大阪府社会福祉施設等従事者支援事業（第２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従事者支援事業（第2弾）に係る委託業務

２ 事業目的・内容

コロナが５類化された以降も、感染対策の徹底などが求められている介護・保育施設等（以下「社会福祉施設等」という。）の従事者に対する支援として、1人当たり2万円のギフトカードを配布する。

３ 支給対象

令和５年4月1日～令和5年１２月１日の間に、社会福祉施設等において１０日以上勤務しており、利用者と１日以上直接接する業務に従事していた者。（参考：対象者　約４１.４万人）

※派遣及び委託によるものを含む

※公務員（常勤・非常勤）等は対象外

４ 業務内容

・システム整備・運用・保守業務

・市町村等から発送する申請案内等の準備等業務

・申請書等発送等業務

・申請受付、審査、補正等業務

・ギフトカードの調達と発送業務（ギフトカードの調達費用は本契約に含めないが、発送費用について

は、委託料に含めること。）

・コールセンター設置・運営業務

※別紙１　申請受付・審査・補正・発送業務等フロー参照

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、日本国内に設置すること。ただし、申請受付、審査、補正等業

務、コールセンター設置・運営業務の実施場所については、一体的に業務が行えるように、大阪府内に

設置すること。

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５年１２月４日（月）まで |
| 市町村等から発送する申請案内等の準備等 | 契約締結日から令和５年１２月4日（月）まで |
| コールセンター設置期間 | 令和５年１１月２９日（水）から令和６年３月３１日（日）まで |
| 申請受付期間 | 令和５年１２月４日（月）から令和６年１月１９日（金）まで |
| 審査・発送期間 | 令和５年１２月４日（月）から令和６年２月２０日（火）まで |
| 過誤等の対応期間 | 契約締結日から令和６年３月３１日（日） |

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。

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１４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。

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（又は申請書）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1弾の申請受付の推移及び別紙３の第１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、第１弾のコールセンター総受電数集計表の実績には、同時期に実施した別事業に関する問い合わせ数も含まれる。

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、別途受注者がサーバを用意し当該サーバ上で業務支援システムを整備することとしても構わない。

クラウドサービスを活用する場合、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、「12 申請受付、審査、補正等業務」に沿った業務の執行が可能なシステム

とすること。

また、業務システムの整備費、クラウドサービスのライセンス料、サーバ代等、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、受注者の負担とする。

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、「12 申請受付、審査、補正等業務」、「１３ ギフトカードの調達及び発送

等業務」及び「１４ コールセンターの設置・運営業務」の従事者が使用する。

（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

業務支援システムは、府がEXCEL形式で提供するデータ（以下に記載のア）及び行政オンラ

インシステムから取り込んだデータ（以下に記載のイ）を取り込み、定期的に更新できること。

ア 支給対象施設一覧データ（当初）

イ 行政オンラインシステムで受け付けた申請書等データ(本人確認書類等の添付書類も含み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イのデータを表示する機能

③ ①イのデータについて、社会福祉施設等申請分が、①アに掲載された施設からの申請であるか

を審査できる機能及び個人申請分の所属施設が①アに該当するか審査できる機能

社会福祉施設等申請分に対して①アのデータは、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

業務支援システムの申請情報や審査状況等に関する情報を更新、削除が行えること。

ただし、「1４ コールセンターの設置・運営業務」従事者が使用する場合は、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

申請のあった施設及び対象者の重複情報を画面上に表示するなど、重複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

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を可能とすること。

⑨ ギフトカード発送記録データの作成

発送記録データを作成する機能を有していること。発送や返戻等の情報の更新履歴が記録されたデータを作成できる機能も付加すること。二重送付防止の手段を講じること。

⑩ 集計結果出力機能

データ抽出条件により各種リストの出力ができること。

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

（４）業務支援システムの設置場所等

クラウドサービスを活用する場合、業務支援システムは日本国内のデータセンターで管理すること。

受注者がサーバを用意する場合における業務支援システムの設置場所は、府と協議のうえ、決定すること。

（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）業務支援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「１2申請受付、審査、補正等業務」及び「14コールセンター設置・運営業務」従事者からの業務支援システムに関する問い合わせに対応すること。

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等、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

ア 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。

イ サーバを用意した場合は、サーバのハードウェア・OS・ミドルウェア・セキュリティ対策ソフトの障害についても、調査、対応を行うこと。

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よう管理すること。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を可能とすること。

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 市町村等から発送する申請案内等の準備等業務

事前に府が示す周知文書等（A4両面モノクロ印刷3枚程度で、紙質の指定なし）を印刷し、切手（84円）を貼付した封筒等へ必要書類を封入後、封かんはせず、府が示す対象あてに定められた数量を送付すること。なお、周知文書等を封入する封筒は府より提供する。

※切手代等の費用については、委託料に含めること

件数（目安）

約１４００通（参考：第１弾 １１３１通）

１１ 申請書等発送等業務

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郵送すること。

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。

（１）郵送件数（目安）

約150件（参考：第1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返信用宛名シール：あて先は「６　開設場所」（申請受付、審査等を行う場所）

③封筒：上記①及び②を送付可能な封筒

※切手代等の費用については、委託料に含めること

（３）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登録を行う。対象者一覧や個人申請に必要

な本人確認書類及び在職証明書など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。

（4）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）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。

１２ 申請受付、審査、補正等業務

(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（予定）

令和５年１２月４日（月）から令和６年１月１９日（金）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５年１２月4日（月）０：００から令和６年１月１９日（金）23：59までの申請のみ、郵送申請については令和６年１月１９日（金）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）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１１（３）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

・氏名、施設等名及び施設等所在地に含まれる各種文字（英字、漢字、ひらがな、カタカナ等）について、環境依存文字が含まれている場合等は、適切な字体等へ業務支援システムデータを修正すること。

・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）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。

（２）審査

以下のとおり、業務支援システム上で審査を行うこと。

① 申請施設等が、支給対象施設一覧データに掲載している施設等と一致するか確認すること。な

お、リスト掲載の有無に疑義が生じた場合、又はリストに掲載がない施設等からの申請がある場合は、府が定める方法により府に報告すること。

② 同一の施設及び対象者に関する重複申請等の確認を行うこと。

**③ 審査は、勤務実績、重複申請の有無等であるが、**審査項目の詳細については契約締結後に府より提示**する**。

④ 効率的な方法により審査を行うこと。

⑤ 不備がない申請については、別紙２の第1弾の申請受付の推移から算定して、申請受付から1週間程度で審査を完了できる人員を確保すること。

⑥ 受注者は、府と協議のうえ、①から⑤までの事項を元に、別途審査マニュアルを作成し、申請受付開始前に府に対しデータとして提出すること。

（３）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、架電又は必要に応じて受注者が準備したメールなどにより説明を行い、申請書等の再提出依頼、又は状況に応じた補正等、適切な対応を行うとともに、行政オンラインシステム及び業務支援システムでのステータス管理を行うこと。

（４）支給・不支給決定

受注者による審査の結果、支給とした申請については、リストを府へ提供し、不支給と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を府へ提供すること。府は、受注者から提供されたリストに基づき、支給・不支給決定を行うこととする。

府が不支給決定した申請について、受注者は、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。

（５）業務報告

以下のとおり定期報告を行うこと。

① 日次報告

翌営業日には、申請受付、審査、支給・不支給の進捗に係るデータを作成し、府へ報告すること。

② その他

データの受渡しについては府と協議の上、定められた様式において報告すること。

１３ ギフトカードの調達及び発送等業務

（１）ギフトカードの調達

社会福祉施設等の従事者に配布するギフトカードを調達し、「１２ （４）支給・不支給決定」にて府が支給決定した社会福祉施設等及び従事者個人に対し、1人当たり2万円分のギフトカードの発送を行うこと。（参考：第１弾 約38万9千件×1000円券（10枚））

① 配布するギフトカードの要件

**・日本国内で100万店以上の実店舗（ネットショップを除く）での使用が可能なこと**

**・支給に必要な数量が確保できること**

**・商品券タイプ（紙形態）であること**

**・有効期限がないこと**

**・ギフトカードの種別、券種は統一したうえ、1人に配布する2万円分のうち、1,000円券10枚**は必ず確保すること。

**（参考品：JCBギフトカード）**

**②** 費用負担

ギフトカードの調達費用については、適正に配布が完了した分のみを府が受注者に対し別途

支払うものとする。（返還されたギフトカードを除く）

支払い方法は、受注者からの請求に基づき、府が受注者に対し必要な金額の概算払いを行っ

た上で、業務終了後、適正に配布が完了したギフトカードの費用について、速やかに精算を行う。

③ ギフトカードの管理

受注者は、調達したギフトカードを適切に保管する環境を確保すること。

（２）封入封かん業務

受注者は、封入封かん数及び進捗状況を管理すること。封入封かん作業については誤封入・誤送付を防ぐため、必要な措置を講じること。

**送付にかかる封筒は受注者が用意し、封入物については、ギフトカードとは別に府が指定する文書を印刷し、同封すること。なお、デザインについては受注者と府で協議し決定する。**

**（参考：第1弾 従事者に対しては約9×２０cmカラー印刷の厚紙1枚を同封**

**社会福祉施設等にはA4モノクロ印刷1～2枚を同封。（紙質の指定なし））**

（３）発送業務

発送方法は郵便書留など、追跡及び到着確認が取れる手法を利用すること。

宛先不明等で返送があった場合は、府に連絡・調整の上、受注者が再発送を行う。

（発送及び再発送に係る費用等は、受注者の負担とする。）

第1弾の施設別の対象者数については別紙４を参照。

（４）ギフトカード返還の処理

返還対象者（ギフトカードの配布後であって、配布された者が当該ギフトカード配布の対象者の要

件に該当しない者）から返還されたギフトカードの受領や、返還の要請等の対応については、受注者

が行うこと。

（５）業務報告

以下のとおり定期報告を行うこと。

① 日次報告

翌営業日には、発送の実績に係るデータを作成し、府へ報告すること。

② その他

データの受渡しについては府と協議の上、定められた様式において報告すること。

１４ コールセンターの設置・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。

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、コールセンター開設前に府に提出すること。

（２）基本事項

① 回線数

問い合わせ用の複数回線を確保し、別紙３の第1弾のコールセンター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。回線は受注者で準備すること。

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、申請受付開始後から1４日程度は土日も午前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（翌営業日）

② 月次報告（入電件数、応答率、平均対応時間、解決率）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、都度、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 予想以上の入電等により、指定した応答率が確保できない場合は、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。

（５）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。

１５ 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

１６ 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。

１７ 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、要員に関する費用及び通信費については、受注者の負担とする。

（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受注者の負担とする。

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従事者支援金支給規則」及び「大阪府社会福祉施設等従事者支援金支給要綱」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。