大阪府社会福祉施設等物価高騰対策一時支援金事業（第３弾）に係る委託業務仕様書

1. 委託業務名称

大阪府社会福祉施設等物価高騰対策一時支援金事業（第３弾）に係る委託業務

1. 事業目的・内容

 令和4年度及び令和５年度に実施した大阪府内において物価高騰の影響を受ける社会福祉施設等について、物価高騰分見合いに対する一時支援金の支給業務の第３弾を実施する。

３　 支給対象

　　　　　大阪府内に所在する社会福祉施設等

【支援内容】

入所系 8,４００円×定員数

通所系（保育所等除く） 2,700円×定員数

通所系（保育所等）　 　　1，５００円×定員数

訪問系等 　　　　　　　1施設当たり　　　22,000円

　　　　 ※物価高騰対策一時支援金事業（第２弾）の申請実績は約２６，０００件

対象施設等は約３６,000か所

なお、社会福祉施設等の対象範囲の判断基準とする基準日等その他詳細については、大阪府（以下「府」という。）が別途作成の上、提示する。

４　業務内容

　　　・システム整備・運用・保守業務

　　　・申請書等発送等業務

　　　・申請受付、審査、補正及び振込業務等

　　　・コールセンター設置・運営業務

　　　※別紙１　申請受付・審査・補正・振込業務等フロー参照

５　　委託期間

契約締結日から令和６年３月３１日（日）まで

６　　開設場所

　　　本事業にかかる業務の実施場所は、大阪市内に設置すること。

　　　なお、１０から１２の業務については一体的に業務が行えるようにすること。

７　　業務スケジュール（予定）

|  |  |
| --- | --- |
| システム整備期間 | 契約締結日から令和６年１月１５日（月）まで |
| コールセンター設置期間 | 令和６年１月１５日（月）から令和６年３月31日（日）まで |
| 申請受付期間 | 令和６年１月１５日（月）から令和６年２月１９日（月）まで |
| 審査・補正期間 | 令和６年１月１５日（月）から令和６年３月８日（金）まで |
| 支払期間 | 審査完了から令和６年３月１５日（金）まで但し、同年３月１５日（金）に振込不能が発生した場合は同月２９日（金）までに対応 |
| 過誤等の対応期間 | 支払完了から令和６年３月31日（日）まで |

８　業務実施計画書の作成等

（１）業務実施計画書の作成

具体的な業務内容の実施に関し、以下の内容を記載した業務実施計画書を作成し、契約締結後、速やかに府に提出し、承認を得ること。なお、業務スケジュール等に変更が生じた場合は、府と協議の上であらためて提出すること。

ア　業務実施体制（業務全般の統括責任者及び各業務責任者の氏名、各業務従事者の人数及び役割記載の実施体制図）

イ　業務スケジュール（事務手順等の細部の決定、進捗管理、業務の統括（事務内容の統一を含

む））

ウ　個人情報保護、セキュリティ管理及び危機管理体制

　　（２）統括責任者、業務責任者及び業務従事者の配置及び名簿の提出

本事業を統括する統括責任者を配置すること。また、本仕様書９から１２の業務毎に業務責任者を配置し、責任ある運営を行うこと。ただし、複数の業務について同一の業務責任者を配置する場合は、事前に府と協議すること。

受注者は、統括責任者・業務責任者、業務従事者の名簿を契約締結後速やかに府に提出すること。なお、統括責任者及び業務責任者を変更する場合は、府と協議の上、府の了承を得た場合のみ変更できることとし、変更後は速やかに名簿を提出すること。

（３）府との情報連携

　　　　　受注者は、事業を遅滞なく進めるため、府と週1回程度の打合せを行い、事業の進捗状況等について定期的に情報連携を図ること。なお、打合せの頻度は、府と協議を行い、進捗状況等に応じて決めること。

９　　システム整備・運用・保守業務

（１）目的

大阪府行政オンラインシステム（以下「行政オンラインシステム」という。）で受け付けた申請（申込フォームは府において作成するものとする。）データや別途府が提供する物価高騰対策一時支援金事業（第２弾）の支給データ（以下「第２弾支給データ」という。）及び支給対象施設一覧データを活用し、審査・補正等のデータ管理・運営を行うための業務支援システム（以下「業務支援システム」という。）の整備、運用及び保守を行う。

　　　　　業務支援システムは、別紙２の第２弾の申請受付の推移及び別紙３の第２弾のコールセンター総受

電数集計表を基に、利用権限の制御、複数人によるデータ入力・共有、性能・安定性等を考慮した上

で、整備すること。

なお、業務支援システムはクラウドサービスを活用した業務用アプリ構築による整備を想定しているが、当該クラウドサービスは、ISMAP クラウドサービスリストに登録されているか、CS ゴールドマークを取得していること。

　　　（２）基本事項

　　　　　　業務支援システムは、「1１　申請受付、審査、補正及び振込業務等」に沿った業務の執行が可能なシステムとすること。

　また、業務支援システムの整備費、クラウドサービスのライセンス料等、業務支援システムの整備、運用及び保守に係る一切の費用は、委託料に含めるものとする。

なお、取り込みデータやシステムの機能なども含め、整備、運用及び保守に関して、詳細は府と受注者が協議して決定する。

　　　　　　業務支援システムは、「1１　申請受付、審査、補正及び振込業務等」、「１２　コールセンターの設置・運営業務」従事者が使用する。なお、府が常時閲覧し、編集できるよう権限を付与すること。

　（３）システムの機能

業務支援システムには、原則として次の機能を備えること。

① データの取り込み

　　　　　　　府がEXCEL形式で提供するデータ（以下に記載のア及びイ）及び行政オンラインシステムから取り込んだデータ（以下に記載のウ）を取り込み、定期的に更新できること。ア及びイの主な項目については、別紙４を参照。ウについては、申請者が日々情報を更新するため、適切に状況を把握し更新できる必要がある。

　　　　　　　ア　支給対象施設一覧データ（当初）

　　　　　　　イ　第２弾支給データ（当初）

　　　　　　　ウ　行政オンラインシステムで受け付けた申請書等データ（審査期間中の土日祝日を除き毎日、受注者により取り込み）

② 審査画面に①ウのデータを表示する機能

③ 取り込んだ①ア及びイのデータから①ウのデータに紐づける候補を表示し、該当のデータを連結　させる機能

　　　①ア及びイのデータは、一度連結させた場合には判別できるようにすること。

④　申請情報に審査過程や結果、不備情報、受電・架電履歴などを記録する機能

審査の結果、不備、申請者からの訂正依頼、受注者の修正指示、補正履歴等の記録を登録、更新、削除を行えること。

⑤ 申請情報の更新、削除機能

　　　　　　　　　申請情報や審査状況等に関する情報の更新、削除を行えること。

　　　　　　　　　ただし、「１２コールセンターの設置・運営業務」の従事者は受電・架電履歴以外の更新、削除ができないようにすること。

⑥　申請情報の重複チェックができる機能

事業所番号や法人名（屋号）、施設等名、施設等所在地等の項目を元にして、重複する申請情報を画面上に表示するなどチェックができるようにすること。

⑦　審査の進捗をステータス管理する機能

　　例）未着手、一次審査完了、二次審査完了、不備補正対象、職権訂正対象、不備対応中、再審査中、不支給予定、不支給通知済、支給決裁中、大阪府NG、振込依頼中、入金完了、振込エラー　等

⑧　問い合わせ対応のための申請者検索・進捗状況閲覧

申請者からの問い合わせに対応するため、申請者を特定し、申請情報の照会ができ、申請状況、審査状況、支給状況等の進捗状況等の把握が可能とすること。

⑨　振込に係るリストの作成

審査完了後に支援金を支給するための支給決定リストや着金完了リストが作成できるようにすること。振込結果、エラー情報を更新できるとともに、二重支払いを防止できるチェック機能を持たせること。なお、当該リストの作成は、週１回の頻度を予定している。

⑩　集計結果出力機能

データ抽出条件により各種リスト出力ができること。

⑪　セキュリティ機能
パスワード管理、ログイン履歴、アクセス制限等が設定できること。

⑫　その他付随する業務が可能なものとすること。

（４）システムの設置場所等

　　　　業務支援システムは日本国内のデータセンターで管理し、クラウドサービスに接続できるIPアドレスを限定し、セキュリティを強化すること。

（５）操作マニュアルの作成

操作マニュアルを作成し、令和６年１月１５日（月）までに府に提出すること。

また必要に応じマニュアルの修正を行い、最新状態を保つこと。

（６）システムの稼働時間等

　　　　　①　稼働時間

稼働時間は、原則24時間とする。ただし、計画停止により運用を一時停止することは許容するが、土日祝日又は府の業務時間外（平日18時30分以降）とすること。

②　ヘルプデスク機能

ア　障害対応

業務支援システムに係る各種障害について、問い合わせ受付、障害切り分け、内容分析を実施し、障害対応を行うこと。

イ　問い合わせ対応

府や１１にて記載する審査業務の従事者、１２にて記載するコールセンター業務の従事者からの業務支援システムへの問い合わせ対応を行うこと。

　　　　　　　ウ　対応時間

　　　　　　　　　　午前9時から午後６時まで（土日、祝日を除く）。ただし、緊急時はこの限りではない。

（７）セキュリティ等機能要件

　　　① 操作ログの取得

　　　　　・業務支援システムの操作ログを取得し、だれがどのような操作を行ったかをトレースできるよう保存すること。

・システムを利用した時にはログイン履歴（ユーザー名、日付と時刻）及び項目更新履歴（ユーザー名、項目名、日付と時刻）を取得し管理することを想定している。

　　　② その他のセキュリティ対策について

ア　業務支援システムに接続できるIPアドレスを制限する他、想定外の接続を遮断すること。

イ　業務支援システムと端末間の通信は、暗号化すること。

ウ　業務支援システムには、ウイルス対策ソフトウェアを導入し、定期的に定義ファイルを更新するこ　と。また、業務支援システムに対するセキュリティパッチの適用及びバージョンアップ等に速やかに対応すること。

　　　　　エ　業務支援システムに取り込んだデータは、委託期間終了後、復元できないよう消去すること。

　　　　　　　オ　障害が発生したときには、速やかに府へ連絡するとともに復旧対応を実施すること。また、状況の記録、対応の進捗管理、予防対策及び再発防止策を実施し、府へ報告を行うこと。

（８）運用保守等要件

　　　　　① システム保守

　　　　　　　業務支援システムを、常に良好な環境で利用できるよう、保守すること。

　　　　　②　運用管理

　　　　　　　ア　システム環境、情報資産に関する設定について管理を行うこと。

イ　利用が許可されたアカウントのみが業務支援システムへアクセスできること。また、システムの操作権限については、担当業務によって、管理者権限、更新可、閲覧のみ可等の設定が可能とすること。

ウ 一括バッチ処理やユーザ一括登録バッチ等を行う場合には、計画的に実行するとともに、その成否を確認すること。

　　　　　③　各機器の管理を行うこと。

１０　申請書等発送等業務

　　　（１）郵送件数（目安）

　　　　　　　約150件（参考：第２弾　１１５件）

　　　（２）作成・準備するもの

　　　　　　　①申請書等：府が別途指定している様式をA4版で印刷（※モノクロ印刷可）

　　　　　　　②返信用あて名シール（レターパック用）：あて先は「６　開設場所」（申請受付、審査等を行う場所等）

③封筒：上記①及び②を送付可能な封筒

　　　（３）申請書等送付依頼対応

コールセンター及び府から引き継いだ申請書等送付依頼について、申請書等一式（申請書・記入例・返信用宛名シール）を申し出のあった申請希望者に翌営業日までに速やかに郵送すること。

※切手代等の費用については、委託料に含めること

申請書等の送付先等の情報は、業務支援システムに入力し、管理すること。

　　　（４）申請書等受付登録等

　　　　　　①　申請書等受付登録

　　　　　　　　　　受領した申請書の内容を行政オンラインシステムに受注者が入力を行う。併せて通帳の写し等の添付書類は電子データとして取り込むこと。

　　　　　　　　　　なお、入力ミスがないよう、必要な措置を講じること。

　　　　　　　　　　入力する項目については、契約締結後に府と協議のうえで、決定する。

　　　　　　② 申請書等保管

　　　　　　　　　　申請書は、添付書類と申請書が分離しないようにしたうえで、容易に検索できるように受注者において保管し、契約終了後府にすべて引き渡すこと。

　　　　　　　　　　なお、保管にあたっては、施錠できるロッカー等で保管するとともに、鍵は統括責任者、業務責任者等が責任を持って管理すること。

　　　（５）申請書等の返戻管理

あて先不明等で「６　開設場所」（申請受付、審査等を行う場所等）に返戻された申請書等は、業務支援システムに返戻日等を入力し、原本を受注者において保管し、契約終了後府にすべて引き渡すこと。なお、返戻があった場合には、その都度府に報告し、対応を協議すること。

１１　　申請受付、審査、補正及び振込業務等

1. 申請受付

以下のとおり申請の受付業務を行うこと。

①　申請方法

原則として行政オンラインシステムによる申請とし、やむを得ない場合に限り、郵送による申請も可とする。

　 ②　申請受付期間

令和６年１月１５日（月）から令和６年２月１９日（月）までとする。行政オンラインシステムによる申請については、令和６年１月１５日（月）９：００から令和６年２月１９日（月）23：59までの申請のみ、郵送申請については令和６年２月１９日（月）までの消印を有効とし、「６　開設場所」（申請受付、審査等を行う場所等）に到着した申請のみを受け付けること。

　　　　　③　申請情報の管理

　　　　　　　　　行政オンラインシステムによる申請及び１０（４）①により入力したデータについて、業務支援システムを活用し、適切に管理を行うこと。

　　　　　④　その他

申請受付期間終了後の申請は原則受け付けないこととし、申請受付期間終了後消印の郵送書類は送付元に返送すること。なお、あて先不明等で「６　開設場所」（申請受付、審査等を行う場所等）に返戻された場合は、その都度府に報告し、対応を協議のうえ、原本を受注者において保管し、契約終了後府にすべて引き渡すこと。

1. 審査

以下のとおり、業務支援システム上で審査を行い、審査の進捗については業務支援システム及び行政オンラインシステムでのステータス管理を行うこと。また、Ａ～Ｃの審査を完了するために必要な人員を確保し、指定した期限内の審査完了が困難になったときは、府と協議の上で速やかに人員を増すこと。

A：第２弾支給済み　かつ　施設種別、定員、振込先口座に変更が無い申請

　（想定では申請全体の８０％弱程度）

1. 第２弾の申込番号と、９（３）イの第２弾支給データを突合し、一致している場合は申請日から１週間以内に審査を完了すること。なお、入力された申込番号が存在しない場合（誤って第１弾の申込番号を入力する、他の支援金の申込番号を入力している等）や、同一の申込番号を複数回利用して申請している場合は審査後、速やかにその旨がわかるように申請者に行政オンラインシステムを用いて、差戻しを行い補正または取り下げを依頼すること。但し、郵送申請の場合は郵送で対応すること。
2. なお、入力内容又は記載内容が明らかに誤っている場合は、受注者が行政オンラインシステムを職権訂正するなど審査の簡素化に努めること。

Ｂ：第２弾支給済み　かつ　振込先口座のみ変更がある申請

（想定では申請全体の３～５％程度）

1. 第２弾の申込番号と、９（３）イの第２弾支給データを突合し、一致している場合は申請日から１週間以内に審査を完了すること。なお、入力された申込番号が存在しない場合（誤って第１弾の申込番号を入力する、他の支援金の申込番号を入力している等）や、同一の申込番号を複数回利用して申請している場合は審査後、速やかにその旨がわかるように申請者に行政オンラインシステムを用いて、差戻しを行い補正または取り下げを依頼すること。但し、郵送申請の場合は郵送で対応すること。
2. 行政オンラインシステムに添付されている通帳等と、入力された振込先口座の情報を比較し、一致していることを確認すること。

※郵送申請の場合は、添付されている通帳等と申請書の記載内容を比較するものとする。

1. 振込先口座が確認できない場合は、速やかにその旨がわかるように申請者に行政オンラインシステムを用いて、差戻しを行い補正を依頼すること。但し、郵送申請の場合は郵送で対応すること。
2. なお、入力内容又は記載内容が明らかに誤っている場合は、受注者が行政オンラインシステムを職権訂正するなど審査の簡素化に努めること。

Ｃ―１：第２弾支給済み　かつ　施設種別、定員等の変更がある申請

C―２：第２弾支給なしの申請

（想定では申請全体の20％弱程度）

1. ９（３）イの第２弾支給データではなく、９（３）ア支給対象施設一覧データと比較を行い、一致している場合は申請日から２週間以内に審査を完了すること。なお、支給対象施設一覧データの内容について定員数等の疑義が生じた場合、又は掲載がない施設等からの申請がある場合は、毎週１回程度（ただし20件程度蓄積した時点で随時）、府が定める方法により府に報告すること。
2. 同一施設等からの重複申請等（府が実施する他の交付金事業との重複申請等も含む）の確認を行うこと。特に、ＡやＢで申請がある施設と一致していないことも確認すること。重複申請については、速やかにその旨がわかるように申請者に行政オンラインシステムを用いて、差戻しを行い補正または取り下げを依頼すること。但し、郵送申請の場合は郵送で対応すること。
3. 審査項目の例としては、事業所番号、法人名（屋号）、施設等名、施設等所在地、定員数、口座情報等であるが、審査項目の詳細については契約締結後に速やかに府と協議の上で決定すること。
4. 受注者は、府と協議のうえ、上記の事項を元に、別途審査マニュアルを作成し、令和６年１月15日（月）までにデータとして提出すること。なお、必要に応じマニュアルの修正を行い、都度府に提出すること。
5. 補正等

受注者は、審査において申請の不備等が判明した申請者に対して、修正箇所等について原則、行政オンラインシステムで差戻しを行い、速やかに架電、４営業日以内に架電以外の手法（受注者が準備したメール（送受信可能））で再申請を促し、１週間以内に再審査が開始できるよう努めること。

なお、並行して行政オンラインシステムを活用して、再度不備内容を通知することも認める。

但し、郵送申請の場合は郵送で対応すること。

また、補正の状況については、業務支援システム及び行政オンラインシステムでのステータス管理を行うこと。

（参考：第２弾の不備件数は総申請数の４～５割程度）

（４）支援金支給に係る振込

　　支援金支給については以下のとおりとし、受注者の振込により行うこと。

なお、振込までのスケジュールについては別紙５の審査スケジュールを参照すること。

また、振込完了までの状況については、業務支援システム及び行政オンラインシステムでのステータス管理を行うこと。

1. 受注者からの請求に基づき、府が受注者に対し支援金支給の原資として必要な金額の概算払いを行うため、受注者は本事業専用口座を作成し、支援金の振込に使用すること。なお、社会福祉施設等へ支給する支援金の額は本契約には含まない。
2. 受注者は、（２）で審査が完了したものについては速やかに、府が指定する様式により、支給決定リストを作成し提出すること。なお、支給決定リスト作成時には既に支給した施設との重複チェックを行い、重複していた場合は（３）補正等を行うこと。
3. 府は、受注者から提出された当該リストに基づき、支給決定を行う。府が支給決定した後、受注者は速やかに各申請者が指定する口座に「フ.シャカイフクシシセツシエンジムキヨク」名義で振り込むこと。振込が完了した旨は着金完了リストにて提出すること。なお、府に支給決定リストを提出してから、実際に振込を行うまでの間に申請が取り下げられた場合は、速やかに府にその旨を報告し、有効な申請のみ振込を行うこと。
4. 振込手数料については、委託料に含めるものとする。

⑤　①の受注者からの請求に基づき府が概算払いをした金額は、業務完了時に精算する。

（５）不支給決定

受注者による審査の結果、不支給相当と判断した申請については、不支給理由ごとに振り分けをしたリスト等及び該当する申請関係書類を府へ提供すること。府は、受注者から提供されたリスト等に基づき、再度審査した上で、不支給決定を行うこととする。

不支給決定となった場合は、行政オンラインシステム等を利用して、申請者に対し、通知すること。

なお、不支給理由や提出様式については府と別途協議の上、決定すること。

（６）業務報告

以下のとおり定期報告を行うこと。

1. 日次報告（申請受付、審査、振込などの実績にかかるデータ）の提出（終業時点の数値を翌営業日朝９時までに提出）
2. 月次報告（申請日からの審査進捗、課題、人員等）の提出（翌月５営業日以内）
3. その他、必要に応じて審査進捗について報告

１２　コールセンター設置・運営業務

　　　（１）概要

本事業に付随する一切の問い合わせ（本事業の制度全般（第1弾及び第２弾含む）、申請から支給までの流れ等、行政オンラインシステムを使用した申請方法・申請状況の確認方法等、郵送申請の手法、審査状況、支給金額、支給時期及び返還等）に適切に対応すること。なお、必要に応じて問い合わせ者に対し、架電を行うこと。（FAX対応できる環境を整えること）

なお、府が事前に作成した想定QAを活用するとともに対応マニュアルを作成し、令和６年１月１２日（金）までに府に提出すること。また必要に応じマニュアルの修正を行い、最新状態を保つこと。

（２）基本事項

①　回線数

受注者が準備した問い合わせ用の複数回線を確保し、別紙３の第２弾の総受電数及び応答率から算定して応答率が概ね90％以上になるように人員を確保すること。指定した応答率の確保が困難になったときは、速やかに人員を増すなどして応答率を確保すること。なお、正確な応答内容を把握するため、応答内容は録音により記録すること。

②　受付時間

午前9時から午後６時まで

職員の勤務時間、休日、休暇等に関する条例（平成７年大阪府条例第４号）第９条に規定する休日を除く。

ただし、令和６年１月２０日（土）、21日（日）、２月10日（土）、１１日（日）、１２日（月・祝）、１７日（土）、１８日（日）は午前9時から午後6時まで開設すること。

③　受付時間外の対応

受付時間外であることを案内する音声アナウンスを流すこと。

（３）業務報告

以下のとおり定期報告を行うこと。

1. 日次報告（入電件数、応答件数、放棄呼件数、エスカレーション件数、その他）の提出（終業時時点の数値を翌営業日朝９時までに提出）
2. 月次報告（入電件数、応答率、平均対応時間、人員等）の提出（翌月５営業日以内）

（４）その他

①　コールセンター業務の従事者は、原則として、対応日時や対応者、対応内容等を業務支援システ

ムに入力すること。また、府から応対記録の提出の求めがあった場合には、速やかに提出すること。苦

情など重大な事案が発生した場合は、随時、府に報告するとともに、その対応について府と協議し、協

議結果に基づき速やかに対応すること。

② コールセンター業務の従事者は行政オンラインシステム及び業務支援システムを随時確認し、

対応すること。

③　審査の進捗状況や提出資料の不備・有無等、確認が必要な問い合わせに対して、返電対応での

判断や他部門との最新情報の共有等、各部門が適切に連携し、誤りのない対応ができる体制を構

築すること。

④　予想以上の入電があり、指定した応答率が確保できない場合にはコールセンターが込み合ってい

るため、時間を空けてかけなおすことを案内する音声アナウンスを流すこと。

また、指定した応答率の確保が困難なときは、速やかに比較的つながりやすい時間帯を分析し、府に報告すること。

１３　過誤等の対応

1. 振込不能

振込後に金融機関より振込不能であった旨の連絡があった場合、速やかに口座番号について架電またはメールにて申請者に連絡し、正しい口座情報の提出を確認したうえで、振込不能の判明から１週間以内に再度振込を行うこと。振込手数料等については委託料に含めるものとする。

1. 返還等

振込後に申請者から返還の申し出があった場合や、支給対象外であったことが発覚した場合等は府と協議のうえ、府が別途指定する様式によって返還の手続きを進めること。

１４　成果品の作成及び提出業務

業務完了後20日以内に以下の成果品を提出すること。

また、提出する成果品は、データ及び日本工業規格Ａ列４版の用紙で提出するものとする。ただし、

府との協議の上、例外も認めることとする。

なお、データでの提出は、電子資料として、府が指定するファイル形式により、CD－Ｒ等に収録した形態で2部以上提出すること。

（１）業務完了報告書

 （２）業務支援システム運用・保守関係報告書

（３）申請者等データの受付、審査、補正、支給、不支給状況等の管理に係る一覧リスト

（４）業務支援システムに関する申請書等データ一式

１５　支払い方法について

　　　　受注者から提出された業務完了報告書の検査後に、受注者からの適法な請求に基づき、契約金額を支払うものとする。

１６ その他留意事項

(1)費用に関する要件

本業務に関して発生する施設運営費、設備や業務支援システム等の整備に必要な全ての費用、要員に関する費用、メール及びFAXを含む通信費、支援金支給に係る振込手数料、切手代等については、委託料に含めるものとする。

（２）知的財産権等

本業務によって作成された成果品の著作権は、無償で府に帰属するものとし、受注者は府に対し、成果品に関する著作者人格権を行使しないものとする。

また、成果品に第三者（受注者及び府以外のものをいう。以下同じ。）が権利を有する知的財産（著作物、特許等）が含まれる場合には、府が特に使用を指示した場合を除き、当該知的財産を府が無期限で使用するために必要な経費負担及び使用許諾契約等の手続きを受注者の責任において行うものとする。

なお、本業務に関し、府と第三者との間に知的財産権に関する紛争等が生じた場合には、当該紛争の原因がもっぱら府にある場合を除き、受注者の責任及び負担において、一切を処理すること。

(３) その他

①　信用失墜行為の禁止

本業務を遂行するにあたり、府の信用を失墜させる行為を行ってはならない。

②　資料等の適切な保管

個人情報を含む資料については、適切かつ厳重に管理すること。

➂　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、業務の遂行に支障を来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。

④　業務を適正に実施するための事項

ア　受注者は、この契約に基づく委託業務の遂行に関し知り得た事項について、履行期間中及び履行期間終了後においても、これを他に漏えいし、又は他の目的に利用してはならない。また、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、大阪府個人情報の保護に関する法律施行条例（令和４年大阪府条例第60号）及び大阪府情報セキュリティポリシーを遵守しなければならない。

イ　受注者は、この業務の履行に関する機密の保持について、退職した従事者に対しても責任を負う。

ウ　成果品（業務の過程で得られた記録等及びテスト印字や汚損した帳票を含む。）を府の許可なく第三者に閲覧、複写、貸与又は譲渡してはならない。また、個人情報を含む成果品については、監視カメラ又は人的警備等により厳重なセキュリティが確保できる施設（部屋）で管理するとともに、誤って外部へ流出することがないよう、施設内で適切に管理し、第三者への漏えいが生じない方法で廃棄すること。

エ　データファイルについては、暗号化した状態で記録媒体に収録したものを、府が指定する場所において記録媒体を手渡しすること。その際に、預り証（様式は任意）を府に対して提出すること。また、記録媒体の搬送に用いる鞄は、施錠可能なものとし、鍵と鞄を同時に搬送しないこと。記録媒体は、納品時に府へ手渡しで返却すること。

オ　委託業務の遂行のために府が提供した資料・データ等を府の許可なく第三者に閲覧、複写、貸与又は譲渡してはならず、委託業務以外の目的で使用してはならない。また、これらの資料・データ等は本業務完了前であっても使用する必要がなくなり次第直ちに府に返却すること。

カ　受注者が使用するコンピュータに電子データとして保存された情報等、返却が困難であるものについては、上記の規定に関わらず、完了後に完全に消去し、個人情報が外部へ流出することが絶対にないようにすること。また、府が別途指定する様式によって、一切の情報等を確実に廃棄したことを報告すること。

キ　本業務にかかる協議、打ち合わせ等の必要経費及びその他の経費は全て委託料に含めるものとする。

　　　　　⑤　事故発生時の報告

　　　　　　　　受注者は、業務の処理に関し、事故その他契約の履行を行い難い事由が生じたときは、直ちに府に報告し、その指示に従うものとする。

**⑥ 調査及び報告**

**本業務の実施状況等を確認するため、府が必要と認めるときは、受注者に対して業務の処理状況につき調査し、又は報告を求めることができる。受注者は、府の求めに応じて、実施状況等について、報告をしなければならない。**

　　　　　⑦　疑義事項

本業務は、「大阪府社会福祉施設等物価高騰対策一時支援金支給規則」及び「大阪府社会福祉施設等物価高騰対策一時支援金支給要綱」に記載された内容のほか、一連の関連事務連絡及び資料等に記載された内容を熟知した上で実施すること。また、本仕様書に定めのない事項又は本仕様書に疑義が生じた事項については、受注者と府の双方協議の上、定めるものとする。