

東大阪市中学生の塾代助成事業業務 委託仕様書

令和8年8月

東大阪市生活支援部生活福祉室生活支援課

目次

1	委託業務名	3
2	東大阪市中学生の塾代助成事業の概要	3
3	業務履行期間	5
4	業務履行場所	5
5	業務スケジュール(予定)	5
6	業務内容	
	(1) 電子クーポンシステム・ウェブサイト・フォーム構築等に関する業務	5
	(2) 参画事業者の募集・開拓・審査・登録等に関する業務	6
	(3) 助成対象者等に関する業務	7
	(4) 参画事業者からの電子クーポン請求額の審査・口座振込データ作成等	9
7	事業運営支援	
	(1) アンケート調査の実施及び効果検証	10
	(2) コールセンターの開設及び問合せ対応等	10
8	その他、本事業の目的達成に必要な業務	
	(1) 周知広報	11
	(2) 市と受託者間のデータ連携	11
	(3) 事業全体の質向上に資する独自提案	11
9	成果物等(報告書等)の提出	11
10	人員体制等	13
11	業務の進捗管理及び市との協議	14
12	安全管理	14
13	情報セキュリティ統制	15
14	個人情報保護及び情報セキュリティの確保	16
15	守秘義務	17
16	委託料	17
17	その他の事項	18
18	本仕様書に係る別紙名称及び取り扱い	18

本仕様書は、「東大阪市中学生の塾代助成事業業務委託」に関し、必要な仕様を定めるものである。なお、本仕様書においては、東大阪市を「市」というものとする。

1 委託業務名

東大阪市中学生の塾代助成事業業務

2 東大阪市中学生の塾代助成事業の概要

(1) 目的

東大阪市中学生の塾代助成事業は、「東大阪市の子どもたちの将来が家庭の経済事情で狭くならないように、夢をしっかりと見ることができる、実現することができる、そういう社会、そういう東大阪市でありたい」との思いのもと、将来的な貧困の連鎖を断ち切るため、家庭の経済的事情により子どもたちの将来が制約されることがないように、生活に困窮する世帯の中学生が学習塾や文化・スポーツ教室等に通うにあたり、費用の一部を助成することにより、多様な学びと経験の機会を確保し、貧困による教育や経験の格差を解消することを目的とする。

(2) 本事業に係る用語の定義

本仕様書において使用する主な用語の定義は、次のとおりとする。

① 参画事業者

本事業の趣旨に賛同し、本事業への参画登録を行った学習塾、文化・スポーツ教室等をいう。

② 電子クーポン

参画事業者が提供するサービスの対価として、本事業の助成対象経費の支払いに利用できる電子的な手段をいう。

(3) 助成対象者

市内に居住している中学生の子どもたちの保護者のうち、次の①から④のいずれかに該当する世帯の者（以下「助成対象者」という）

- ① 生活保護受給世帯
- ② 児童扶養手当受給世帯
- ③ 東大阪市ひとり親家庭医療費助成制度の対象世帯
- ④ 就学援助受給世帯

(4) 助成額

- ① 中学1年生の子ども1人当たり 年額14万円（上限額）
- ② 中学2年生の子ども1人当たり 年額18万円（上限額）
- ③ 中学3年生の子ども1人当たり 年額24万円（上限額）

※①から③のいずれも、年度途中の10月から3月の間に新たに助成対象者となった場合は、

上限額の2分の1を助成上限額とする。

※予算成立前であるため、助成額及び助成内容について変更の可能性がある。

(5) 助成対象経費

参画事業者が提供するサービスを受けるために参画事業者へ支払うもののうち、次に掲げる経費とする。

- ① 初期費用(入塾金、入塾テスト代、入会金等)
- ② 月謝、受講料
- ③ 試験料、学力テスト料
- ④ 教材、教具、道具代
- ⑤ 制服、ユニフォーム代
- ⑥ その他、市が必要と認めるもの

(6) 対象事業所(参画事業者登録の対象となる事業所)

学習塾、文化・スポーツ教室等において、サービスを有償かつ継続的に提供する民間事業者を対象とする。なお、対面型の教室のほか、通信教育、オンライン教育及び家庭教師によるサービスの提供を行う事業者も対象に含む。

(7) 助成方法

助成対象者からの電子クーポン交付申請に基づき、スマートフォン等のモバイル端末で利用可能な電子クーポンを年間助成額相当分として一括交付する。

※電子クーポンの利用が困難な者に対しては、市が認める代替手法により対応するものとし、その具体的な方法は受託者からの提案を踏まえ決定するものとする。

【助成の流れ】

- ① 市は、受託者を通じて、助成対象者に対し、本事業の周知及び電子クーポン交付申請についての通知を行う。
- ② 助成対象者は、電子クーポンシステムから電子クーポンの交付申請を行う。受託者は、申請内容を確認のうえ、電子クーポンを交付する。
- ③ 電子クーポンの交付を受けた者は、参画事業者への支払いに電子クーポンを利用する。なお、電子クーポンの利用は、助成対象経費に限るものとする。
- ④ 参画事業者は、電子クーポンの利用実績に基づき、電子クーポンシステムを通じて、受託者を介し、市へ電子クーポン利用額を請求する。
- ⑤ 市は、請求内容を確認のうえ、参画事業者に対し、電子クーポン利用額に相当する額を支払う。

※上記は助成の基本的な流れを示したものであり、受託者が行う具体的な業務は、後述の「6業務内容」「7事業運営支援」「8その他本事業の目的達成に必要な業務」等によるものとする。

3 業務履行期間

契約締結日から令和11年3月31日まで

4 業務履行場所

東大阪市内又は東大阪市の指定若しくは承認する場所（東大阪市内外を含む。）

5 業務スケジュール(予定)

本表は想定スケジュールであり、提案及び協議により変更する可能性がある。

また、各業務は相互に関連するため、前倒し又は並行して実施する場合がある。

時期	業務内容
令和8年11月上旬頃	・契約締結
令和8年11月以降	・【参画事業者関係】開拓・説明会等の実施(随時)
令和9年1月末までに	・【電子クーポンシステム】構築・動作確認、試行(データ取込～振込データ作成まで) ・【フォーム・ウェブサイト】構築・動作確認・公開 ・各種マニュアル等作成
令和9年2月上旬以降	・【参画事業者関係】募集・審査・登録開始 ・【コールセンター】開設・問い合わせ対応開始
令和9年3月以降	・【助成対象者関係】特定・抽出、通知、申請受付・確認・登録(随時)
令和9年4月1日	・事業運用開始
令和9年4月以降 (随時)	・【助成対象者関係】電子クーポン交付、申請勧奨、登録情報管理等 ・【参画事業者関係】請求額の審査・口座振込データの作成 ・【運用】アンケート調査実施・効果検証

6 業務内容

本仕様書に基づく業務の具体的な実施方法及び電子クーポンシステム等の仕様等については、市と受託者が協議のうえ柔軟に決定し、必要に応じて見直しを行うものとする。

(1) 電子クーポンシステム・ウェブサイト・フォーム構築等に関する業務

令和9年1月末までに、システム構築等を行うこと。技術仕様、セキュリティ要件及び運用保守要件の詳細は、【別紙1】「電子クーポンシステム・ウェブサイト・フォームに係る技術仕様書」によるものとする。なお、当該別紙は本仕様書の一部を構成し、本文と同一の効力を有するものとする。

本仕様書に定める各業務は、別紙1に定める各対象(電子クーポンシステム、ウェブサイト、フォーム)の機能を用いて実施されることを前提とする。

以下、本仕様書で記載されている、「電子クーポンシステム」、「ウェブサイト」、「フォーム」は、

【別紙1】「電子クーポンシステム・ウェブサイト・フォームに係る技術仕様書」に基づき構築されたものを指すこととする。

(2) 参画事業者の募集・開拓・審査・登録等に関する業務

① 参画事業者の募集・開拓【期間:令和8年11月～令和11年3月31日】

- (ア) 履行期間内に参画事業者数 500 カ所以上の登録を目標とすること。併せて、分野及び地域の多様性確保の観点から、分野別及び地域別のバランスを考慮した開拓を行うこと。
- (イ) 参画事業者の登録要件は、【別紙4】「東大阪市中学生の塾代助成事業 参画事業者募集要項案(概要)」のとおりとする。当該募集要項の詳細内容については、契約締結後、速やかに市と受託者との協議により確定するものとする。受託者は、確定した募集要項に基づき業務を実施するものとし、その内容は本仕様書の一部として取り扱うものとする。
- (ウ) 受託者は、契約締結後速やかに、過去の知見やデータ分析等に基づいた本事業における最適な参画事業者の開拓計画を策定し、市へ提出すること。市は、必要に応じて修正を求めることができるものとする。
- (エ) 対象事業所向けの制度説明、参画事業者登録申請等に必要な資料を作成し、開拓等の際に使用すること。資料の内容は、別途市と受託者で協議のうえ決定するものとする。
- (オ) 対象事業所に対し、効果的な手法により事業案内及び登録申請勧奨を行うこと。手法については、ダイレクトメール、電話、訪問等を含め、受託者の提案に基づき最適な手法を組み合わせ実施するものとする。
- (カ) 対象事業所向けに制度説明をする機会を設けること。その手法は、説明会の開催のほか、オンライン配信その他効果的な方法を含め、受託者の提案によるものとする。
- (キ) 参画事業者の分野、地域分布、ニーズ等についての分析を行い、その結果を踏まえた開拓計画の改善を継続的に実施すること。分析結果は定期的に市へ報告することとし、開拓計画の見直しに活用するものとする。

② 審査・登録等【期間:令和9年2月上旬～令和11年3月31日】

- (ア) フォーム等により登録申請のあった対象事業所について、登録要件に合致するか審査を行うこと。登録要件は、別紙4に基づくものとする。別紙4の取扱いについては、①(イ)を参照のこと。受託者は、審査の適正性を確保するための必要な体制を構築すること。
- (イ) 登録申請内容に不備等がある場合は、対象事業所に対して、不備の是正を支援すること。
- (ウ) 受託者は、登録の可否を決定した場合は、その結果及び理由を対象事業所に連絡するとともに、登録を認めた場合は、参画事業者として登録を行うこと。また、審査結果については、市に対し定期的に報告するものとする。なお、判断に疑義がある場合や対応に慎重を要する案件については、事前に市と協議すること。
- (エ) 登録申請のあった対象事業所のうち、営業実態の確認が困難な事業所の実態調査を実施すること。また、必要に応じて、調査結果を市へ報告すること。

- (オ)登録要件に基づき、参画事業者の登録内容変更に係る事務処理を行うこと。
- (カ)参画事業者向けのマニュアル及び Q&A を作成し、制度の適正な運用のために、参画事業者へ提供すること。
- (キ)参画事業者について、制度の適正な運用に支障が生じるおそれがあると認められる場合には、受託者は必要な事実確認を行い、その結果を市へ報告すること。
- (ク)参画事業者の情報は、電子クーポンシステムやウェブサイトに掲載すること。また、情報は随時更新し、最新の状態にしておくこと。

(3) 助成対象者等に関する業務

本事業における助成対象者は保護者であるが、電子クーポンの交付額は助成対象者の世帯の中学生の人数に応じた額とする。電子クーポンの交付対象となる中学生の人数は、年間約2,400 人を想定している。この想定人数は、現時点における見込みに基づくものであり、市への転出入その他の要因により増減する可能性がある。受託者は、人数の変動を見込み、柔軟かつ適切に業務を遂行できる体制を構築し、以下の業務を行うこと。

なお、電子クーポン交付申請率については、交付対象となる中学生数を分母として、65%以上を目標値とする。受託者は、当該目標達成に向けて、助成対象者等に対する効果的な周知及び申請勧奨等を実施すること。

① 助成対象者の特定・抽出【期間：令和9年3月～令和11年3月31日(毎月)】

- (ア)受託者は、市が毎月提供する助成対象世帯のデータを基に、当該月の助成対象者を特定のうえ、当該年度に初めて助成の対象となる保護者(以下「新規助成対象者」という)と助成資格喪失等により助成対象外となる保護者(以下「助成廃止対象者」という)の抽出も行うこと。助成対象者、新規助成対象者及び助成廃止対象者についてそれぞれ一覧を作成し、市へ提出すること。助成対象者等の特定・抽出及び一覧の作成は、毎月実施すること。
なお、作成した一覧については、市の確認を経たものを当該時点の助成対象者等一覧として取り扱うものとする。
- (イ)データの提供項目・形式・提供方法並びに対象者の特定・抽出の方法については、別途、市と受託者とで協議する。

② 助成対象者への通知【期間：令和9年3月～令和11年3月31日】

- (ア)新規助成対象者に対し、本事業の周知及び電子クーポン交付申請についての通知を行うこと。なお、通知は電子クーポン交付申請の促進に資するものであること。
- (イ)当該年度に助成を受けており、要件を満たしているため次年度の助成の継続が可能な保護者(以下「継続助成対象者」という)に対し、進級等による助成資格の更新有無や辞退等に関する通知を行うこと。
- (ウ)新規助成対象者への通知は、助成対象者として特定し、市の確認を受けた後、速やかに行う

こと。また、継続助成対象者への通知は、次年度の事業運営に支障のない時期までに行うこと。

- (エ)通知内容及び通知方法の詳細については、市と協議のうえ決定すること。なお、通知方法は助成対象者等への確実な周知が可能な方法とする。

③ 電子クーポン交付申請に係る確認等【期間:令和9年3月～令和11年3月31日】

- (ア)電子クーポンの交付申請を行った者について、申請内容と助成対象者等一覧との照合を行い、助成対象者に該当するかを確認すること。確認に当たっては、①により作成され、市の確認を経た助成対象者等一覧を基に行うものとし、市が提供した元データは用いないこと。確認にあたり疑義が生じた場合は、受託者の判断で処理を行うことなく、速やかに市へ報告し指示を仰ぐこと。
- (イ)電子クーポンの交付申請方法については、電子クーポンシステムによることを基本とするが、電子媒体の利用が困難な者への対応については、受託者の提案を踏まえ、市と受託者が協議のうえ、決定するものとする。

④ 電子クーポンの交付【期間:令和9年4月～令和11年3月31日】

- (ア)受託者は、③により助成対象者に該当することを確認できた保護者に対して、電子クーポンの交付を行うこと。
- (イ)電子クーポンの交付は、年間助成額相当分を一括して行うことを基本とする。ただし、具体的な交付方法、交付時期及び有効期間等については、予算の状況等を踏まえ、市と受託者が協議のうえ決定するものとする。
- (ウ)年度途中における助成対象者等の追加、資格喪失、再認定等に伴う電子クーポンの交付・停止・再交付についても、予算の状況等を踏まえ、市と受託者が協議のうえ取り扱いを定めるものとする。
- (エ)電子クーポンの交付を受けた保護者(以下「助成利用者」という)向けに、電子クーポンの具体的な利用方法等を記載したマニュアルや Q&A 等を作成し、助成利用者に提供すること。内容については、市と協議すること。

⑤ 電子クーポンの利用管理【期間:令和9年4月～令和11年3月31日】

- (ア)受託者は、助成利用者による電子クーポン利用について、本事業の利用条件(助成対象経費等)に適合するよう適正かつ適切に管理すること。
- (イ)利用可能額の管理方法、上限の設定及び判定に関する事項については、予算の状況等を踏まえ、市と受託者が協議のうえ決定するものとする。

⑥ 助成資格喪失時の対応【期間:令和9年4月～令和11年3月31日】

- (ア)受託者は、助成利用者が助成資格を喪失した場合又は取消となった場合には、電子クーポン

利用の停止その他必要な処理を行うこと。

- (イ)電子クーポン利用停止の適用時期、方法及び取扱いについては、公平性及び運用実務を踏まえ、市と受託者が協議のうえ決定する。

⑦ 電子クーポン交付未申請者等への申請勧奨【期間:令和9年4月～令和11年3月31日】

- (ア)助成対象者の申請状況等を把握のうえ、未申請要因の分析を行い、電子クーポン交付申請率等向上に資する施策を市へ提案し、市と協議のうえ実施すること。
- (イ)内容、実施時期、実施回数、媒体(郵送、電子メールその他の手法を含む。)及び実施方法については、受託者の提案を基本とし、市と協議のうえ決定する。

⑧ 助成利用者の登録情報管理【期間:令和9年4月～令和11年3月31日】

- (ア)登録情報変更の受付、確認及び反映に係る業務を実施すること。
- (イ)助成資格に影響を及ぼす可能性がある届出については、市へ報告し、指示を受けたうえで対応すること。
- (ウ)登録情報変更の受付方法、審査方法及び処理フロー等については、受託者の提案を基本とし、市と協議のうえ決定する。

(4) 参画事業者からの電子クーポン請求額の審査・口座振込データ作成等

受託者は、助成利用者の電子クーポン利用実績に基づく参画事業者からの請求について、適正な支払を確保するための審査及び支払に必要な口座振込データ作成等の業務を行うこと。具体的な業務フロー、審査方法、処理時期等の詳細については、市と受託者との協議により決定するものとする。

① 電子クーポン請求額の審査【期間:令和9年4月～令和11年3月31日(毎月)】

- (ア)参画事業者からの請求内容について、電子クーポン利用上限額を超えていないか、不正や誤請求がないか等、請求の適正性を確保する観点から審査を行うこと。
- (イ)審査の具体的な手法、確認項目及び処理期限については、本業務開始前に市と協議のうえ定めるものとする。
- (ウ)疑義が生じた場合は、必要に応じて参画事業者への確認や是正対応を行い、重要事項については市へ報告すること。

② 支払いに係る口座振込データの作成【期間:令和9年4月～令和11年3月31日(毎月)】

- (ア)審査により確認した請求額に基づき、市が支払事務を行うために必要な口座振込データを作成し、市へ提出すること。
- (イ)データ項目、形式、提出方法及び提出期限については、市と受託者で協議のうえ決定するものとする。

③ 支払内容の通知・精算対応【期間:令和9年4月～令和11年3月31日(毎月)】

- (ア) 確定した支払内容について、参画事業者へ適切な方法で通知すること。
- (イ) 誤請求や受託者の審査過程の瑕疵等により返還等の対応が必要となった場合には、市と協議のうえ、必要な確認及び処理を行うこと。

④ 不正防止及び業務の適正化【期間:令和8年11月～令和11年3月31日】

- (ア) 電子クーポン利用及び請求に係る誤入力や不正利用等を防止するための仕組み又は運用を構築すること。
- (イ) (ア)の内容も含めた電子クーポン請求についてのマニュアル等を整備し、参画事業者へ周知すること。
- (ウ) 具体的な仕組み及び運用方法については、市と協議のうえ決定するものとする。

7 事業運営支援

(1) アンケート調査の実施及び効果検証【期間:令和9年4月～令和11年3月31日】

- (ア) 令和9年度及び令和10年度に、各1回以上、助成対象者、助成対象者の子ども及び参画事業者等に対してアンケートを実施すること。助成対象者及び助成対象者の子どもについては、電子クーポン交付未申請者も含むものとする。
- (イ) 子どもを対象とするアンケート調査については、年齢に応じた表現とするなど、回答しやすい設問設計に配慮すること。
- (ウ) 原則、アンケート調査はオンラインで実施すること。ただし、電子クーポン交付未申請者やオンラインでの回答が難しい者に対しては、郵送で実施すること。
- (エ) 回収率の向上に努めること。回収率30%～40%程度を目安として、必要なリマインド等の対応を行うこと。
- (オ) アンケートの実施時期、内容及び手法については、市と協議のうえ決定すること。
- (カ) アンケート調査の結果について、集計及び分析を行い、本事業の利用状況や課題の整理並びに効果検証を行うこと。
- (キ) アンケート調査の結果を踏まえ、申請率の向上等に資する改善の視点について整理すること。
- (ク) アンケート調査ごとに、結果の集計及び分析を行い、効果検証の内容を含む報告書を作成すること。なお、報告書には、他の自治体の実施状況も可能な範囲で含めること。

(2) コールセンターの開設及び問合せ対応等【期間:令和9年2月上旬～令和11年3月31日】

- (ア) 専用回線のあるコールセンターを設置し、助成対象者や参画事業者等の問い合わせ等に対応すること。
- (イ) コールセンターの開設日数、対応時間帯、対応手法(電話、メール、チャット等を含む)は、助成対象者や参画事業者等の問い合わせの利便性向上及び円滑な事業運営を確保する観点

による、事業者の提案によるものとする。ただし、次の要件は全て満たすこととする。

- 助成対象者や参画事業者等の問い合わせに対し、迅速かつ適切な応答体制が確保されていること(応答時間、応答率等については提案により明示すること)
- 個別の判断等を要する案件については、市へ確認及び引継ぎを行い、指示を仰ぐことができるようにすること
- 繁忙期は、状況に応じて対応人員を増員するなど、柔軟な運用を行うことができること
- 対応時間帯以外の問い合わせにも対応可能な仕組みを有すること
- 応対マニュアルや Q & A を整備し、問い合わせ対応の効率化及び利便性の向上を図ること

(ウ)問い合わせ内容、対応状況及び対応結果を適切に記録・管理し、市の求めに応じて報告すること。

8 その他、本事業の目的達成に必要な業務

(1) 周知広報

(ア)各種窓口等で助成対象者等に配布するための制度周知用チラシの作成を行うこと。内容等は市と受託者で協議のうえ決定する。

(イ)ウェブサイトやチラシによる広報以外に電子クーポン交付申請率向上等に資する手法があれば、市へ提案し、積極的に実施すること。

(2) 市と受託者間のデータ連携

市と受託者間のデータ連携については、電子的方法により行うものとする。データ連携手段の提供主体及び運用方法については、市及び受託者の役割分担を含め、業務開始前に別途協議のうえ決定する。なお、受託者は、その管理範囲において、使用する手段に応じて適切なウイルス対策、アクセス制御、暗号化等の情報セキュリティ対策及びリスク管理措置を講じるとともに、市の情報セキュリティポリシー及び本仕様書「13 情報セキュリティ統制」を遵守すること。

(3) 事業全体の質向上に資する独自提案

業務全般で、本仕様書に記載する事項以外に、2(1)の事業目的に資する追加提案がある場合は、具体的な形で提案すること。

9 成果物等(報告書等)の提出

(1) 基本方針

受託者は、本業務の履行状況の把握及び事業効果の検証並びに運用改善に資するため、成果物(報告書等)(以下「成果物等」という。)を作成し、市へ提出するものとする。

本仕様書において「成果物等」とは、本業務において作成する報告書、データ、業務管理資料その他の資料をいう。

(2) 必須提出成果物

受託者は、業務運営及び事業評価に必要な事項として、次の成果物等を市へ提出すること。

① 月次報告

受託者は、毎月の業務状況について、助成対象者の状況、電子クーポン利用状況、参画事業者の状況等、事業運営の把握に必要な事項を整理し市へ提出すること。

② 口座振込データ

参画事業者への支払に必要なデータを作成し、毎月、指定日までに市へ提出すること。

③ 業務実績報告(年次報告)

受託者は、各年度終了時に、当該年度の業務実績及び運用状況を整理するとともに、課題の把握及び次年度に向けた改善の方向性を取りまとめた報告書を市へ提出すること。

④ アンケート調査報告書

受託者は、アンケート調査結果について集計及び分析を行い、事業効果の検証並びに課題整理及び改善提案を含む報告書を市へ提出すること。

⑤ 最終報告(事業実施報告)

履行期間終了時に、事業全体の実施状況及び事業効果の検証を行い、課題の整理並びに今後の運用及び制度改善に関する提案を含む報告書を市へ提出すること。

(3) 業務管理資料

受託者は、本仕様書の業務を円滑かつ適切に実施するため、次の資料を市へ提出すること。

① 人員体制図

毎年度の業務開始前に提出すること。

本業務に従事する責任者及び担当者の役割分担並びに人員配置が把握できる内容とすること。体制に変更が生じた場合は、速やかに市へ報告のうえ、最新のものを提出すること。

② 業務フロー図

業務開始前に提出すること。内容に変更が生じた場合は、速やかに市へ報告のうえ、最新のものを提出すること。

市との役割分担及び本事業の実施に必要な主要業務の処理手順が把握できるものとする。

③ 業務スケジュール

業務開始前に初年度分を提出すること。

なお、毎年度、当該年度の業務スケジュールを市へ提出するものとする。

④ 課題管理表

11(3)の定例会議ごとに、又は必要に応じて最新の課題管理表を提出すること。

⑤ 協議事項等の記録

11(3)の定例会議ごとに、又は必要に応じて提出すること。

⑥ 参画事業者の開拓計画

業務開始前に提出すること。内容を修正する場合は、速やかに市へ報告のうえ、最新のもの

を提出すること。

(4) 必要に応じた提出

市が必要と認める場合は、業務に関する記録、システム及び運用に関する資料、個人情報保護及び情報セキュリティに関する資料その他必要な資料の提出を求めることができる。

(5) その他

成果物等及び業務管理資料の詳細な内容、様式、提出期限及び提出方法については、市と受託者が協議のうえ決定する。ただし、業務の円滑な実施に支障が生じないよう適切に設定することとする。

10 人員体制等

(1) 人員体制

受託者は、市と協議のうえ、本事業実施に必要な人員を確保すること。すべての業務を総括して指揮監督する「運営責任者」及び担当業務を管理する「業務責任者」は、必ず選任すること。なお、本仕様書において「事業従事者」とは、受託者が本事業の実施のために配置する運営責任者、業務責任者その他本事業に従事する者をいう。

受託者は、本事業を適切に実施するために必要な人員配置及び役割分担を行うこと。人員体制図の提出は、「9 成果物等(報告書等)の提出」による。

(2) 運営責任者の役割

事業を円滑かつ効果的に実施するため、事業計画、業務全体の進捗の管理及び事業全体の管理を行うこと。市との連絡調整を密に行うとともに、業務責任者を統括し、各業務間の連携を図ること。

(3) 業務責任者の役割

担当業務の進捗管理及び事業従事者の指導監督を行うとともに、運営責任者との連携を図り、円滑な業務運営に努めること。

(4) 事業従事者の服務規律

事業従事者は、市民対応を行う際は、適切な態度、言葉遣い及び行動に努めるとともに、問い合わせ、相談及び要望等に対し誠実に対応すること。

(5) 事業従事者の研修

受託者は、事業従事者に対し、本業務の遂行に必要な研修及び指導を実施し、適正な業務運営に努めること。研修内容には、業務内容、守秘義務、個人情報保護、情報セキュリティ及び服務

規律に関する事項を含めること。

(6) 注意事項

- (ア)業務遂行に必要となる人件費、交通費、消耗品費、通信費その他一切の経費は委託料に含むこととする。
- (イ)業務遂行上支障があると市が認める場合は、受託者に改善を求めることができる。受託者は市の求めに応じて事業従事者の変更その他必要な措置を講じなければならない。

11 業務の進捗管理及び市との協議

(1) 業務の進捗管理

本事業の業務スケジュールを作成し、適切な進捗管理を行うこと。業務スケジュールの提出は、「9 成果物等(報告書等)の提出」による。

(2) 業務上の課題管理

受託者は、業務を実施するうえの課題及びリスクを適切に把握し、課題管理表を作成のうえ、(3)の定例会議ごとに、又は必要に応じて、市と共有するものとする。課題管理表の提出は、「9 成果物等(報告書等)の提出」による。

(3) 定例会議

市との定例会議を開催し、業務の進捗状況、実績、課題及び対応方針について報告を行い市と協議すること。また、履行期間中の各年度末に1年間の実績及び課題等を報告し、事業内容の改善について市と協議すること。

なお、会議の開催頻度及び運営方法については市と受託者が協議のうえ決定する。

(4) 協議事項等の記録

受託者は、(3)の定例会議ごとに、又は必要に応じて、業務運営上の協議事項、決定事項及び今後の対応事項について記録を作成し、市へ共有するものとする。市及び受託者は、当該記録の内容を確認し、双方了承のうえ保存するものとする。協議事項等の記録の提出は、「9 成果物等(報告書等)の提出」による。

12 安全管理

(1) 安全管理体制

業務実施にあたり、事業従事者の事故防止及び安全確保のため必要な措置を講じること。

(2) 事故発生時対応

事故等が発生した場合の対応手順を定めた安全対策マニュアルを整備し、事業従事者へ周知

すること。

13 情報セキュリティ統制

本業務におけるシステム等の運用、情報セキュリティ、個人情報及び業務データの管理に関する責任及び統制を明確化し、安全かつ適正な業務運営を確保することを目的とする。

(1) 責任分界

(ア) 受託者は、本業務に係るシステム等の運用、情報セキュリティ及びデータ管理について一次的責任を負うものとする。

(イ) 市は、制度設計、業務仕様の指示及び法令解釈について責任を負うものとする。

(ウ) 事故発生時の責任は、次のとおり整理する。

- システム等又は運用に起因するもの：受託者
- 市の指示又は制度設計に起因するもの：市
- 双方に起因するもの：協議の上決定

(2) システム等の責任

受託者は、本業務に使用する電子クーポンシステム、ウェブサイト及びフォームの設計、構築、運用及び保守に関する一切の責任を負うものとする。

(3) 情報セキュリティ責任

受託者は、本業務に係る情報資産の機密性、完全性及び可用性を確保する責任を負うものとする。

(4) データ管理責任

受託者は、個人情報及び業務データの取得、利用、保管及び廃棄について適正に管理する責任を負うものとする。

(5) 情報資産の引継ぎ及び終了時の管理

受託者は、本業務に係る情報資産について、取得、利用、保管、移行及び廃棄に渡る全体の適正な管理を行うものとし、特に業務終了時又は受託者変更時においては、次に定める措置を講じなければならない。

① データ移行(引継ぎ)

受託者は、次期受託者による本業務の継続に必要なデータについて、市と協議のうえ、完全性及び可用性を確保した状態で移行を行うこと。また、市の求めに応じ、当該データを指定する電子媒体及び紙媒体により提供するものとする。

② 引継ぎ体制

業務引継ぎは、運営責任者及び当該業務に関する知識及び経験を有する者を関与させ、計画的かつ確実に実施すること。

③ データの削除及び廃棄

受託者は、履行期間終了後又は契約終了時において、自らが管理するシステム、端末、記録媒体、バックアップデータ及びログその他一切の保管環境から、本市の情報資産を復元不可能な方法により削除又は廃棄しなければならない（※法令等に基づき保存が必要な情報を除く）。なお、個人情報の消去又は廃棄については、別紙2「個人情報の取扱いに関する特記仕様書」の規定を優先して適用するものとする。

また、削除又は廃棄は履行期間終了後速やかに実施しなければならない。

④ 実施記録及び報告

受託者は、前号に基づく削除又は廃棄について、実施日時、対象範囲、方法及び担当者を記録し、書面により市へ報告しなければならない。

⑤ 費用負担

本項に基づくデータ移行、引継ぎ、削除及び廃棄に要する一切の費用は、受託者の負担とする。

⑥ 他規定との関係

本項に定める事項のうち、

- 個人情報の取扱いについては【別紙2】「個人情報の取扱いに関する特記仕様書」
- 情報資産の技術的及び運用上の安全管理については【別紙3】「情報セキュリティに関する特記事項」

の定めをそれぞれ優先して適用するものとする。

14 個人情報保護及び情報セキュリティの確保

(1) 方針

受託者は、事業実施にあたり、個人情報の保護に関する法律を遵守し、個人情報の漏えい及び保管に細心の注意を払い、その取り扱いについても細心の注意を払うこと。

個人情報の取り扱いに関する詳細事項は、添付の【別紙2】「個人情報の取扱いに関する特記仕様書」に従うものとする。

情報セキュリティについては【別紙3】「情報セキュリティに関する特記事項」に従うものとする。

なお、本仕様書における各別紙の適用及び解釈については、「18 本仕様書に係る別紙名称及び取り扱い」の内容に従うものとする。また、受託者は、個人情報を含む業務データの管理につい

て、「13(5)情報資産の引継ぎ及び終了時の管理」に関する規定を遵守しなければならない。

(2) 事故発生時の対応

受託者は、情報漏えい、紛失、不正アクセスその他の事故が発生した場合、直ちに市へ報告するとともに、次の対応を行うものとする。

- (ア)影響範囲の特定を行うこと。
- (イ)被害拡大を防止すること。
- (ウ)原因の分析を行うこと。
- (エ)再発防止策の策定及び報告を行うこと。

15 守秘義務

受託者は、個人情報を含む全ての情報について、委託期間中、委託期間終了を問わず、いかなる場合でも業務上知り得た対象者の秘密情報(個人情報を含む)を、本件事業以外の目的に使用し、又は第三者に提供してはならない。また、受託者は、事業従事者に対し、業務上知り得た情報を外部へ絶対に漏らさないよう監督指導すること。なお、個人情報の取り扱いに関する詳細事項は、添付の【別紙2】「個人情報の取扱いに関する特記仕様書」に従うこと。

16 委託料

(1) 委託料の上限額

委託料の上限額は、93,000,000円以内(消費税及び地方消費税を含む。)とし、年度別上限額は次のとおりとする。

【年度別上限額】

- ①令和8年度 21,000,000円(消費税及び地方消費税を含む。)
- ②令和9年度 36,000,000円(消費税及び地方消費税を含む。)
- ③令和10年度 36,000,000円(消費税及び地方消費税を含む。)

(2) 委託料の支払い方法

委託料は、原則として年度ごとの業務完了後、市による業務実績報告(年次報告)等の検査確認を経た後、受託者からの適法な請求に基づき支払うものとする。なお、支払時期その他の詳細については契約書の定めによるものとする。

(3) 留意事項

- (ア)委託料には、本仕様書に沿った事業を行うために必要な人件費、事務費、管理費、広報費、通信運搬費その他一切の経費を含むものとする。
- (イ)受託者の責めに帰すべき事由その他やむを得ない理由により事業の全部又は一部を実施できなかった場合は、市と受託者が協議のうえ、実施済み部分に応じて委託料を精算するものとする。

17 その他の事項

- (1)本業務の遂行にあたり、労働基準法その他関係法令を遵守すること。
- (2)本事業の全部又は主たる部分を第三者に再委託することは、原則として認めない。ただし、あらかじめ市の承認を得た場合はこの限りではない。
- (3)市担当者が事業の視察をする場合、応じること。
- (4)事業者が変更となった際には、対象者をはじめ関係者に混乱を生じさせないように、受託者は、「13(5)情報資産の引継ぎ及び終了時の管理」に定める規定に基づき、次期受託者へ確実に業務引継ぎを行わなければならない。
- (5)事業の実施にあたっては、受託者の責任において処理すること。委託業務の実施に際し自己の責に帰すべき事由により、市、参画事業者または助成対象者等に損害を与えた場合は速やかに報告するとともにその損害を賠償しなければならない。
- (6)消費税率の変更等による契約内容の修正が必要な場合は、変更契約を実施するものとする。詳細は、市と受託者の協議のうえ決定する。
- (7)本業務の履行の過程で生じた成果物及び業務中に作成した資料の所有権及び知的財産権は、市に帰属するものとする。
- (8)受託者は、履行期間終了後、本市の情報資産の削除及び廃棄については、「13(5)情報資産の引継ぎ及び終了時の管理」の規定に従い適切に実施しなければならない。
- (9)本業務に関する内容は、本仕様書によるほか、受託者の提案内容等も含めた詳細な打ち合わせを契約後に行い、市及び受託者が双方合意のうえ、決定するものとする。
- (10)本業務に係る訴訟の提訴及び調停の申立については、東大阪市を管轄とする裁判所をもって合意管轄裁判所とする。
- (11)その他、本仕様書に定めのない事項又は事業内容等について、事業の実施にあたり必要となる事項は、必要に応じて市と受託者で協議し、協議において決定した事項は、この仕様書と同等の効力を持つものとする。
- (12)本事業は、助成額その他制度設計に係る事項について、予算議決の内容等により変更される可能性がある。よって、本仕様書に定める内容のうち、業務の実施方法やシステム仕様等について変更が必要となる場合は、市と受託者が協議のうえ、柔軟に見直すことができるものとする。この見直しは、本事業の目的達成のために必要な範囲で行うものとし、当該見直しに伴う変更契約の要否及び費用負担の取扱いを含め、市と受託者が別途協議するものとする。

18 本仕様書に係る別紙名称及び取り扱い

(1) 別紙の取り扱いについて

別紙は、東大阪市中学生の塾代助成事業業務委託仕様書本文と一体のものとして取り扱われ、本文と同一の拘束力及び効力を有するものとする。

(2) 別紙名称

別紙番号	別紙名称
【別紙1】	電子クーポンシステム・ウェブサイト・フォームに係る技術仕様書
【別紙2】	個人情報の取扱いに関する特記仕様書
【別紙3】	情報セキュリティに関する特記事項
【別紙4】	東大阪市中学生の塾代助成事業 参画事業者募集要項案(概要)

(3) 別紙の解釈及び適用

本仕様書において、本文及び別紙の内容に重複又は不整合が生じた場合は、次のとおり解釈することとする。なお、本業務における情報セキュリティ及び個人情報の取扱いに関し、別紙に定めのない事項又は解釈が不明確な事項については、市及び受託者が協議のうえ決定するものとする。

- ① 技術実装に関する事項は【別紙1】を優先する
- ② 個人情報に関する事項は【別紙2】を優先する
- ③ 情報セキュリティに関する事項は【別紙3】を優先する