や重大なトラブル発生等の緊急対応時には適切に対応できるよう、十分な体制を確保すること。

業務に従事する者は、担当業務の理解及び服務規律の保持（サービス、服装、態度、言葉づかい）に努め、公共施設で業務に従事することを自覚し、利用者に安心と信頼感を与えるよう努力しなければならない。

また、本業務においては外国語による対応が必要となる場合があるため、日常英

会話等の対応が可能なものを配置するなど、業務に支障をきたさないよう配慮すること。

役割分担については、次の観点を基本としたうえで、より効率的・効果的なものとなるよう努めること。

業務の工程上、公権力の行使にかかる業務については、直ちに本市職員へ引継ぐこと。その引継ぎのルールや手順等については、協議のうえ、適切に定めること。

(ア) マネージャ

本業務の総括責任者としてマネージャを配置すること。マネージャの主な業務内容を以下に示す。

- A 本業務のマネージメント全般
(要員配置計画、目標設定等の事業計画の立案、業務運営管理等)
- B 事業計画の進捗状況把握と定期的な実績管理・分析
- C 業務実績報告の作成と市への報告
(処理件数、業務完了報告、サービス水準達成状況、課題とその改善方法)
- D 業務改善推進に関する業務
(業務フロー等の再点検、業務改善策の提案)
- E 業務の質、精度の維持・向上
(市民満足度調査、自己点検プログラム、サービス水準管理、モニタリング等)
- F 各種調整業務
(問題点の協議、解決等)
- G 本業務セクション全体の業務に必要な研修計画の立案・実施
- H サブマネージャの育成
- I サブマネージャ、担当者の要員配置調整
(繁忙時における要員交替等)
- J 運用開始に向けた準備
(全体スケジュールの作成と実行管理)
- K 業務上の連絡事項や注意事項のサブマネージャ、担当者への周知徹底
- L 本業務にかかる情報セキュリティ等のリスク管理
- M 委託業務に関する基本業務
- N 本市職員への報告・連携

(イ) サブマネージャ

担当者のリーダーとして、各部門の指揮・監督を行うサブマネージャを配置すること。サブマネージャの主な業務内容を以下に示す。

- A 担当業務の要員管理、業務管理
(処理スケジュールの立案、進捗管理、シフト管理)
- B マネージャへの業務報告
- C 業務状況に合わせた担当者への指示
- D トラブル発生時における担当者からの引継ぎとその対応
- E 業務未完了時や繁忙期等の担当者業務支援(担当者業務の随時実施)
- F 課題抽出と改善策の検討
- G 業務改善及び法令変更時におけるマニュアルの改訂、処理手順書、業務フロー等の修正
- H 担当者の育成
(担当者への継続的な研修、法令・システム等変更時の担当者研修)
- I 運営開始に向けた準備
(処理手順書、業務フロー・マニュアル等の作成、研修計画の立案と実施)
- J 担当業務における業務の質、精度の維持・向上、モニタリング
- K 委託業務に関する基本業務
- L 本市職員への報告・連携

(ウ) 担当者

本業務の実務担当者として、担当業務の制度やマニュアル等の記載内容などを理解し、システム操作も的確に行える担当者を適切な人数配置すること。担当者の主な業務内容を以下に示す。

- A 委託業務に関する基本業務
- B 日々の業務における課題抽出
- C トラブル発生時におけるサブマネージャ等への報告及び引継ぎ
- D サブマネージャとの連携によるFAQ及びマニュアルなどの改訂

(3) 要員教育

ア 業務概要

本業務を遂行し、区役所における業務を効率的に運営するため、本市と十分に連携したうえで、教育計画及び教育資料を準備し、必要な研修等を実施し、本業務を遂行するうえで必要な一定の業務スキルを持った要員を育成すること。

なお、知識・能力の習熟度は、受注者が定期的にチェックすること。習熟度のチェック方法は予め、本市と実施方法等を合意のうえ、その結果を本市に報告することし、習熟度が不足している場合は、速やかに習熟度向上に向けた適切な対応を行うこと。

イ 業務要件

- ・本業務を適切に遂行できるよう教育体制を確保すること。
- ・教育計画（カリキュラム）を作成すること。また、教育計画に基づいた教育資料を使用して要員教育を行うこと。
- ・教育計画の実施内容は事前に本市へ報告すること。また、実施結果や研修内容の詳細、従事者の習熟度などを、定期的に本市へ報告すること。
- ・要員のモチベーションを高めるための方策を継続的に講じること。
- ・初期教育は少なくとも次の内容を満たした教育を実施し、本業務を遂行するうえで必要な能力を習得させること。
 - (ア) マナー、コミュニケーション、人権などの観点から、窓口業務を遂行するための基本的な能力やシステム操作など、本業務を適切に遂行できる能力を習得させること。
 - (イ) 個人情報保護の適切な管理、守秘義務が遵守できるよう十分な教育を徹底すること。
 - (ウ) 保険年金業務に関する制度概要を理解し、適切にこの業務を遂行できるよう十分な教育を行うこと。
 - (エ) 本市固有の業務システムを使用する際の端末操作や、窓口での取り扱いなどの業務に関する研修については、関係法令など基本的な知識に関する研修を受注者で事前に実施のうえで、実施方法やスケジュールについて本市と協議のうえ、本市の協力のもと、必ず本格運用前に実地で実施すること。
 - (オ) 区役所の事業・業務概要を把握し、必要となる知識についても十分な教育を行うこと。
- ・初期教育とは別に、次の事項を留意のうえで、要員のスキルアップを目的とした教育を適宜行うこと。
 - (ア) 定期的な教育を行い、本業務を遂行するうえで、必要な能力の維持向上を図ること。
 - (イ) 各要員の習熟度を把握し、適切な教育を行うこと。
 - (ウ) 制度改正や業務内容の変更があった場合は、本市が提供する資料に基づき、内容を理解し、適切に本業務が遂行できるよう迅速かつ十分な教育を行うこと。
 - (エ) 万が一、従事者のスキル不足に起因し、円滑な業務運営に支障をきたすような事案が発生した場合、速やかに状況を分析し、必要な追加教育を行うこと。
- ・本市固有の業務システム端末操作、窓口での取り扱いなどについては、関係法令など基本的な知識に関する研修を受注者で事前に実施のうえで、本格運用開始

までの間、本市の協力のもとで、実地で行うことを可能とし、詳細日程や方法については、双方協議のうえ決定するものとする。

- ・その他、市の協力が必要な場合は、その旨を依頼し合意を得たうえで、要員教育を行うこと。

(4) ファシリティ整備

ファシリティについて、本市は業務スペースと一部設備、什器等を貸与する。受注者は本市の庁舎管理上必要な手続きを行ったうえで、ファシリティを適切に整備すること。

ア 本市が貸与するもの

- ・業務遂行に必要なスペースは、範囲を決め、賃料については契約書等に別に記載がある場合以外は無償で提供することとする。ただし、運用上必要な電力・水道及びガス等の光熱水費は、面積に応じ受注者が負担することとし、負担方法については、本市と締結する契約書等に定めることとする。
- ・次の物品及び業務システム端末機等については、本市が無償で貸与する。

提供する貸与品等	数量等(区役所)
事務用椅子	8脚
事務用机	6台
受付用机	2台
カウンター台	3台
電話機	1台
コピー機	必要時のみ

提供する業務システム端末機等	数量等(区役所)	
国保等システム	端末	5台
	プリンタ	1台
後期システム	端末	1台
	プリンタ	必要時のみ
申請書作成支援システム	端末	必要時のみ
	カードリーダー	必要時のみ
	プリンタ	必要時のみ
電子番号発券機予約システム	一式	
資格確認書等作成にかかわる台紙	必要時のみ	

- ・各システム（申請書作成支援システムを除く）については、一定数のユーザーIDを貸与することとする。ユーザーIDの貸与にあたっては、受注者からの書面による利用申請に基づいて貸与したうえで、受注者が管理することとし、履行期間中にユーザーIDを使用する従事者については本市に報告すること。
 - ・業務端末のドラム・トナー及び申請書や証明書の専用用紙等については、本市が必要数を提供することとするが、受注者が在庫管理を行い、委託業務に支障がないよう在庫不足となる前に、予め本市に提供を依頼することとする。また、必要最小限の使用とするため、専用用紙の廃棄数については、モニタリング対象とすること。
- ※本市が貸与する物品及び業務システム端末機等及びその数量等が上記と変更となる場合は、協議のうえ、別途定めるものとする。

イ 受注者が負担するもの

- ・受注者が準備する設備、什器等は次表のとおりとする。

設備・什器等
事務用パソコン・プリンタ ※
事務用消耗品
その他委託業務を遂行するために必要なもの

※一般事務用パソコンについては、本市は準備しないため必要な場合受注者で用意すること。ただし、USB等持出しが可能な記録媒体については利用不可とする。機器の持ち込みにあたっては、利用目的を明確にしたうえで、情報管理の対策については徹底することとし、事前に内容を本市に報告のうえ了解を得ること。また適正な利用がなされているかの確認を定期的に行い、本市へ報告を行うとともに、必要に応じ、本市が利用状況を確認することも可能とすること。

本市により貸与する物品、環境のほか、受注者の管理業務等で業務遂行上必要な場合において、以下の条件により設置スペースを考慮に入れ、業務遂行上必要な文具類など一般的な消耗品や保険料等保管の金庫など必要最低限の物品及びパソコン等の機器の持ち込みについては、受注者の負担で準備し使用すること。

- (ア) 必要な物品、機器は受注者が用意したうえで、機器、物品等の持ち込み・撤去に関しては、事前に書面にて本市へ報告し、許可を得ること。
- (イ) 持ち込んだ物品、機器の管理を徹底すること。本市は一切の責任を負わない。
- (ウ) 持ち込んだ物品、機器を一時的に外部へ持ち出す際には、事前に本市へ報告し、許可を得ること。

- (エ) 委託期間終了時における持ち込み物品の撤去及び施設の原状回復にかかる費用は、受注者が負担すること。
- (オ) 受注者は、従事者が使用するロッカー等の使用を希望する場合、物品については、受注者の負担で用意することとし、その設置場所や設置台数については、受注者と本市と協議のうえ決定するものとする。
- (カ) 電力、水道及びガス等の光熱水費については別途協定書に定め、受注者が負担することとする。

(5) 業務の導入管理（運営準備・業務引継・試行運用）

ア 業務概要

委託業務を円滑に導入・運営するために必要な業務設計から試行運用までの全てについて、業務の導入管理を行う。また、市民サービスの低下をきたすことなく業務を履行できるように、実際に要員を配置し実地における業務引継を行ったうえで、業務の全ての検証を行うため、本市と受注者が連携して本番を想定した試行運用を実施すること。

イ 業務要件

(ア) 運営準備

- ・それぞれの準備作業項目ごとに責任者を設置し、準備作業体制についての考え方と各作業要員の役割を記載した体制図を本市へ提出すること。
- ・各準備作業について、作業内容の詳細及びスケジュールを定め、作業計画書（全体スケジュール、作業項目別スケジュール、作業手順書（意思決定手順、指示命令系統、書類管理手順、準備前作業で利用する書類の様式などを含む））及び業務体制図を事前に提出すること。
- ・本市と全体を統括する責任者、作業項目ごとの責任者及び作業要員で構成した定例会議を開催し、作業項目ごとの進捗状況の報告などを行うこと。
- ・本市と定例会議やその他打ち合わせを行った場合は、速やかに議事録を作成し、本市へ提出すること。
- ・各準備作業について、スケジュールの遅延が見込まれる要因を発見したとき、又は障害が発生した場合には、定例会議を待たず、直ちに本市へ報告すること。また当該要因や障害を解決し、スケジュールの遅延を発生させないための対応策を併せて提案し実施すること。

(イ) 業務引継・試行運用

- ・本業務の基本的な窓口対応、端末操作等を理解するため、実際に要員を配置し、本市の指定するものから業務の引継を行うこと。

- ・本業務の全ての機能、業務及び運営フローなどの検証を行うため、実際に要員を配置し、試行運用を実施すること。
- ・試行運用を実施するための試行運用計画書（スケジュールを含む）及び試行運用作業項目一覧を作成し、事前に本市へ提出すること。試行運用を実施したうえで、その結果については、速やかに本市に報告し、本市の承認を得ること。
- ・試行運用で問題があった場合は、本格運用開始までに業務が開始できるための研修案や改善策案などを速やかに作成し、事前に本市へ提出すること。改善策を実施した場合は、その結果を報告し、本市の承認を得ること。
- ・試行運用中の改善経過において、本市固有の事項に関する技術指導など、本市の協力が必要な場合については、受注者の提案により協議を行うこととする。

2 運営業務

受注者は次の一連の流れを基本として業務を遂行するとともに、本市と協力し効果的な業務手順の構築に努めること。

(1) 窓口対応業務等（受付・入力・作成・交付）

- ・保険年金窓口における届出・申請等について、受付・入力・作成・交付業務を行う。
- ・行政オンラインシステム、電子番号発券機予約システム、窓口申請書作成支援システムを用いた予約確認、受付等についても対応を行うこと。
- ・受付業務においては、届出・申請書等の記載内容を確認するとともに、本人確認資料、委任状等、条件に応じて必要な書類等の確認を行うこと。
- ・書類等の不備や申請権限が確認できないなど、申請・請求等に支障をきたす場合や、請求目的と請求内容が適切でない場合などについては、その旨を来庁者に伝え、適切に対応すること。
- ・なお、区役所の窓口では、当該窓口での取扱範囲に関わらず様々な問い合わせが発生する場合があるため、窓口での市民からの問い合わせについては、適切な部署への案内など円滑に対応すること。
- ・入力及び資格確認書等の発行にあたっては、届出・申請書等を確認し、国保等システム及び後期システムを使用し、必要項目を入力の上作成し、交付審査の後交付すること。なお、各種申請・届出のオンライン申請、郵送申請に伴う入力処理も行う。
- ・証の種類によっては、補記台帳等の簿冊確認、手書き等の処理など、付随する業務が発生することがある。
- ・後期高齢者医療口座振替入力業務については、郵送による申請分も含めて、入力を行うこと。
- ・入力・作成・交付にあたっては、誤入力・誤交付がないよう、また申請内容と齟齬がないよう、複数の者で内容確認を厳格に行うとともに、窓口で内容について問い合わせ

- せ等があった場合は適切に対応すること。
- ・なお、届出・申請等の内容に疑義があり、判断できない場合などについては、問題点を明確にしたうえで、マネージャまたはサブマネージャを通じ本市に確認を行うこと。
 - ・窓口の混雑が発生しないよう、状況を把握したうえで、適切な要員体制の構築や窓口の前さばきなど、効果的な業務体制の構築に努めること。
 - ・作業を終えた後、申請書、届出書等は適切に管理し、当日の処理分を整理したうえで、翌開庁日に日計表を添えて本市の指定する者へ引き渡すこと。
 - ・本市職員が従事する届出窓口で付随して証明書や届出書を受け取った場合は、窓口での受付処理は職員が行ったうえで受注者に引き継ぐものとする。
 - ・なお、窓口における苦情・トラブル対応は、委託業務に関するものは受注者で対応するものとする。ただし、本市職員による対応が必要な場合（公権力の行使にあたる場合等）は、適切に本市職員に引き継ぐこと。
 - ・公権力の行使にあたる業務及び保険料の納付相談等、受注者で取り扱えない業務については、適切に本市職員に引き継ぐこと。

（２）各種報告書の作成

統計資料、業務日誌、その他各種報告書の作成及び提出を行う。

（３）運営管理業務

業務の適正な運営と改善を行うため、この業務全体の事業計画の策定や実績管理、リスク管理等を行うこととし、受注者のサービス水準を評価する指標の作成及び実績モニタリングの実施やそれに基づく検証、業務遂行上の課題把握と改善策の立案・実行を行うとともに、これらの内容をとりまとめたうえで、定例的に本市へ説明と報告を行うこと。また、本市職員が求めた場合にもその都度説明と報告を行うこと。

本業務については、継続的に知識の習熟を図る必要がある業務であるため、準備業務に記載の要員教育の観点を踏まえながら、受注者が適切な要員教育を継続的に行うことを必須要件とし、本市との連携・報告を行うこと。

また、受注者のスタッフの著しい離職はサービス水準の低下につながるため、そのような事態が発生することのないよう努めるとともに、欠員が生じた場合は、業務に支障をきたさないよう要員配置や要員教育など適切な対応を行うこと。

（４）その他関連業務

上記のほか、保険年金窓口業務を遂行するにあたり必要となる関連業務については、公権力の行使に関わる業務を除き、基本的には受注者の業務範囲とする。

第3章 サービス水準

1 基本的な考え方

本章は、本業務を遂行する上で満たすべきサービス水準及びその評価方法等について定めたものである。受注者は、本章で定めるサービス水準を満たすよう最大限の努力を払わなければならない。

また、本章で定めたサービス水準の指標値を基にサービス水準の達成度ポイントを算定するとともに、受注者にそのポイント数に連動した契約金額を支払うものとする。

なお、本章の規定は、受注者による業務の遅滞や個人情報の漏えい等による、本市の損害賠償請求について定めたものではないことに留意すること。

2 運営方針

本委託業務においては、サービス内容・適用範囲・サービス品質への要求水準の明確化、運営ルールの明確化を目的として、サービス要求水準合意書（以下「合意書」という。）を締結する。合意書締結にあたっての基本方針等は次のとおり。

- (1) 設定するサービス水準の遵守（達成・維持）を合意書締結の第一の目的とする。
- (2) 受注者と本市においてサービス水準の達成度を確認し、設定項目及び目標値の見直しを行い、継続的なサービスレベルの維持と向上をはかる。
- (3) 各年度に前年度の実績を踏まえ、受注者と本市で合意のうえ必要に応じて合意書の見直しを行うものとする。また、本委託期間中に設定項目に影響のある変更等が発生した場合においても、必要に応じて合意書の見直しを行うものとする。
- (4) 合意書の適用範囲を明確にし、適用対象外とする項目については免責事項等として定義する。

締結した合意書を適切に維持・運営するために、本市及び受注者よりメンバーを選出した定例会議を構成することとする。定例会議は月次で開催し、サービス水準達成状況報告及び課題の共有と改善策・対応方針の検討を行うこと。

報告資料の作成主体は受注者とし、受注者の提示資料をもとに、問題点に対する対応策、対応方針の決定・承認などを行う。また、年度末においては必要に応じてサービス水準の見直し・変更を行う。なお、サービス水準達成のため、業務開始当初は会議の頻度を上げ、必要に応じて週次や日次で開催するものとし、時間帯は業務の繁忙状況を考慮し、本市と受注者が協議して設定することとする。

3 満たすべきサービス水準

(1) 指標とサービス水準の概要

本市が指定する満たすべきサービス水準の指標とその概要については次のとおりとする。

なお、具体的な測定対象や測定方法などは、受注者から提案し、本市と協議のうえ決定することとする。

指標	サービス要求水準	測定サイクル
① 業務の処理誤り割合	2%未満	四半期ごと
② 処理期限の達成率	100%	
③ 来庁者待ち人数	1日最大待ち人数が21人以内	
④ 市民満足度	80%以上	
⑤ 個人情報にかかる事務処理誤り等	0件	
⑥ 業務改善提案回数	年2回以上	

ア 業務の処理誤り割合

処理誤りとは、各種証の作成及び国保等システム、後期システムの入力内容や申請受理誤りについて、本市の審査時点で処理の誤りを指摘したものをいう。疑義のある場合などで、マネージャ又はサブマネージャを通じて、本市に事前に対応方法について確認や協議を行った場合や請求者の事由により、結果的に対応が変更された場合などは対象外とする。

算出方法は、「処理誤り件数÷処理件数（審査件数）×100（%）」とし、そのサービス要求水準は2%未満とする。

イ 処理期限の達成率

処理期限の達成率とは、国保等システム、後期システムの入力などの当日処理が必須の事項について、処理期限（当日処理）までに達成しているものの率をいう。具体的な対象についてはあらかじめ確認すること。

算出方法は、「100－処理期限未達成回数（日）÷業務日数（日）×100（%）」とし、そのサービス要求水準は100%とする。

なお、マネージャ・サブマネージャを通じて、本市に事前に対応方法について確認や協議を行い、翌日に処理が引き続くことをやむを得ないものとして、本市が了承した案件については、対象外とする。

ウ 来庁者待ち人数

来庁者の最大待ち人数が1日 21 人を超える日について、第1、2 四半期はそれぞれ 9 日未満、第3 四半期は4 日未満、第4 四半期は2 日未満とする。区役所での番号表示システムによる集計に基づき測定するものとし、同システム故障等のやむを得ない事情があった日は測定対象から除く。

エ 市民満足度

市民満足度は四半期ごとに実施するものとする。アンケートは受注者が作成し、その内容については事前に本市の承認を得るものとする。また、受注者の市民対応などをもとに市民が判断できるよう工夫すること。

なお、実施にあたっては、次の点に留意することとする。

- ・アンケート回答用紙の配布については、「申請・届出等の受付」時に行うこと。
- ・アンケート回答の集計については、アンケート回答用紙の原本を納入成果物として本市へ提出すること。

なお、新・市政改革プランにも記載されているとおり、大阪市では、窓口業務のサービス向上をめざして取組みを行っており、本事業もその取組の一つである。よって、市民満足度については、達成度ポイントの達成基準として本市の定める水準にとどまらず、大阪市や淀川区役所が実施する窓口接遇にかかる調査の結果や市民の声、市民からの苦情、意見の内容に応じて、その向上に努めること。

ア 測定対象

- a 窓口スタッフの印象（身だしなみ等）・接遇について
- b 待ち時間について
- c 窓口スタッフの説明内容について
- d 総合的な評価について

なお、回答は、「良い」「どちらかといえば良い」「どちらかといえば悪い」「悪い」の4段階とする。

イ 評価サイクル

四半期ごとに実施するアンケート結果に基づき、サービス水準を算出する。
なお、算出に必要な標本数や実施日は受注者と本市で協議のうえ決定する。

ウ サービス水準の算出方法

上記アに掲げる項目ごとに、有効回答数の合計を分母と、「良い」「どちらかといえば良い」との回答数の合計を分子として算出した割合について、全項目の

平均値を算出し、これをサービス水準とする。

- エ サービス要求水準
80%以上

オ 個人情報にかかる事務処理誤り等

個人情報の漏えい及び紛失事故等は、本来あってはならないものであり、個人情報の取扱には最善の注意を払うことを求めるものであることから、求めるサービス水準は0件とし、発生の防止に努めること。

カ 業務改善提案件数

業務上の様々な観点についてモニタリングを行い、市民サービスの向上と効率的な業務運営に向けて、定例会議において、委託業務遂行上の業務改善提案を行い、実施すること。改善提案については、本市の職員との連携が必要な提案も可とする。

なお、本市の改善勧告による措置については対象外とする。

そのサービス要求水準は、改善提案を年2件以上行い、改善策を実施することとする。

なお、改善策の実施結果については、本市に報告を行うこと。

(2) サービス水準の評価方法

本市が指定する満たすべきサービス水準の達成度に応じた支払に関する各指標の測定サイクルと評価点換算方法、並びに満たすべきサービス水準の達成度ポイントの算定方法は次のとおりとする。

なお、各指標の測定に要する費用は、受注者が負担することとする。

ア 各指標の測定サイクルと評価点換算方法

指標名	サービス要求水準	測定サイクル	サービス要求水準達成区分	評価点
業務の処理誤り割合	2%未満	四半期	1.00%未満	4
			2.00%未満	3
			3.00%未満	2
			3.00%以上	1
処理期限の達成率	100%	四半期	100%	4
			99%以上	3
			98%以上	2
			98%未満	1

来庁者待ち人数	最大待ち人数が 21 人を超える日が、 第 1 四半期 9 日未満 第 2 四半期 9 日未満 第 3 四半期 4 日未満 第 4 四半期 2 日未満	四半期	第 1 四半期 7 日未満	4
			9 日未満	3
			11 日未満	2
			11 日以上	1
			第 2 四半期 7 日未満	4
			9 日未満	3
			11 日未満	2
			11 日以上	1
			第 3 四半期 2 日未満	4
			4 日未満	3
			6 日未満	2
			6 日以上	1
			第 4 四半期 0 日未満	4
			2 日未満	3
			3 日未満	2
			3 日以上	1
市民満足度	総合的な満足度 80%以上	四半期	90%以上	4
			80%以上	3
			70%以上	2
			70%未満	1
個人情報にかかる事務処理誤り等	0 件	四半期	0 件	9
			1 件	3
			2 件以上	0
評価点合計		四半期毎		25

ただし、本市が重大と考える事務処理誤りや情報漏えいを事業者が発生させた場合は、当該期の達成度ポイントは 0 ポイントとする。

イ 満たすべきサービス水準の達成度ポイントの算出方法

満たすべきサービス水準の達成度ポイント (X) = 評価点の合計 / 20 × 100

- ・ポイントの計算は四半期単位で行い、小数点以下第 1 位で切り捨てる。
- ・サービス水準の達成度ポイントに応じた支払率は次のとおりとする。

サービス水準の達成度ポイント (X)	支払率 (Y)
X < 40	90%
40 ≤ X < 80	95%
80 ≤ X ≤ 100	100%

- ・契約時に、当初契約金額にかかる基本額部分 (90%相当) と補正額部分 (10%相当)

の金額を契約書の特記事項として定める。

- ・補正額部分はサービス水準の達成度に応じて適用するものとし、評価対象期間（四半期）ごとに評価を行ったうえで、必要に応じて契約金額の改定を行う。
- ・補正額部分にかかる支払については、以下に示す評価対象期間の実績を基に四半期ごとに決定し、各期末月の支払で補正するものとする。
- ・令和8年度については、委託準備事務を適切に履行すると共に、合意したスケジュール通りに業務運営を履行することをもって、支払率を100%とする。なお、受注者の都合によりスケジュール通りの履行がなされない場合、減額を行う。ただし、本市に確認や協議を行い本市が了承した場合はこの限りではない。
- ・当初契約金額に対する基本額・補正額の割合、及び評価対象期間（補正額改定時期）は次のとおりである。

基本額と補正額の適用対象

年度	支払率		評価対象期間			
	基本額	補正額	補正額改定時期（予定）			
令和8年度	100% (1月分)					第4四半期
						令和9年 3月分
令和9年度	90% (12月分)	10% (12月分)	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期
			令和9年 6月分	令和9年 9月分	令和9年 12月分	令和10年 3月分
令和10年度	90% (12月分)	10% (12月分)	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期
			令和10年 6月分	令和10年 9月分	令和10年 12月分	令和11年 3月分
令和11年度	90% (9月分)	10% (9月分)	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期
			令和11年 6月分	令和11年 9月分	令和11年 12月分	令和12年 2月分

(3) 満たすべきサービス水準に達しない場合の勧告

サービス水準が3(1)に定める要求水準に達しない場合、本市は受注者に対し原因の分析、課題の抽出、改善策の策定など必要な改善を勧告することができる。受注者は、本市から勧告を受けた場合は直ちに改善措置を講じるとともに、その結果について本市に書面で10日以内に報告しなければならない。また、改善措置を講じる際に生じた各種経費は受注者の負担とする。

要求水準について、改善の勧告を行っているにも関わらず、四半期測定のいずれかのサービス水準の指標が2期連続で達成しておらず、今後も改善が見込まれないと判断され

る場合、又は、著しく市民サービスの低下をきたしており市民の信頼の回復が困難と判断される場合等、業務委託契約書第 43 条第 1 項又は第 2 項に基づき、本市は本契約を解除することができるものとする。

4 適用除外

地震等の災害や電力会社からの電力供給の停止といった外部要因の障害による事由及び本市側の事由、本市が別途調達する貸与品等の障害等によって、受注者が合意書で設定したサービス水準を達成できなくなる場合が想定される。よって、以下については合意書適用対象外とする。

- (1) 本市側で貸与するネットワーク（回線及び機器）に起因する障害
- (2) 本市の事由を直接の原因とした事故・サービスレベルの低下
- (3) 電力会社からの電源供給が停止したことにより、委託業務の遂行が困難な場合
- (4) その他本市が受注者の原因ではないと認める場合

第4章 その他

1 契約終了時の業務の引継ぎ

・受注者は本契約が終了した場合（期間満了、契約解除により契約が終了した場合を含む。以下同じ。）は、本業務に関し、貸与を受けた施設、機器、資料等を遅滞なく、本市に返還しなければならない。なお、貸与されたものについて、損害が生じた場合は、受注者は、その損害を賠償するとともに、施設については、受注者の負担において現状に復帰させるものとする。

(1) 本業務を他の者に引き継ぐ必要がある場合は、本契約期間中に引継期間を設け、監督職員などの職員立会いのもと、円滑に業務の引継ぎを行うこと。その際、本市及び次期受注者からの資料等の請求は、受注者の不利益になると本市が認めた場合を除き全て応じるものとする。また、契約終了時に受注者が処理途中であるものが発生した場合は、事務の種類やその状態を明確にし、新受注者が速やかに業務を遂行できるようにすること。なお、本市が引継ぎ未完了と認めた場合は、委託期間終了後であっても無償で引継ぎを行うこと。本市は、受注者が上記の規程に違反し損害が生じた場合には、受注者に対しその損害額の賠償を求めることができる。

(2) 本市は、受注者が本業務の継続的な遂行が困難となったことを理由に契約を解除した場合で、当該解除の時点において成果品等が市に業務引継ぎができる状態に至っていないときは、受注者に対して、当該成果品等の引渡しに代えて、当該契約の解除により本市に生じた損害の賠償を求めることができる。

2 セキュリティポリシー

(1) 入退室管理の徹底

本業務の実施にあたっての執務室への入退室は、許可された者のみに制限し、本市の定める管理ルールに従って入退室管理を行わなければならない。また、業務従事者については、作業者の名簿等を本市へ提出するとともに、執務室に入室する際には、身分証明書等を携帯し、執務時間中については、市民が認識できるよう名札を常に掲げること。

(2) 要員の管理

ア 電子データや帳票類をはじめ、窓口対応等により知り得た請求者等の個人情報については、情報の漏えい、滅失、き損等の防止、その他個人情報の保護に必要な体制の整備及び措置を十分に講じること。

イ 本業務に携わった者は、個人情報はもちろんのこと、業務の遂行を通じて知りえ

た情報を漏らしてはならず、その職を退いた後も同様とする。また、本市が提供する一切のデータ、資料等については、適切かつ厳格に管理することとし、この業務以外の目的で利用・複写及び複製をしてはならない。

- ウ 本市の制度や本業務の基本的な考え方等を熟知したうえで、本業務の進め方、入退室管理・業務システムの ID・パスワードの適切な取扱いなど情報セキュリティ対策、個人情報を取り扱ううえでの留意点と保護対策などを業務マニュアルへ盛り込むとともに、要員に対して採用時及び定期的に行動規範の教育を十分に実施すること。
- エ 要員に対して守秘義務違反に関する責任及び処罰の内容を周知徹底すること。
- オ 情報セキュリティに関する内部監査を定期的実施すること。
- カ 要員教育の実施計画、実施内容及び実施結果を定期的に本市へ報告すること。
- キ 要員全員分の守秘義務についての誓約書を業務実施前に本市に提出すること。
- ク 新たな要員を配置する場合は本業務に従事する前に前記の誓約書を本市へ提出すること。
- ケ 区役所では、駐車場を提供しないので、留意すること。
- コ 区役所では、職員用駐輪場に空きがある場合については、これを使用させることがある。その場合、あらかじめ、本市に駐輪場利用希望者の氏名を報告すること。

(3) その他情報セキュリティ対策の実施

本業務の実施にあたっては、本市の定める「大阪市個人情報の保護に関する法律の施行等に関する条例（令和5年条例第5号）」、「大阪市個人情報の保護に関する法律の施行等に関する規則（令和5年規則第36号）」、「大阪市情報セキュリティ管理規程（平成19年達第19号）」、「大阪市特定個人情報保護条例（令和5年条例第6号）」及びその他情報の保護に関連する各種業務規程等については、罰則規定も含め十分に理解したうえで、本市職員と同様に遵守するとともに、個人情報の保護や業務上の機密の保持に留意すること。

3 納入成果物

本業務における納入成果物は以下のとおりとする。また、この成果物の一切の権利は、納入と同時に本市に帰属するものとする。各業務の履行状況については、成果品の内容を確認することにより検査を行う。また、主な検査項目は以下のとおりとする。なお、成果品の内容だけでは、履行状況を確認しづらい場合は、別の手法により検査を行うものとする。

周期	報告内容	主な検査項目
運用開始前	業務計画書	業務体制、スケジュール、作業計画、研修計画など業務履行に向けた計画が具体的に記載されているか
	業務マニュアル	本市に確認をとるなどして判明した具体的な作業・取扱方法などわかりやすく記載しているか
	育成完了報告書	研修計画や、業務に必要な研修等が十分行われているか、また、立場や役割に応じて育成がなされているか
日次報告	業務実績	1日の処理件数、処理内容等が明確にされているか
月次報告	業務実績	処理日、処理件数、処理内容、問題点、改善内容、改善案などが明確にされているか
	サービス水準の達成状況等	作成したサービス水準の達成状況など、委託業務の状況について、総合的にモニタリング及び十分な検証が行われているか
	アンケート回答用紙の原本(該当月のみ)	事前に本市の承認を得たとおりの実施態様(例：本市承認済みの標本数や実施日)となっているか
	業務確認事項管理票	確認日時・確認項目・本市と受注者において確認した事項、調整状況などが具体的に記載されているか
年次報告	サービス要求水準に関する合意書	業務遂行の水準を客観的に評価できるような評価基準や測定方法となっているか(初年度については運用後速やかに提出)
	業務実績・運営上の課題・履行計画等	当年度の実績を踏まえ、業務実績、運営上の課題、要員育成・研修実施状況、改善策の立案、次年度の履行計画などが明確にされているか
	業務マニュアル・様式等の更新	必要事項が適切に更新されているか
業務引継	業務引継書	各作業の処理状況・気をつけるべきことなどが具体的に明確に記載されているか

※上記のほか、トラブル発生時の内容報告、緊急の課題、運営に関わる協議事項等については、随時行うものとし、必要に応じて、書面にて提出すること。

4 委託事業費の支払

委託事業費については、本市が受注者から受けた業務遂行状況や完了状況等の月次報告に基づき、必要な検査を行ったうえで、当該検査を合格した場合において、受注者からの請求を受けた日から30日以内に支払うものとする。

委託事業費は各月分ごとに請求を受け支払うものとし、その額は、当初契約金額にかかる基本額部分(90%相当)を36月で割った金額とし、端数が生じた場合は、契約初年度

最初の支払月に計上して支払うものとする。また、契約金額のうち補正額部分(10%相当)については、第3章に示すサービス水準の達成度に基づき、四半期ごとの実績に合わせ、契約金額の改定を行ったうえで、各期相当分を各期末月の委託事業費とともに支払うものとする。

委託事業費については、令和9年3月分より発生するものとし、契約締結時から実地引継ぎ開始までの間（契約締結時から令和9年2月28日）については、委託事業費は発生しないものとする。なお、本仕様書による契約については、複数会計年度にわたる長期継続契約となることから、各年度の予算成立額が所要の契約金額に満たない場合は、契約解除・契約変更等の事態が生じえる。

5 留意事項

(1) 関係法令等の遵守

受注者は、法令等に基づいて適正に業務を遂行すること。本業務に関係する主な法令は以下のとおりである。

関係法令
国民健康保険法（昭和33年12月27日法律第192号）
国民健康保険法施行令（昭和33年12月27日政令第326号）
国民健康保険法施行規則（昭和33年12月27日厚生省令第53号）
大阪市国民健康保険条例（昭和36年3月2日条例第3号）
大阪市国民健康保険条例施行規則（昭和36年4月1日条例第23号）
高齢者の医療の確保に関する法律（昭和57年8月17日法律第80号）
高齢者の医療の確保に関する法律施行令（平成19年10月19日政令第318号）
高齢者の医療の確保に関する法律施行規則（平成19年10月22日厚生労働省令第129号）
大阪府後期高齢者医療広域連合後期高齢者医療に関する条例 （平成19年11月22日大阪府後期高齢者医療保険広域連合条例第25号）
大阪府後期高齢者医療広域連合後期高齢者医療に関する条例施行規則 （平成20年3月31日大阪府後期高齢者医療広域連合規則第4号）
国民年金法（昭和34年4月16日法律第141号）
国民年金法施行令（昭和34年5月25日政令第184号）
国民年金法施行規則（昭和35年4月23日厚生省令第12号）
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5月31日法律第27号）
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施行令 （平成26年3月31日政令第155号）
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施行規則

(平成 26 年 7 月 4 日内閣府・総務省令第 3 号)
大阪市特定個人情報保護条例(令和 5 年条例第 6 号)
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)
個人情報の保護に関する法律施行令 (平成 15 年 12 月 10 日政令第 507 号)
大阪市個人情報の保護に関する法律の施行等に関する条例 (令和 5 年 2 月 27 日条例第 5 号)
大阪市個人情報の保護に関する法律の施行等に関する規則(令和 5 年 3 月 31 日規則第 36 号)
大阪市情報セキュリティ管理規程 (平成 19 年 4 月 1 日達第 19 号)
その他業務上の関係法令
労働基準法(昭和 22 年 4 月 7 日法律第 49 号)
労働基準法施行規則 (昭和 22 年 8 月 30 日厚生省令第 23 号)
大阪府自転車の安全で適正な利用の促進に関する条例 (平成 28 年 3 月 29 日大阪府条例第 5 号)

(2) 本市施策との整合

受注者は従事者がさまざまな人権問題や基本的人権について正しい認識を持ち、業務を遂行するよう適切な研修、及び、個人情報保護及び秘密保持についての研修を少なくとも毎年度 1 回実施し、本市へ報告すること。

受注者は、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 年法律第 65 号) に基づき、合理的配慮の提供が適切になされるよう、「大阪市における障がい者を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領」を踏まえた、従事者向けの研修等を実施し、少なくとも毎年度 1 回実施し、本市へ報告すること。

また、本市が掲げる市民志向の人材育成の方針との整合性に留意し、接遇、市民満足度の向上の研修について、少なくとも毎年度 1 回実施し、本市へ報告すること。

(3) 提案内容の遵守

受注者は、企画提案書に記載した内容を委託業務の一部として誠実に履行すること。企画提案書の内容は「4 委託業務内容」に含まれ、本仕様書と同様に履行確認の対象とする。また、本格運用前に提出する業務計画書は、企画提案書の内容に沿った具体的な計画を記載すること。仕様書、業務計画書及び企画提案書の各書類間に矛盾又は齟齬がある場合は、仕様書、企画提案書、業務計画書の順に優先して解釈・適用する。なお、本仕様書における規定事項と提案内容に差異が生じた場合、そのどちらの内容を採用するかについては、本市が決定するものとする。

(4) 第三者賠償

ア 受注者が業務を行うにあたり第三者に及ぼした損害について、当該第三者に損害の賠償を行わなければならないときは、受注者がその賠償額を負担すること。

イ 個人情報の取扱いをはじめとした業務上の各種リスクを勘案し、万が一不測の事態が発生し、第三者に賠償を行わなければならない事態が発生した際に対応できるよう保険に入るなどの対策を行い、保険証券の写しを提出するなど準備業務時点で対策の状況を本市に提示すること。

(5) 個人情報漏えい事故防止

受注者は、日々の業務を遂行するに当たり、別紙2に示す重要管理ポイントの基本的な考え方を基本として、誤交付や書類紛失等の個人情報漏えい等の事故防止策を行うこと。なお、個人情報漏えい等の事故が起こった場合は、第3章3(2)サービス水準の評価方法に定める評価の対象となるとともに、本市から事実の公表や、事案内容に応じ事業者に対する措置を行う場合があるため、事故が発生することのないよう特段の配慮を行うこと。

(6) 再委託

ア 契約書に規定する「主たる部分」とは次に掲げるものをいい、業務の主たる部分である次の部分については、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、業務の手法の決定及び技術的判断等

イ 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。

ウ 受注者は、上記ア及びイ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。

エ 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。

(7) 疑義

受注者は仕様の基本的要件を満たしたうえで業務を実施することとし、本仕様書に記述がない事項は、本市と受注者の間で、双方協議のうえ、これを決定するものとする。

なお、ここに明記されていない事項であっても、委託業務に付随して当然必要と認められるものについては、受注者の負担によりこれを処理するものとする。

受注者は、本業務の実施にあたり、本仕様書に明記されていない細部の事項及び業務遂行中に疑義が生じた場合は、速やかに本市と協議を行い、問題の解決を図ること。

(8) 業務の流れについて

本業務のうち主な業務に関する工程の考え方は、業務フロー図を基本とする。ただし、業務フローは、主な項目について、本市の標準的な事務処理要領に基づいて基本的な考え方を示すものである。業務フロー上の本市と受注者の切り分けの考え方の枠組みを基本として、本市と受注者の間で、各業務について確認を行ったうえで委託業務を遂行すること。

(9) 想定業務量

本業務における想定業務量については、業務フロー図上の民間事業者欄のすべての業務量を基準とする。

ただし、当初想定していた業務量と実績に大幅な差異が生じ、本市がこれを認めた場合は、それに準じた契約内容の変更等について、本市及び受注者双方で協議するものとする。

(10) その他

ア 受注者は、本件業務の遂行中に事故等が発生したときは、その事故等の発生の帰責の如何に関わらず、直ちにその旨を本市に報告し、速やかに応急処理を加えた後、遅滞なく詳細な報告並びにその後の具体的な事故防止策を、書面にて提出しなければならない。

イ 前項の事項が、個人情報の漏えい、滅失、き損等の場合には、受注者は速やかに前項に規定する措置を講じなければならない。事故により、以降の事務の円滑な進行を妨げる恐れがあるときは、受注者は速やかに問題を解決し、業務進行に与える影響を最小限にするよう努めなければならない。

ウ 本業務における業務遂行にあたっては、淀川区長と契約を行い、区役所担当者と運営にあたっての協議を行うこととする。

エ 応札に当たっては、本仕様書を十分検討し、疑義ある場合は質問期間内に募集要項に記載の方法により質問し、その内容を熟知のうえ応札するものとする。質問受付期間経過後の疑義については受付しない。契約後における仕様書の疑義は、本市の解釈

によるものとする。

第5章 特記仕様書

1 職員等の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 受注者及び受注者の役職員は、「大阪市淀川区役所保険年金窓口等委託業務（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、公益通報の内容を本市（淀川区役所窓口サービス課（保険年金）連絡先：06-6308-9956）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、当該申出の内容を本市（淀川区役所総務課 連絡先：06-6308-9625）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、本市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。

(本市の解除権)

第5条 本市は、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（協定）を解除することができる。（指定管理者の指定を取り消すことができる。）

2 秘密保持に関する特記仕様書

(目的)

第1条 本仕様書は、業務委託契約書第15条に定める本市が受注者に委託する業務を通じて知り得た秘密が、第三者に漏えいすることを防止し、かつ秘密漏えいの可能性を排除する一方、本市のデータの滅失、き損、紛失、盗難等を防止し、秘密を保持するため、必要かつ十分な措置を講じることを目的とする。

(秘密の範囲)

第2条 本仕様書に定める秘密の範囲は、次のとおりとする。

- (1) 委託業務遂行のため、本市より預託された記録媒体（磁気ディスク、磁気テープ、フロッピーディスク、紙等をいう。）及び、別紙に掲げる秘密保持の対象の記録内容
- (2) 本市から預託された記録媒体をもとにして処理した結果、得られた成果及び記録媒体の記録内容
- (3) 入力データの内容
- (4) 本市からの指示に基づき、秘密扱いすべき旨取り決められた秘密事項
- (5) 作業場所への立入り及び退庁に関して知り得たセキュリティ情報
- (6) 委託業務に関して知り得た本市の職務上の秘密事項

(規程の整備)

第3条 受注者は、秘密保持、個人情報保護及びデータ保護の重要性に鑑み、秘密保持等に遺漏のないよう就業規則、業務規程、その他規程を整備しなければならない。

(資料等の管理等)

第4条 本件業務を処理するために本市から引き渡された資料等について、受注者は資料名、部数、受領日等を記載した台帳を作成し、漏えい、滅失、き損等を防止するために適切に管理しなければならない。

2 複写複製した資料等がある場合は、前項と同様に台帳を作成し管理しなければならない。

(教育訓練)

第5条 受注者は、受注者の業務員に対し、本市の秘密を保持することの職責に重要性を認識させ、故意又は過失による漏えい等の防止を徹底させるため、あらゆる機会を通じ、絶えず教育し、訓練しなければならない。

(牽制組織)

第6条 受注者は、機密保持のため、受注者の業務員が相互に牽制しうる体制を組織し、委

託業務を遂行しなければならない。

(作業場所への立入り及び退庁)

第7条 受注者の業務員の作業場所への立入り及び退庁は、定められた手順により行なわなければならない。なお、代替要員が必要な場合は、予め本市に申請し、許可を得なければならない。

- 2 受注者の業務員は、本市が許可した範囲以外に立ち入ってはならない。
- 3 受注者の業務員は、業務実施日以外に作業場所へ立ち入ってはならない。

(作業場所への入退室者管理)

第8条 受注者の業務員は、作業場所への入退室者について、絶えず注意を払い、定められた入退室手続きに違反している者を発見したときは、直ちに本市に連絡しなければならない。

(秘密保持の期間)

第9条 受注者は本仕様書で定める秘密保持について、本契約が期間満了、解除又は解約後も効力を有するものとする。

(その他の事項)

第10条 その他秘密保持に必要な事項は、本市と受注者とが協議のうえ定める。

3 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並びに下請負人を含む）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 1.1 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。
- 画像及び動画の生成 AI サービスを利用する場合は、利用者が生成物を利用する際に他者の著作権を侵害しないよう選別したコンテンツで AI モデルの学習をしているサービスを利用することを原則とする。ただし、当該要件に該当しないサービス又は該当するか不明のサービスを利用する場合は、生成内容が既存著作物との類似性や無許諾での依拠がないことを確認し、かつ、成果物として利用する際は発注者の同意を得ること。
- 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・出力された文章は、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、加筆・修正のうえで使用すること。
- 生成・出力内容は、上記に定める正確性の確認等を経たうえで、加筆・修正を加えずに利用（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で利用すること。
- 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。