

業務委託仕様書

1 業務名称

令和 7 年度鶴見区民アンケート調査業務委託（その 2）

2 業務目的

サイレントマジョリティなど表面化しにくい区民からの多様な意見等の収集・把握を行い、施策・事務事業を進めるうえでの基礎資料とする。

3 調査対象者

無作為抽出した鶴見区民（外国籍住民を含む）1,000 人×2 回

4 調査方法

調査票等及びアンケート記入用ボールペンを調査対象者へ送付し、郵送及び大阪市行政オンラインシステムにより回収するものとする。

5 契約期間

契約締結日から令和 8 年 3 月 19 日（木）まで

6 調査回数及び調査期間

（調査回数）2 回

（発送予定）1 回目：12 月上旬～12 月中旬、2 回目：12 月上旬～12 月中旬

発送予定時期については、前後することがある。

調査期間は契約締結後に、鶴見区役所 総務課（政策推進）（以下「発注者」という。）と調整すること。

7 業務内容

（1）本業務において使用する帳票等について

ア 封筒

「封筒」に関する規格や部数などについては、次のとおりである。

名称	規格	紙質	部数
（ア）封筒（発送用）	定形外封筒 クラフト角形 2 号	再生紙	（1,000 部＋予備 10 部）×2 回分
（イ）封筒（返信用）	定形封筒 クラフト長形 3 号、 ワンタッチテープ付き	再生紙	（1,000 部＋予備 10 部）×2 回分

イ 調査票等

「調査票等」に関する規格や部数などについては、次のとおりである。なお、提供したデータのレイアウトバランス等を整えること。

名称	サイズ・枚数など	部数
(ア)依頼文	A 4 サイズ（両面黒印刷） 1 枚	（1,000 部＋予備 10 部）× 2 回分
(イ)調査票 （設問部分）	A 3 サイズ（両面黒印刷） 2 枚 （二つ折り、中綴じホッチキス 2 か所）	（1,000 部＋予備 10 部）× 2 回分

※紙質は再生紙が望ましいが、合理的な理由がある場合はその限りではない。

(2) 印刷について

ア 受注者は前記(1)の「封筒」に掲げる帳票等を印刷するための用紙や封筒をあらかじめ用意しておくこと。

イ 受注者は前記(1)の「封筒」について、必要部数を印刷すること。印刷に際して必要なデータ（Microsoft Word 又は Microsoft Excel）については、発注者から別途提供する（ただし、調査対象者に関するデータを除く）。

ウ 封筒（発送用）について、必要な表示内容（宛名・送付内容・差出人・問合せ先等）が記載されている場合に限り、宛名面のみ印刷をすることができる。また、宛名表示は、封筒への印刷又はラベルシール貼付のいずれかとする。ただし、封筒への印刷又はラベルシールの作成前には、受注者は作成した宛名用の印字データを発注者に提出したうえで、点検を受けること。

なお、封筒（発送用）に「発送代行」として、受注者の会社名及び住所を記載することは可とする。

エ 封筒（発送用）への印刷又はラベルシール貼付の際に必要な情報である調査対象者に関するデータ（郵便番号、住所、氏名など）については、記録媒体（U S B メモリ）により発注者から受注者へ提供する。本データの利用にあたっては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 年大阪市条例第 5 号。）及び大阪市情報セキュリティ管理規程（平成 19 年達第 19 号。）並びに大阪市データ保護管理要綱第 9 条の趣旨を尊重し、適切に管理すること。

なお、名簿データ読み込みのためインストールが必要なフォントファイル「拡張大阪市明朝フォント」を提供する。

オ 封筒（返信用）に印刷する表示内容は、「鶴見区役所総務課（政策推進）区民アンケート係」とする。

カ 受注者は前記(1)の「調査票等」について、必要部数を印刷すること。印刷に際して必要なデータ（Microsoft Word 又は Microsoft Excel）については、発注者から別途提供する。

キ 発注者から受注者へのデータの提供時期は、調査対象者への調査票等の送付（郵送）日から約 2 週間前（休日含む）を基本とする。

ク 調査票の設問数については、フェイスシート（性別、年齢、居住年数、小学校区等）を含んで、20～30 問程度を予定しているが設問数は変更（増減）することがある。

ケ 調査票等は、1 回目・2 回目ともアンケート依頼文部分が A4 サイズ（両面印刷）1 枚、調査票（設問部分）が A3 サイズ（両面印刷）2 枚を予定しているが、設問部分及び資料部分の内容によっては変更（印刷面等）することがある。

(3) 調査票等の発送について

ア 受注者は「封筒（発送用）」に前記(1)ア(イ)、イ(ア)(イ)及び「アンケート記入用ボールペン」を封入のうえ、郵送により発送すること。「アンケート記入用ボールペン」については、発注者から別途受注者へ提供する。

イ 発送に係る経費は受注者負担とする。なお、重量は100g以内とする。

ウ 発送に際して、必要なもの（「アンケート記入用ボールペン」など）がある場合は、受注者が発注者まで引き取りに来ること。

(4) 調査票の回収及び引き渡しについて

ア 調査票の返信に係る郵便料金（料金受取人払）については、発注者負担とする。郵便局への承認手続きについても発注者が行う。

イ 調査票の返信期限については、発送後2週間程度（休日を含む）を基本とし、発注者と協議のうえ決定すること。

ウ 郵送で回収した調査票については、発注者にて開封・中身の確認を行ったうえで引き渡しする。受注者は、回収締切後1週間以内に発注者まで引き取りにくること。なお、調査票の引取り及び引取り後の保管に際しては「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」の趣旨を踏まえ、適切に管理すること。

エ 調査対象者は、郵送による回答または「大阪市行政オンラインシステム」によるオンライン回答（以下「オンライン回答」という。）を任意で選択できる。オンライン回答のデータの引き渡しについては、個人情報が含まれていないことを発注者が確認したうえ、記録媒体（USBメモリ）等により発注者から受注者へ提供する。データの利用にあたっては、前記7(2)エに記載の条例等を尊重し、適切に管理すること。

オ 参考

令和6年度に同種の調査を実施しているが、その際の回収率は次のとおりである。

第1回：54.8%（郵送回答数：400件、オンライン回答数：144件）

第2回：54.6%（郵送回答数：406件、オンライン回答数：138件）

(5) データ入力・集計・分析について

ア 集計結果を公表するものであることを踏まえ、誤りが生じることの無いよう、受注者の責任において十分なチェック体制のもとでデータ入力・集計を行い、集計結果等について発注者に提出すること。

イ 発注者からの指示により、随時、入力済みデータの検証に応じること。修正・再入力が必要となった場合は、受注者の負担において速やかに対応すること。

ウ 単純集計とクロス集計を行うこと。なお、分析が必要なクロス集計の内容については適宜発注者と協議を行うこと。

エ 単純集計及びクロス集計結果から読み取れる客観的な事実及び特徴的な事実や傾向（設問ごと及び属性ごとの回答傾向等）についての分析を行うこと。

エ 分析内容の記載方法等については、事前に発注者と協議を行うこと。

オ 自由記述の設問について、集計の際に内容のみの入力で構わない。また、択一式の設問の選択肢に「その他（ ）」の項目がある設問について、「（ ）」に具体的内容の記載がある場合は、集計の際に内容のみの入力で構わない。ただし、「その他」として単純集計及びクロス集計を行うこと。

(6) 報告書等の作成について

ア 調査結果として、次の内容を記載したわかりやすい報告書等をそれぞれ作成（第1回・第2回）すること。なお、業務にあたっては、発注者と協議のうえ進めること。

イ 報告書等は次の2種類とする。

(ア) 報告書（約35頁程度）

- ・調査の概要（調査の期間、調査対象者及び調査対象者数、調査の方法）
- ・回答者数と回答率、回答者の年齢構成、性別構成、地域別構成及び居住年数別構成、調査結果の見方、標本誤差及び母集団の代表性についてなど
- ・各設問に係る単純集計表、グラフ
- ・グラフから読み取れる客観的な事実を簡潔に説明した文章
- ・クロス集計の分析内容

(イ) 資料編（約60頁程度）

- ・単純集計表、クロス集計表（総計、年齢別、地域別、居住年数別など）
- ・自由記述の設問に係る記述内容（地域別、年齢別順）

ウ 報告書等原稿作成にあたって、疑問が生じた場合は適宜発注者に確認を行うこと。

エ 報告書等の仕様等については次のとおり。

(ア) 規格 A4版として印刷できるもの

(イ) 紙質 再生紙

(ウ) フォント ユニバーサルデザインフォント(Meiryo UI、UD デジタル教科書体 等)を使用し、サイズは11pt以上とすること。

(エ) 页数 页数については分析結果等により変更する可能性があり、その際は発注者と協議のうえ決定すること。

オ 報告書等の記載内容について、納品までに校正を経て事前に発注者の確認を取ること。

(7) 作業計画について

受注者は履行期間内に業務を完了するよう作業計画を立て、業務着手前に実施計画書を提出し、発注者の承認を得ること。

8 成果物の納品

(1) 成果物については、発注者が検収を行ったうえで、次に掲げる期限までに納品すること。

媒体	期限
ア 調査結果のローデータ (Microsoft Excel)	調査票引き渡し後 10日以内
イ 回答者数と回答率、回答者の性別構成、性別ごとの小学校区構成及び居住年数構成など、設問ごとの単純集計表 (Microsoft Excel)	
ウ クロス集計データなど、上記「イ」のほか本業務において作成した集計表及びグラフのデータなど一式 (Microsoft Excel)	調査票引き渡し後 40日以内

エ 報告書等（PDF 形式及び Microsoft Word）	令和8年3月19日(木)
オ 報告書等（紙資料）各 1 部	
カ 回収した調査票	

(2) 納品先

鶴見区役所総務課（政策推進） 4 階 42 番窓口

(3) 留意点

前記(1)ア～エについて、受注者が記録媒体（CD - R）を事前に用意したうえで、媒体を当該記録媒体（CD - R）に書き込みを行い、1 枚納品すること。データファイルは最新の状態で更新されたセキュリティソフトによるウイルスチェックを行うこと。

9 再委託の禁止

(1) 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「7 業務内容」における(1)(2)(ただし、カを除く)(3)(4)(5)(6)(7)の業務。

(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、業務を再委託に付する場合、書面により再委託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の期間中の者、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。

1 0 著作権

本委託による成果物（報告書やそのデータなど）に係る著作権（著作権法（昭和 4 5 年法律第 4 8 号）第 2 1 条から第 2 8 条までに規定する権利をいう。）については、成果物の引き渡し時に発注者に無償で譲渡すること。また、成果物を本市に無断で使用・複製・公表してはならない。

1 1 その他

- (1) 受注者は、令和 7・8・9 年度大阪市入札参加資格者名簿に承認種目「10：01 情報処理」で登録されていなければならない。
- (2) 業務の進行にあたっては、発注者と十分協議して実施するとともに、定期的に進捗状況を報告すること。
- (3) 本事業に係る協議、打ち合わせ等の必要経費、その他業務に要する経費はすべて受注者の負担とする。
- (4) 一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）が認定するプライバシーマーク制度の認定を受けていること、若しくは ISO/IEC27001：2005、JIS Q 27001：2006 の認証を受けていること、又は個人情報保護に関する内部規定を設けていること。
- (5) 個人情報の取り扱いについては、別添の「個人情報に関する特記仕様書」のとおり十分に注意すること。
- (6) 業務終了後、使用したデータを確実に消去すること。
- (7) 調査対象者に関する情報（郵便番号、住所、氏名など）の取扱いについては、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の趣旨を踏まえるとともに、契約書の各条項を遵守し、特に適正な管理に努めること。万が一事故があった場合には、直ちに発注者に報告すること。また、個人情報の管理体制に関する資料（個人情報の取扱責任者・保管場所・管理台帳等）を契約後速やかに提出すること。
- (8) 本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、その他は必要に応じて発注者と受注者とが協議のうえ定めるものとする。
- (9) その他、委託業務遂行中に疑義が生じた場合は、速やかに発注者に連絡し、指示を仰ぐこと。

1 2 問合せ先

〒538-8510 大阪市鶴見区横堤 5 丁目 4 番 19 号

大阪市鶴見区役所 総務課（政策推進）4階42番窓口

担当：保原・田中・石松

TEL：06-6915-9173 FAX：06-6913-6235

Eメール：tr0008@city.osaka.lg.jp

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

個人情報に関する特記仕様書

（条例の遵守）

第1条 大阪市鶴見区役所（以下「発注者」という。）と本契約を締結したもの（以下「受注者」という。）は、本契約の履行に際しては、市民の個人情報保護の重要性に鑑み、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年大阪市条例第5号）（以下「条例」という。）の趣旨を踏まえ、各条項の規定を遵守し、また、受注者の従事者にも各条項の規定を遵守させなければならない。

（再委託等の禁止）

第2条 受注者は、本契約に関する業務（以下「当該業務」という。）を他に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、発注者の承諾を得たときは、この限りではない。

（秘密の保持等）

第3条 受注者は、当該業務の履行上知り得た秘密を保持しなければならない。

2 受注者は、条例第2条に規定する個人情報（以下「個人情報」という。）の漏えい、滅失、き損、改ざん等を防止しなければならない。

（目的外利用の禁止）

第4条 受注者は、個人情報を当該業務の履行の目的以外に利用してはならない。

（第三者への提供の禁止）

第5条 受注者は、個人情報を第三者へ提供してはならない。ただし、発注者の承諾を得たときは、この限りではない。

（複写及び複製の禁止）

第6条 受注者は、個人情報を複写及び複製してはならない。ただし、発注者の承諾を得たときは、この限りではない。

（報告義務）

第7条 受注者は、個人情報に関する業務の履行において事故が発生した場合、発注者に延滞なく報告しなければならない。

（立入検査）

第8条 受注者は、発注者が個人情報の管理状況を確認する等立入検査が必要であると認めたときは、当該検査を受けなければならない。

（提供資料の返還義務）

第9条 受注者は、当該業務の履行のため発注者から提供を受けた資料は、発注者に返還しなければならない。ただし、発注者が受注者の返還義務がないと認めた場合はこの限りではない。

（発注者の解除権）

第10条 発注者は、受注者が本特記仕様書に記載された事項に違反した場合は、契約を解除することができる。

（損害賠償）

第11条 発注者は、受注者が本特記仕様書に記載された事項に違反し、損害があるときは、その損害の賠償を受注者に請求することができる。

（是正勧告）

第12条 発注者は、受注者が条例第15条第1項の規定に違反した場合は是正勧告を行い、勧告に従わない場合はその事実を公表することができる。

公益通報等にかかる特記仕様書

（条例の遵守）

第1条 受注者および受注者の職員は、当該業務の履行に際しては、「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、公益通報の内容を大阪市鶴見区役所総務課（連絡先：06-6915-9625）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、当該申出の内容を大阪市鶴見区役所総務課（連絡先：06-6915-9625）へ報告しなければならない。

3 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、直ちに大阪市鶴見区役所総務課（連絡先：06-6915-9625）に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。

（発注者：大阪市 受注者：委託先事業者）

グリーン配送に係る特記仕様書

- 1 本契約に基づき物品等を大阪市に納入する際には、車種規制非適合車以外の自動車である、大阪市グリーン配送適合車（以下「グリーン配送適合車」という。）を使用しなければならない。

注 「車種規制非適合車」とは「自動車から排出される窒素酸化物及び粒子状物質の特定地域における総量の削減等に関する特別措置法（自動車 NOx・PM 法）」に定める窒素酸化物排出基準又は粒子状物質排出基準に適合しない自動車である。

なお、物品配送業務を他人に委託するときは、受託人の使用する自動車についてグリーン配送適合車の使用を求めること。

- 2 本契約締結後速やかに、本市が別途定める様式により、物品配送業務に使用する自動車がグリーン配送適合車である旨の届出を環境局環境管理部環境規制課あて行うこと。ただし、既に本市に届出済みの自動車を使用する場合又は次の各号に定める自動車を使用する場合はこの限りではない。
 - (1) 大阪府グリーン配送実施要綱に基づく大阪府グリーン配送適合車
 - (2) 神戸市グリーン配送ガイドラインに基づく神戸市グリーン配送適合車
- 3 本市に届出済みのグリーン配送適合車に、グリーン配送適合ステッカーを貼付すること。
- 4 物品等を納入した際に、本市職員が確認のため「グリーン配送適合車届出済証」等の提示を求めた場合には、協力すること。

大阪市グリーン配送に関する問合せ

大阪市環境局環境管理部環境規制課
自動車排ガス対策グループ
電 話：06-6615-7965