

大正区役所 総合案内業務委託 長期継続

業 務 仕 様 書

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
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	4
	(3) 個人情報保護の徹底	4
	(4) モニタリングの実施と品質の向上	4
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) 履行場所	5
	(3) 運営日・運営時間	5
5	委託業務とその概要	6
	(1) 委託業務の概要	6
6	前提条件	7
	(1) 守秘義務及び資料等の複製の禁止	7
	(2) 委託業務における指揮・命令等	7
	(3) 信用失墜行為の禁止	7
	(4) 業務従事者の服装等	7
	(5) 資料等の適正な保管	8
	(6) 危機管理	8
	(7) 制度改正・組織変更等に伴う仕様の変更	8

第2章 委託業務の詳細

1	準備業務	8
	(1) 業務設計	8
	(2) 要員体制等構築	9
	(3) 要員教育	11
	(4) 業務の導入管理・試行運用	11

2	運営業務	1 2
(1)	総合案内業務	1 2
(2)	フロアマネージャー業務	1 2
(3)	各種報告書の作成	1 3
(4)	運営管理業務	1 3
(5)	簡単な庁舎管理業務	1 3
(6)	その他関連業務	1 3

第3章 サービス水準

1	基本的な考え方	1 3
2	満たすべきサービス水準	1 3
(1)	指標とサービス水準の概要	1 3
(2)	サービス水準の評価方法	1 4
(3)	満たすべきサービス水準に達しない場合の勧告	1 4
3	適用除外	1 4

第4章 その他

1	業務の引継ぎ	1 4
2	セキュリティポリシー	1 5
(1)	登退庁にかかる管理の徹底	1 5
(2)	要員の管理	1 5
(3)	その他情報セキュリティ対策の実施	1 6
3	納入成果物	1 6
4	支払	1 7
5	留意事項	1 7
(1)	関係法令等の遵守	1 7
(2)	本市施策との整合	1 8
(3)	提案内容の遵守	1 8
(4)	第三者賠償	1 8
(5)	再委託の禁止	1 9
(6)	疑義	1 9
(7)	その他	2 0

第5章 特記仕様書

- 1 公正な職務の執行の確保に関する特記仕様書
- 2 暴力団等の排除に関する特記仕様書
- 3 不適正な契約事案の再発防止対策における特記仕様書
- 4 生成 AI 利用に関する特記仕様書

第1章 委託業務の概要

1 委託業務名称

大正区役所 総合案内業務委託 長期継続

2 委託の目的

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た行政サービスの向上を目指して、「大正区役所 総合案内業務委託」について、個人情報の保護に十分留意したうえで、本仕様書及び特記仕様書に基づき業務を委託する。

3 委託業務の基本的な考え方

次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

効果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、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、本市職員と円滑な連携を図り、市民満足度の向上に努める。

(3) 個人情報保護の徹底

本業務は、案内や記載指導等にあたり個人情報を知りえる業務であり、受注者は本業務の実施にあたって、「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条例」を遵守するとともに、個人情報の適正な管理のために万全の体制を整備すること。

(4) モニタリングの実施と品質の向上

(1)～(3)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2か月に1回程度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。

4 委託業務の基本的要件

受注者は、次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) 委託期間と試行運用

ア 委託期間

令和8年12月1日から令和11年11月30日まで

イ 試行運用

業務委託開始時の混乱を避けるため、業務開始までに基礎知識に関する研修を行ったうえで、試行運用を行うこと。

(2) 履行場所

履行場所は、基本的に大正区役所の2階フロアとする。なお、来庁者案内に伴う各階のフロア全体の移動を含む。詳細は、別紙「大正区役所庁舎2階（平面図）」を参照のこと。

ただし、フロアマネージャー業務については、2階窓口サービス課（住民登録・戸籍）付近のフロア全体とし、総合案内業務は2階総合案内窓口付近で行うことを基本とする。

(3) 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 運営時間

月曜日～木曜日 9:00～17:30

金曜日 9:00～19:00

※人員配置にあたっては、労働基準法等の関係法令を遵守すること。

※運営時間中に円滑な業務を行うために、運営時間前後に付随業務として準備事務及び残務処理等を行うものとする。

※休憩については交互にとる等し、業務に支障をきたさないようにすること。

※運営時間中はマネージャーを含む業務に必要な人員を常駐すること。

ただし、金曜日の17:30～19:00については、マネージャー1名による対応も可とする。

イ 休業日

日曜日及び土曜日

国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日

12 月 29 日から翌年の 1 月 3 日までの日（前に掲げる日を除く。）

5 委託業務とその概要

本業務と概要は次の内容を必須とし、当事業の目的を達成するための効果的な手法を提案すること。

（1）委託業務の概要

本業務の概要は次のとおりとする。

ア 総合案内業務（来庁者の担当窓口案内業務）

総合案内窓口における来庁者に対する担当窓口案内、行政情報、地域情報等の提供や簡易な問い合わせへの対応。

その他各種専門相談の受付補助等。

イ フロアマネージャー業務（担当窓口案内及び申請書等記載支援業務）

各担当窓口の案内及び窓口（2 階窓口サービス課（住民登録・戸籍））での受付にかかる各種申請書・届出書の案内と記載指導。

ウ 各種報告書の作成

総合案内窓口及び各担当窓口における来庁者数や問合せ件数等の統計資料、業務日誌、その他各種報告書の作成を行う。日誌等、毎日必要な書類の提出にあたっての控への作成や、事業実施にあたって必要な場合（市民の希望による利用は除く）は、本市職員の許可があれば、区役所のコピー機を使用することができる。

エ 運営管理業務

業務の適正な運営と改善を行うため、本業務全体の事業計画の策定や実績把握等を行う。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、定例的に本市に説明と報告を行うこと。

オ 簡単な庁舎管理業務

区民情報コーナー等のパンフレット・チラシ等の配架・整理等、来庁者が快適に過ごせるよう庁舎を維持管理すること。

カ その他関連業務

上記のほか、総合案内業務及びフロアマネージャー業務を遂行するにあたり必要となる関連業務等、区が実施するアンケートへの対応など、区行政へのサポートを行うこと。

6 前提条件

次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得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、本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、本業務の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、2 か月に 1 回程度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

ア 制服及び名札等

本市の信用を損なわない適切かつ統一感を与える制服、及び本市が準備する名札を着用し、業務従事中、市民に認識できるよう必ず着用すること。なお、制服は仕様等を本市と協議し、受注者の負担で用意すること。

イ 身だしなみ

来庁者に対して不快感を与えない身だしなみに努めること。

(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帳票類等は、個人情報を含むものがあるため、適切かつ厳重に保管すること。

(6) 危機管理

区役所の設備や機器等の障害、急病者や事故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、十分な対応策及び緊急時の体制を整備すること。

(7) 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・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することができる。

第2章 委託業務の詳細

1 準備業務

次の各業務について、記載内容を必須とし、より効果的な手法を提案すること。

(1) 業務設計

ア 業務概要

業務遂行時の具体的な作業内容はもとより、業務上使用する書類の確認など業務内容を明確にするため、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た上で、業務設計を行うこと。

イ 業務要件

本仕様書の各要件を踏まえるとともに、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うこと。

業務設計については、次の観点を基本として、効果的に委託業務を実施できるよう検討すること。

- (ア) 基本情報（運営体制、一日の業務の流れ、業務手順、本市職員との連携、個人情報の保護等）
- (イ) 施設及び設備に関する運用ルールと業務手順
- (ウ) 危機管理・緊急対応業務に関するルールと業務手順
- (エ) 業務実施体制に関するルールと業務（要員体制、教育体制）

(2) 要員体制等構築

ア 業務概要

受注者は、区役所における業務内容を十分に理解し、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すること。

要員については、コミュニケーション・マナー等の知識に深く通じており、かつ、フロアマネージャー業務に従事する者は、窓口サービス課（住民登録・戸籍）の業務に関する法令などについての基本的な知識を有するものが望ましい。

受注者は、突発的に欠員が生じた場合についても交替要員を配置するなど、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。

また、受注者は本市の品位を傷つけるような者に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

本業務開始以後、窓口開庁の間、業務を遂行するうえでのマネージャーは、履行場所に必ず常駐し、業務繁忙や重大なトラブルの発生等の緊急対応時には柔軟に対応できるよう、受注者側で十分な体制を確保すること。

また、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。

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。

ウ マネージャーの配置

本業務を遂行するうえでのリーダーとして、マネージャーを配置すること。

マネージャーの主な業務内容を次に記す。

☆ 本業務のマネージメント全般

（要員配置計画及びシフト管理・繁忙時における要員交替等、目標設定等の事業計画の立案、業務運営管理等）

☆ 事業計画の進捗状況を把握し、定期的な実績管理・分析

☆ 業務実績報告の作成と本市への報告

（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）

☆ 業務改善推進に関する業務

（業務フロー等の再点検、業務改善策の検討）

☆ 各種調整業務（問題点の協議、解決等。本市職員への報告及び連携を含む。）

☆ 担当者の育成（本業務遂行に必要な研修等の実施）

- ☆ 業務状況に合わせた担当者への指示
- ☆ 業務上の連絡事項や注意事項の従事者への周知徹底
- ☆ 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
- ☆ 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）

エ 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、本市の庁舎管理上の必要な手続きを行った上で、ファシリティを適切に整備すること。

なお、本市が貸与するものは、次のとおりである。

提供する機器・物品等	数量等
事務用机	1 台
事務用椅子	1 脚
内線専用電話機	1 台

※本市が貸与する物品等が変更となる場合は、協議のうえ別途定めるものとする。

※業務の実施に必要なスペース及び更衣室等休憩所については、契約書等に別に記載がある場合以外は、無償で提供するものとする。

※来庁者への案内にあたっては、当区から提供する資料のほか、インターネットに接続可能な機器端末を1台以上準備し、インターネット検索等を活用した情報収集を行うこと。

また、外国籍住民や高齢の方、障がいのある方に対しスムーズな対応が行えるよう、コミュニケーションツールを準備すること。

なお、設置する機器端末については、受注者が用意し、設置に要する経費についても受注者側で負担することとし、盗難防止等のセキュリティ対策を講じること。

また、インターネット接続にかかる通信回線使用料、プロバイダ料等、利用に要する経費についても、受注者側で負担すること。

※必要な物品、機器は受注者が用意したうえで、物品、機器の持ち込み・撤去に関しては、事前に書面にて本市に報告し、許可を得ること。持ち込んだ物品、機器の管理を徹底すること。本市は一切の責任は負わない。

※本市に報告して許可を得た物品、機器を一時的に外部へ持ち出す場合には、本市へ事前に報告を行い、許可を得ること。

※委託期間終了後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。

(3) 要員教育

ア 業務概要

本業務を遂行するために必要な教育資料を準備し、その研修等を実施し、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。

イ 業務要件

- (ア) 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。
- (イ) 教育資料を作成し、要員教育を行うこと。
- (ウ) 初期教育は、本業務開始前及び委託期間の途中から本業務に従事する者に対して、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。
 - ・マナー、コミュニケーション、人権などの観点から、窓口案内業務を遂行するための基本的な能力を習得させること。
 - ・特に、フロアマネージャー業務に従事する者については、窓口サービス課（住民登録・戸籍）の業務に関する法令などについての研修等を事前に実施し、基本的な知識全般を習得させること。
 - ・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。
 - ・外国籍住民や高齢の方、障がいのある方への対応について、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、要員のスキルアップを目的とした教育を適宜行うこと。
 - ☆定期的な教育を行い、本業務を遂行する上で必要な能力の維持向上を図ること。
 - ☆各要員の習熟度を把握し、適切な教育を行うこと。
- (エ) その他、本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) 業務の導入管理・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、実際に要員を配置し、本市と受注者が連携して試行運用を実施すること。

イ 業務要件

(ア) 導入管理

- ・業務全体を統括するマネージャーを配置し、準備作業体制については、各担当者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、全体スケジュールを事前に提出すること。
- ・各準備作業について、スケジュールの遅延が発生する可能性がある要因を発見したとき、又は障害が発生した場合には、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あわせて提案し、実施すること。

(イ) 試行運用

- ・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スケジュールを作成し、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すること。
- ・試行運用で問題があった場合は、業務開始日（令和8年12月1日）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、その結果を報告すること。
- ・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、より効果的な手法を提案すること。

(1) 総合案内業務

区役所の指定場所において、開庁時間の間、来庁者に積極的に時間に応じた挨拶をしながら声をかけ、関係職員と十分な連携を図りながら、次の業務を行う。

- ア 来庁者に対する窓口案内
- イ 所管または経由する窓口が区役所のない本市各局室その他官公庁の行政情報、地域情報等の市民への提供
- ウ 市民からの簡易な問い合わせへの対応
- エ パンフレット・チラシ等の整理

(2) フロアマネージャー業務

区役所の窓口サービス課（住民登録・戸籍担当）において、窓口開庁時間の間、来庁者に積極的に時間に応じた挨拶をしながら声をかけ、各種証明発行等の業務が円滑に遂行できるよう、証明発行担当の委託業者及び関係職員と、十分な連携を図りながら、次の業務を行う。

- ア 窓口での受付にかかる各種申請書・届出書の案内と記載指導
- イ 来庁者に対する区役所等での諸手続きの簡易な説明・窓口の案内
- ウ 市民からの簡易な問い合わせへの対応
- エ 本市が作成する印刷物（チラシ、アンケート等）の配付や回収

（３）各種報告書の作成

処理件数・処理内容等に関する統計資料、業務日誌、その他各種報告書の作成。

（４）運営管理業務

業務の適正な運営と改善を行うため、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指標の検証、業務遂行上の課題の把握と改善策の立案・実行を行うとともに、これらの内容を取りまとめたうえ、定例的に本市に説明と報告を行うこと。

（５）簡単な庁舎管理業務

- ・ 2階フロア及びさわやか広場内のパンフレット・チラシ等の配架・整理
- ・ 申請書等記載スペース周辺の各種申請書の配架・整理
- ・ 来庁者スペースの簡易な清掃等
- ・ 雨天時の傘袋等の設置
- ・ 庁舎内における安全確認（不審な行動をしている人物の報告等）

（６）その他関連業務

上記のほか、総合案内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

本業務は区民サービスの向上を目的としており、よりよいサービスの提供のために、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るものとする。受注者は、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。

２ 満たすべきサービス水準

（１）指標とサービス水準の概要

満たすべきサービス水準の概要及びその指標については、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。

(2) サービス水準の評価方法

満たすべきサービス水準の各指標の測定サイクルと評価方法については、受注者と本市で協議のうえ定める。

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。

(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、その結果については本市に報告しなければならない。

統計資料については、電子データと紙媒体とで納品すること。

なお、電子データを納品する際、必ず最新のパターンファイルに更新したウィルスチェックソフトを使ってウィルスチェックを行い、本市の環境にコンピュータウィルスを侵入させないための措置を講じること。成果物にかかる使用权及び著作権は本市に帰属する。

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。

3 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、及び本市側の事由によって、受注者が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、次の場合については、満たすべきサービス水準に達しない場合であっても勧告の対象とはならない。

- (1) 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
- (2) 電力会社からの電源供給が一定時間以上停止したことにより、委託業務の遂行が困難な場合
- (3) 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 業務の引継ぎ

- (1) 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原状に復帰させるものとする。

- (2) 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、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こと。

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。

- (3) 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) 登退庁にかかる管理の徹底

本業務の実施にあたっては、本市の定める管理ルールに従って登退庁にかかる管理を行わなければならない。

また、受注者は、従事者の名簿を本市へ提出するとともに、執務時間中に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

- ・案内や記載指導等により知り得た来庁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。
- ・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、本業務以外の目的で利用・複写及び複製をしてはならない。
- ・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、登退

庁にかかる管理、業務システムの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上での留意点と保護対策など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。

- ・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。
- ・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。
- ・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。
- ・要員全員分の守秘義務遵守についての誓約書を、業務実施前に本市へ提出すること。
- ・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。

(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 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 年庁達第 19 号）」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、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次のとおりとし、納入媒体については、その都度、本市と協議すること。

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、成果物の内容を確認することにより検査を行う。

また、主な検査項目は次のとおりとする。

なお、成果物の内容だけでは、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。

報告内容	主な検査項目	報告時期
業務計画書	全体スケジュール、試行運用スケジュール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	契約締結後すみやかに
業務実績（日時報告）	1 日の処理内容等が明確に報告されているか	令和 8 年 12 月 1 日～ 令和 11 年 11 月 30 日の間、 毎日

モニタリング結果 (2か月に一度報告)	問題点、改善内容、改善案などが明確にされているか	令和8年度：年2回 令和9年度：年6回 令和10年度：年6回 令和11年度：年4回
各種研修実績 (毎年度報告)	人権研修、個人情報保護及び秘密保持についての研修、要員教育に関する研修が毎年度1回以上、実施されているか	令和8年度：3月末 令和9年度：3月末 令和10年度：3月末 令和11年度：11月末
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	引継ぎ時

※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、必要に応じて書面等にて提出すること。

4 支払

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、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、支払うものとする。

また、その金額の詳細については双方で協議の上、決定する。

なお、本仕様書による契約については、複数年の長期継続契約となることから、各年度の予算の市会の議決がされ、当該予算年度の執行が可能となることにより、効力が生じるものとする。

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次のとおりである。

関係法令

住民基本台帳法（昭和 42 年 7 月 25 日法律第 81 号）
 住民基本台帳法施行令（昭和 42 年 9 月 11 日政令第 292 号）
 住民基本台帳法施行規則（平成 11 年 10 月 6 日自治省令第 35 号）
 戸籍法（昭和 22 年 12 月 22 日法律第 224 号）
 戸籍法施行規則（昭和 22 年 12 月 29 日司法省令第 94 号）
 大阪市印鑑条例（昭和 49 年 12 月 21 日条例第 82 号）
 大阪市手数料条例（昭和 40 年 4 月 2 日条例第 35 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）
 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 3 月 30 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）

（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って業務を遂行するための人権研修、並びに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それぞれ 1 回以上実施し、本市へ所定の様式で報告すること。

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・市民満足度向上の研修についても、少なくとも毎年度 1 回以上実施し、本市へ報告すること。

（3）提案内容の遵守

提案内容に基づき、本市と協議して定めた業務及び受注者として果たすべき責務について、誠実に履行すること。

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、準備業務時点で対策の状況を本市に提示すること。

(5) 再委託の禁止

ア 本委託業務における契約条項第 16 条 第 1 項 に規定する「主たる部分」とは次の各号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。

(ア) 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) 本仕様書の「第 2 章 委託業務の詳細」における 1、2（ただし、(6)を除く）の業務

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、(5) ア及び(5) 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 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。

オ 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。

(6) 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、ここに記載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。

(7) その他

ア 受注者は、本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、遅滞なく書面により詳細な報告及び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。

また、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 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。

また、質問受付期間経過後の疑義については受付しない。

エ 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 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、「大正区役所 総合案内業務（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（大正区役所総務課庶務担当）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（大正区役所総務課庶務担当）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。

2 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。

3 不適正な契約事案の再発防止対策における特記仕様書

第1条 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、直ちに発注者の総務課（庶務）（連絡先：06-4394-9625）に報告しなければならない。

4 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。