

案

奈良県プレミアム商品券発行事業事務局運営業務委託仕様書

1. 業務名称

奈良県プレミアム商品券発行事業事務局運営業務

2. 適用範囲

本仕様書は、奈良県が実施する奈良県プレミアム商品券発行事業(以下、「本事業」という。)の事務局運営業務(以下、「本業務」という。)の請負について規定する。

3. 業務目的

物価高騰の影響を受ける県民生活の支援と地域経済の活性化を図ることを目的とし、実質消費の回復を促すためにプレミアム商品券を発行する。

4. 事業期間

(1) 履行期間

契約締結日から令和9年2月26日(金)まで

(2) スケジュール案

スケジュール案は、下図の通り。

	令和8年										令和9年		
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
契約					★ 契約								
事務局設置					★ 知事定例記者会見 準備	問い合わせ対応（コールセンタ）業務							
広報					準備								
受付、審査						★ 申込受付開始 準備							
申請支援					準備								
抽選、口数割当								★ 申込締切					
購入期間								★ 当選口数通知					
利用期間									★ 利用終了				
利用支援					準備								
実績報告、検査													

5. 履行場所

本業務の拠点となる事務所(事務局設置場所)は、受注者において確保するものとし、県との協議・連絡調整を円滑に行えるとともに、緊急時に迅速な対応が可能な場所及び体制を確保すること。

6. 事業の概要

(1) デジタル商品券の概要

発行総額	84億円
プレミアム率	50%
プレミアム分	28億円
種別	電子券
発行総数	56万口
販売単位	1口 15,000円分を 10,000円で販売(プレミアム分 5,000円)
購入上限	一世帯(1人)あたり最大5口まで
購入対象者	奈良県内に住民票を有する世帯の世帯主(申請時点)
販売方法	奈良スーパーアプリにより事前申込(応募者多数の場合は抽選)
利用方法	県が指定する電子決済サービス
利用店舗	県内加盟店(10,000店舗以上を想定)

(2) 販売スケジュール(案)

申請期間	令和8年10月 1日(木)～ 令和8年11月 9日(月)
抽選期間	令和8年11月10日(火)～ 令和8年11月19日(木)
結果通知日	令和8年11月20日(金)(もしくは口数割当後、順次通知)
購入期間	令和8年11月20日(金)～ 令和9年 1月14日(木)
利用期間	令和8年11月20日(金)～ 令和9年 2月14日(日)

7. 業務内容

本事業の円滑な実施において必要な(1)事務局運営、(2)事業管理、(3)実績報告書の作成及び効果検証の実施、その他関連事項を含めた一連の業務を委託する。

(1) 事務局運営業務

事務局を設置し、①広報・周知、②申請・利用方法説明、③申請受付・審査、④発行処理、⑤問い合わせ対応(コールセンター)業務を行うこと。

① 広報・周知業務

- ・広報・周知のために委託契約締結後、14日以内に必要なデザインの作成を行うこと。デザインは、チラシやポスター、ステッカー等に用いるため、必要なサイズ(最大10種類)で作成し、納品すること。なお、発行されたプレミアム商品券が利用できる店舗表示用の物品(ポスター、ステッカー等)は、本業務受注者が作成し、県が提示するプレミアム商品券利用可能店舗リストに掲載された店舗(10,000店舗程度を想定)及び県指定の配布先(300カ所程度)への発送を行うこと。
- ・デザインについては、県のHP、公式SNSや県民だよりへの掲載に必要なサイズでの作成を行うこと。
- ・デザインは、各制作物を通して同じ基調に揃え、キャンペーンのイメージを伝搬できるものとする。
- ・転売目的での大量申請、県外在住者からの申請、なりすまし、重複申請など、業務の目的に沿わない事案を防止する内容を盛り込むこと。

表1:作成数(想定)

種類	個数※1	配布先※1
チラシ	15,000 枚程度	プレミアム商品券利用可能店舗、 県指定の配布先(300カ所程度)
ステッカー	10,500 枚程度	
利用可能店舗用ポスター	10,000 枚程度	プレミアム商品券利用可能店舗
県支援窓口用ポスター(2種)	500 枚程度 (2種合わせて)	県指定の配布先(300カ所程度)
申請方法の手引き	6,000 部程度	県指定の配布先(300カ所程度)

※1 表1の広報物については、プレミアム商品券利用可能店舗に配布することを想定しており、個数についてはプレミアム商品券利用可能店舗数の変動に応じて対応すること。加えて、県指定の配布先(300カ所程度)へ配布すること。配布先ごとの広報物の配分は県と協議のうえ決定すること。この他、配布先については、より有効な配布場所を提案し、個数についても配布先に応じ有効な数量を提案すること。ただし、プレミアム商品券利用可能店舗には表1の広報物をすべて配布すること。また、表のほかにも有効な広報物品がある場合は、提案すること。印字するデザインは、県と協議のうえ決定すること。

- ・新聞広告やオンライン広告(YouTube、LINE、Google 広告等)など、各種媒体を活用した効果的な広報を提案すること。
- ・広報周知手段として、チラシやポスター等の物品を設置する場合は、事業終了後、設置した物品の回収を行う等、不要物品が残置されない措置を講じること。
- ・申請においては、県が県公式ホームページ内に周知用ページを作成し、申請フォームのURLを掲載する。
- ・受託者はページ作成に係るコンテンツ(テキスト、写真、各種画像データ等)を県に提供すること。

県公式ホームページ:<https://www.pref.nara.lg.jp/>

- ・県公式ホームページは、自治体用 CMS 上で稼働しており、CMS で利用できる基本的な HTML タグ(見出し、リンク等)で装飾されたテキストと画像により、シンプルに表現されたページを想定している。外部ライブラリを用いたデザイン等を行えないことに留意すること。CMS で利用できる機能や画面構成のイメージ例は以下のとおり。
<https://www.pref.nara.lg.jp/n101/p067014.html>
- ・県公式ホームページ上に動画を掲載する場合は、動画アップロードサービス(例:YouTube)を経由した掲載とする(動画データを直接掲載することはできない。CMS にアップロードすることは不可。)
- ・県公式ホームページ以外の事業専用ページは作成してはならない。(独自ドメインの取得及び県公式ホームページ内に新たなテンプレートを作成することも不可)。
- ・県が本事業に関する WEB サイトを県ホームページ内に作成するにあたり、受注者は委託契約締結後、14日以内にページ作成に係るコンテンツ(テキスト、写真等)を県に提供すること。コンテンツは、申請者に最後まで読んでもらえるよう、文字数や見出しを工夫し、内容が分かりやすいように作成すること。
- ・よくある質問、不備事例を随時更新し掲載するための資料を提供すること。

② 申請・利用方法説明業務

- ・住民向けの申請操作方法を説明した動画を作成すること。
- ・申請受付開始から利用終了までの期間、商品券の申請・購入・利用等を支援する方法を提案すること。
- ・支援内容については、①奈良スーパーアプリアカウント登録、②マイナポータルアプリダウンロード・設定、③プレミアム商品券申請、④電子決済サービスアプリのダウンロード・登録、⑤電子決済サービスの利用方法、⑥商品券の購入方法、⑦商品券の利用方法を想定している。
- ・なお、申請期間中は、県にて県内全市町村に設置された窓口(約240箇所、平日9:00~17:00を想定)にて申請支援を実施する。県にて実施する窓口支援の内容は上記支援内容の①~④を想定している。但し、窓口の設置期間等については、予算の執行状況等を踏まえ、変更する場合がある。受注者が行う申請期間中の支援については、県にて実施する当該窓口支援を考慮した内容とし、デジタル機器の操作に不慣れな県民へのサポートをより充実させる内容を提案すること。
- ・また、利用開始以降の期間において、上記支援内容⑤~⑦の内容を支援する方法を提案すること。
- ・申請方法の手引き(上記①~⑦の支援内容)を作成し、支援を行う窓口にて配布すること。
- ・その他、特にデジタル機器の操作に不慣れな県民へのサポート方法を提案すること。

③ 申請受付、審査業務

- ・プレミアム商品券の申請は原則として、奈良スーパーアプリ(以下、「NSA」という。)の電子申請機能を用いて受け付ける。
- ・NSA の運用については、別紙「奈良スーパーアプリについて」により実施すること。
- ・申請者が必要情報の入力に遺漏することの無いよう十分に配慮し、NSA において、受付開始の7日前までに手続きに関するテストを行い、運用を開始すること。
- ・業務全体に係る事務局運営マニュアル及び申請者用マニュアルは以下ア及びイにより作成し、マニュアルを使用したテストを実施することにより、マニュアルの有効性を確認したうえで提出すること。マニュアルは受付開始の7日前までに提出すること。
 - ア 必要に応じて表・図等を用いて、分かり易いものとする。
 - イ 業務の流れに沿ったものを作成すること。
- ・申請フォームは県で作成を行うが、その他のフォーム(問合せフォーム等)は受注者にて作成を行い、申請の種類により区別できるようにすること。
- ・本業務の従事者に対する操作研修を稼働前に実施すること。また、NSA の操作に関して疑義が発生した場合、運用支援を行うこと。
- ・NSA については、委託期間中、不具合により申請に支障をきたすことの無いよう、適切に管理運営を行うこと。また、万が一、不具合が生じた場合には、奈良スーパーアプリシステム管理者の責めに帰すべき事由を除き、原因を早急に特定のうえ復旧を図ること。
- ・申請口数が販売可能口数を上回った場合は、抽選によって購入可能な口数を割り当てること。
- ・申請の審査について、県にて NSA 上で設定した受付基準を満たす申請は、NSA 内の機能で自動受付される。
- ・その他、申請内容に不備が見られる場合については、NSA 上で差し戻しや取り下げ等を行

うこと。

- ・①奈良県在住者以外からの申請、②世帯主以外からの申請、③同一人物からの複数回の申請(以下、「重複申請」という。)と判断される場合は、NSA にて申請者に差し戻しを行うこと。なお、①～③と判断される申請があった場合は、NSA 内の機能で自動識別され、該当する項目に印が入った状態で CSV 出力することが可能。
- ・申請期間終了後、上記審査を速やかに完了させること。
- ・遅滞なく抽選による口数割り当て作業を実施すること。
- ・業務従事者向けのマニュアル及び Q&A を作成すること。

④ 発行処理業務

- ・以下の手順に沿って口数の割当を実施すること。
 - i. 5 口を上限に割り当てを行う。
 - ii. すべての申請者に対し、それぞれの申請口数を上限として、1 口目、2 口目、3 口目…の順に、段階的に同一口数ずつ配分する方法により割当を行う。
 - iii. 申請総数が発行総数を超過したことで、配分の過程において、同段階の口数を申請した者全員に対して配分することが困難なときは、当該段階の口数を申請した者を対象に抽選を実施し、割当対象者を決定する。

例) 申請総数が発行総数を超過したことで、申請口数が4口以上の申請者に申請口数通りに配分できない場合

(1)1～3口の申請者には、申請口数通りに割当

(2)4口以上の申請者に対しては、3口目までを割当後、4口目の割当を抽選にて決定

- ・抽選方法については、無作為抽出による公平公正な方法を事業者にて提案すること。
- ・受注者にて割当口数を決定後、県に報告を行い、県の承認を得たうえで最終決定とすること。
- ・申請者への抽選結果(購入可能数)をメールまたは NSA により適切に通知すること。なお、当選口数の通知については、NSA の機能により、まとめて行うことが可能。
- ・電子決済サービス利用可能店舗一覧から、本商品券利用可能店舗の選定を行うこと。電子決済サービス利用可能店舗一覧は県から受注者に提供する。対象店舗の選定要件は県と協議のうえ、決定すること。なお、選定後は県から対象店舗へ連絡を行い、本商品券利用可能店舗を決定する。

⑤ 問い合わせ対応(コールセンター)業務

- ・契約締結後、利用者及び参加店舗等からの問い合わせに対応できる専用のコールセンターを設置すること。
- ・コールセンターの開設時間は10時から18時(土曜日、日曜日、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(以下、「休日」という。)及び年末年始を含む。)とすること。なお、問い合わせが集中する期間における開設時間の延長等の提案を妨げない。
- ・コールセンター設置期間は令和8年9月1日(火)～令和9年2月21日(日)までとすること。
- ・オペレーター業務を行うために必要な能力を有する人材を配置すること。
- ・人員体制に変動が生じる場合は、その都度県と協議の上決定すること。
- ・問い合わせの対応は、原則、受注者において完結させること。ただし、対応困難な場合や重大な案件が発生した場合は、県にすみやかに報告し、その対応について協議し、協議結果に基づき速やかに対応すること。

- ・問い合わせの管理・報告手段については、円滑なものとなるよう県と協議のうえ決定し、受注者にて用意すること。
- ・円滑な業務遂行が可能な回線数を準備すること。なお、コールセンターの人員配置計画については、利用者及び参加店舗等からの問い合わせに対応できるよう、積算根拠を提示のうえ、提案すること。
- ・電話回線混雑時やコールセンター開設時間外には、音声ガイダンスを流すこと。また、ガイダンスの内容については、県と別途協議の上決定すること。
- ・マニュアルを作成の上、問い合わせに対して誠実に対応すること。
- ・マニュアルは必要に応じて、随時更新すること。
- ・個人情報や苦情に関する問い合わせについては、特に慎重に対応すること。
- ・問い合わせ件数や問い合わせ内容等について、随時県に報告すること。
- ・その他提案によること。

(2) 事業管理(プロジェクトマネジメント及び業務計画の作成、遂行、進捗管理)

- ① 受注者は、本事業の目的を踏まえ、事務局運営等を含め、広報周知から実績報告まで、全体の進行に係るマネジメントを行い、業務を的確かつ円滑に遂行するために必要な手段を講じること。
- ② 本業務に従事する者へのトレーニング期間を設け、情報インシデントが発生しないように留意すること。
- ③ 業務計画書、業務スケジュールおよび業務体制図について、契約締結後14日以内に提出し、県の承認を得ること。なお、計画内容は、確実に遂行すること。
- ④ 県の求めに応じ、適宜、進捗状況等の報告を実施すること。(月次での報告書の提出を基本とするが、県が会議の開催要請をした場合は、会議にて進捗状況の報告をしなければならない。特に本業務の実施にあたっては、事業の進行に伴う各段階(コールセンター開設、申請受付開始、抽選実施、商品券利用開始等)において、問い合わせ対応や業務フローの調整が必要となることが想定されるため、県に適宜報告を行い、コミュニケーションを十分に取りながら、適切に対応すること。)
- ⑤ 会議の議事録は、受注者において作成し、会議開催後5日以内に県に提出し承認を得ること。

(3) 実績報告書の作成

- ① 委託業務完了後、(1)(2)にて実施した結果を、実績報告書として、取りまとめること。なお、実績報告書には、次の書面を添付すること。
 - (ア) 実施人員体制
 - (イ) 業務全体の実施スケジュール
 - (ウ) 実施状況
 - (エ) 事業結果分析
 - (オ) その他、県が必要と認める内容
- ② (エ)にて、事業結果の分析を実施すること。分析項目については、県と協議のうえ、決定すること。

- ③ 利用者等に対するアンケートを実施し、分析すること。なお、項目・実施方法・実施時期については、県と協議のうえ、決定すること。
- ④ その他実績報告書に掲載すべき事項については、県と協議のうえ、決定すること。
- ⑤ 実績報告は、客観的・定量的な指標を用いて行うこと。

8. 実施体制

(1) 人員配置及び業務従事者の適格性の確保等

- ① 人員配置にあたっては、事務局の開設期間中の問い合わせ、審査、口数割当を速やかに実施することのできる人員を配置し、期間中の業務量の多寡を考慮した配置計画としつつ、申請の急増等に対応できる体制とすること。
- ② 事務局運営業務内容全般を統括する統括責任者1名を常駐させること。(休日及び年末年始は常駐を必須としないが、緊急対応を要する場合は、迅速な対応が可能な体制を確保すること。)
- ③ 受注者は、契約を履行する業務に従事する個人(以下、「業務従事者」という。)として、本件業務を実施するに当たって十分な能力・経験を有する者を確保すること。
- ④ 業務従事者は、履行に必要な若しくは有用な、または背景となる経歴、知見、語学、を有すること。

(2) 情報の保全体制

- ① 受注者は、この契約の履行に際し、知り得た保護すべき情報(契約を履行する一環として受注者が収集、整理、作成等したものであって、県が保護を要しないと確認したものを除く。)その他の非公知の情報(県から提供した情報を含む。以下、「保護すべき情報」という。)について、適切に管理すること。
- ② 保護すべき情報等の取り扱いについては、履行体制を確保し、これを変更した場合には遅滞なく県に報告をし、承認を得ること。
- ③ 個人情報の取り扱いについては、別記1「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。上記の内容を実現するための業務体制図を提出すること。また、個人情報及び特定個人情報の取り扱いに関する具体的な実施手順、作業明細等については、事前に県と協議を行い、承認を得ること。
- ④ 契約の履行中、履行後を問わず、情報の漏洩等の事故の発生やその疑い、将来的な懸念の指摘があったときは、直ちに必要な措置を講ずるとともに、県に報告すること。また、県から求められた場合は、情報の管理の履行状況等を報告するとともに、国や県による調査が行われる場合は、これに協力すること。

9. 成果物の納入

(1) 成果物及び提出期限

作業フェーズ	成果物	提出日
共通	業務計画書	契約締結後、14日以内
	業務スケジュール	
	業務体制図	
	会議録	開催後5日以内

	完了報告・実績報告書	業務完了時
事務局運営	事務局運営マニュアル	受付開始の7日前まで
	申請者用マニュアル	受付開始の7日前まで
	業務従事者向けマニュアル	受付開始の7日前まで
	広報コンテンツ一式	契約締結後、14日以内
	問い合わせ Q&A	受付開始の7日前まで
	対応記録表	協議の上、設定
	月次報告書	翌月5日までに
	申請者受付簿	協議の上、設定
	発行対象者一覧	協議の上、設定

(2) 納入場所

奈良県産業部経営支援課

(3) 提出方法

電子ファイルで提出すること。なお、提出方法については、県と協議によって決定する。

10. 委託料の支払

(1) 支払

① 事業終了後に提出される実績報告書等に基づき、県が検査を行い、契約書に定められた内容に適合していることを確認したうえで支払う。

② 以下(2)の精算完了後、受注者の請求に基づき 30 日以内に支払うこととする。

(2) 精算

① 受注者は、委託料を委託事務以外の経費に使用してはならない。

② 受注者は、実績報告書の提出に合わせて、委託料の精算を行わなければならない。

③ 県は、実績報告書を元に検査のうえ委託金額を確定し、不要となった経費について清算するものとする。委託費の減額については、作業工数(人員配置数等)を総合的に勘案し、当初想定していた作業工数を下回る場合に行うものとする。なお、契約当初時から人員の配置が増員したとしても、増額の精算は行わない。また、その他明らかに不要となった経費が発生した場合も、協議の上、減額する場合がある。

11. 特記事項

(1) 制度の熟知

本業務の実施にあたっては、本事業の制度及び一連の手続き等を熟知すること。

(2) 受注者の責務

① 法令遵守

関係法令等を遵守し、その適用及び運用は受注者の責任において適切に行うこと。

② 守秘義務

受注者は、業務上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。契約の解除及び期間満了後においても同様とする。

(3) 知的財産権

- ① 県は、成果物を、著作権法第47条の3の規定に基づき複製、翻案すること及び当該作業を第三者に委託し、当該第三者に行わせることができるものとする。
- ② 受注者は、成果物について、著作者人格権を行使しないものとする。
- ③ 受注者は、成果物について、今後、二次的著作物が作成された場合等であっても、受注者は現著作物の著作権者としての権利を行使しないものとする。
- ④ 成果物及びプログラムに第三者が権利を有する著作物が含まれる場合、受注者は当該著作物の使用に必要な費用負担や使用許諾契約に係る一切の手続きを行うこと。この場合は、事前に県へ報告し、承認を得ること。
- ⑤ 本件の履行により第三者が有する著作物をめぐる紛争が生じた場合は、受注者の責任及び負担において一切を処理すること。
- ⑥ 成果物の所有権は、本件の支払いが完了した日をもって、県に移転するものとする。
- ⑦ 県に所有権が移転された成果物について、受注者は、別記1「個人情報取扱特記事項」の規定に反しない範囲において、当該成果物を利用することができるものとする。なお、受注者は、利用する成果物及び利用目的並びに利用範囲について、事前に県に書面をもって通知し、承認を得ること。

(4) 契約不適合責任

- ① 本件の履行完了後、成果物の内容に本仕様書と一致しない項目（以下「契約不適合」という。）が発見された場合、県は受注者に対して契約不適合の修正又は追完（以下「追完等」という。）を請求することができ、受注者は、県が指定する方法及び期間内に追完等を無償で行うものとする。
- ② 契約不適合の状態であっても本業務の目的が達成でき、かつ県が了承した場合、受注者は上記①に規定する追完等の義務を負わないものとする。
- ③ 県の提供した資料等又は県の与えた指示によって契約不適合が生じたときは、上記①の規定は適用しない。ただし、受注者がその資料等又は指示が不適當であることを知りながら県に告げなかった場合はこの限りではない。
- ④ 受注者が契約不適合責任を負うのは、本件履行完了後1年以内に県から契約不適合を通知された場合とする。ただし、本件履行完了時点において受注者が契約不適合を知っていた、又は契約不適合が受注者の故意若しくは重過失に起因する場合にあってはこの限りではない。

(5) 損害賠償

- ① 受注者の責めに帰すべき事由により、本件の内容が履行又は遵守されず、県又は第三者に損害を与えた場合は、直ちに状況及び内容を県に連絡し、県の指示に従うものとする。
- ② 上記①における損害賠償等の責任は、受注者が負うものとする。
- ③ 県は、直接かつ現実に受けた通常損害の範囲内において、受注者に損害賠償を請求できるものとする。
- ④ 上記②における損害賠償の請求額は、本件の契約金額を限度とする。ただし、受注者の故意又は重過失により、実際に生じた損害が本件の契約金額を上回る場合は、県は実際に生じた損害の賠償を受注者に請求できるものとする。
- ⑤ 上記を除き、損害賠償に関する必要な事項は、県と受注者の協議により決定するものとする。

(6) 再委託

- ① 受注者は業務の全部又は主たる部分を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。

- ② 受注者は、業務の一部を第三者に委託し、又は請け負わせようとする場合は、あらかじめ書面により県の承認を得なければならない。また、承認を受けた内容を変更しようとする場合についても同様に県の承認を得なければならない。
- ③ ①及び②の場合において、受注者は第三者の行為について県に対して全ての責任を負うものとする。

12. その他留意事項

- ① 本業務に係る経理については、他の業務と明確に区分するとともに、契約や支払いに関する書類を業務完了年度の翌年度から起算して、5年間保管すること。
- ② 受注者は、業務期間はもとより期間終了後も、当該業務で知り得た機密、個人情報について、第三者に漏らしてはならない。
- ③ 受注者は、業務の円滑な遂行に留意し、遅滞なく進める。また、業務の遂行について県に随時報告を行い、その指示に従う。
- ④ 受注者は、県が貸与した資料等の複製、複写の可否及び返却等については県の指示に従う。
- ⑤ 受注者は、本事業公募に係るすべての書類、またその内容について、県の許可なく譲渡、公開をしてはならない。
- ⑥ 契約に関する事務は県で行う。
- ⑦ 受注者は提案業務の実施方法等について県と協議・調整を行う。この際、双方で確認の上、提案内容に修正・変更を加える場合がある。
- ⑧ 契約条項は、県において示す。
- ⑨ 本仕様書に定める事項について疑義が生じたとき、又は定めのない事項で業務に必要な事項は、受注者及び県で協議のうえ決定すること。
- ⑩ 別記2「公契約条例に関する遵守事項」及び別記3「情報セキュリティに係る特記事項」を遵守すること。

奈良スーパーアプリについて

奈良スーパーアプリの使用に関しては、別記4「奈良スーパーアプリ利用要綱－委託事業者向け－(令和7年6月26日施行)」のほか以下に定めるところによる。

受注者は、本業務において奈良スーパーアプリ(以下「NSA」という。)を活用し、問合せフォーム等の作成、申請受付、管理、審査等の事務局業務を実施すること。

申請フォームを作成の際は申請者が円滑に申請を行えるよう、手続案内文や入力補助(ヘルプテキスト)の視認性・分かりやすさ等に配慮し、申請者の利便性向上を図ること。

1. 情報セキュリティ

- ・奈良県情報セキュリティポリシーを遵守すること。特に別記3「情報セキュリティに係る特記事項」について留意すること。

- ・個人情報に関する取扱い

- (1) 個人情報の取扱いについて、受注者は、本業務を受注するにあたり、別記1「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。
- (2) 本業務にて利用する個人情報については、その必要性を充分検討し、必要最小限にするとともに、個人の権利及び利益を侵害することのないよう配慮すること。
- (3) 本業務にて利用する個人情報については、当該個人情報を正確なものに保つよう努めなければならない。
- (4) 本業務にて利用する個人情報については、過誤等のあるときは、本人の請求に基づき削除または訂正が出来るものとする。
- (5) 個人情報については収集から廃棄に至るまで適切に取り扱うものとする。
- (6) 上記に定めるもの以外については、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)及び奈良県個人情報の保護に関する法律施行条例(令和4年12月奈良県条例第19号)に基づき取り扱うものとする。

2. 責任体制の整備

受注者は、個人情報の安全管理について、内部における責任体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

3. データファイル等の帰属権

- (1) 業務に関する情報が記録された記録媒体の内容をなす一切の情報は、業務を処理するため県が提供した県の情報であって、受注者はその内容を侵す一切の行為をしてはならない。
- (2) 県及び受注者は、業務に関する全ての情報の記録等、業務遂行の結果生じた全ての情報は県の所有に係ることを確認する。
- (3) 受注者は、この契約の履行による成果物及び記録媒体等の全てについて、第三者の著作権、特許権その他の権利を侵してはならない。

4. NSA 利用にあたる注意事項

(1)最終決裁権限

- ・NSA における業務フロー最終決裁権限者は県産業部経営支援課長(情報セキュリティ責任者)に設定すること。

(2)その他

- ・その他、NSA 利用に関する運営事項については、県と協議すること。
- ・県から、NSA 汎用申請に関するマニュアルを貸与する。
- ・別記4「奈良スーパーアプリ利用 要綱－委託事業者向け－(令和7年6月26日施行)」において、次の項目は本業務委託に関係しないため対象外とする
 - 第2条3項の三 Graffer 手続きガイド
 - 第4条
 - 第12条2項,3項
- ・なお、第5条3項,4項,については認証セキュリティキーが必須となります。

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 乙は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による事務の実施に当たっては、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)その他関係法令等に基づき、本個人情報取扱特記事項(以下「特記事項」という。)を遵守し、個人の権利利益を侵害することのないように、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

(責任体制の整備)

第2 乙は、個人情報の安全管理について、内部における責任体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

(作業責任者の届出)

第3 乙は、個人情報の取扱いに係る作業責任者及び作業従事者を定め、作業責任者については、あらかじめ、書面(参考様式1)により甲に報告しなければならない。

2 乙は、作業責任者を変更する場合は、事前に、書面(参考様式2)により甲に報告しなければならない。

3 作業責任者は、特記事項に定める事項を適切に実施するよう作業従事者を監督しなければならない。

4 乙は、作業責任者及び作業従事者に対し、在職中及び退職後においてもこの契約による事務に関して知り得た個人情報を他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならないこと、個人情報の違法な利用及び提供に対して罰則が適用される可能性があることその他個人情報の保護に関して必要な事項を周知しなければならない。

(教育の実施)

第4 乙は、個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、特記事項における作業従事者が遵守すべき事項その他この契約による事務の適切な実施に必要な教育及び研修を、作業責任者及び作業従事者全員に対して実施しなければならない。

(取得の制限)

第5 乙は、この契約による事務を行うために個人情報を取得するときは、当該事務の目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ適正な方法により取得しなければならない。

(秘密の保持)

第6 乙は、この契約による事務に関して知り得た個人情報を他に漏らしてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても、また同様とする。

(再委託)

第7 乙は、この契約による事務を第三者(乙の子会社(会社法(平成17年法律第86号)第2条第3号に規定する子会社をいう。)を含む。)へ委託(以下「再委託」という。)してはならない。

2 乙は、この契約による事務の一部をやむを得ず再委託する必要がある場合は、再委託先の名称、再委託する理由、再委託して処理する内容、再委託先において取り扱う情報、再委託先における安全性及び信頼性を確保する対策並びに再委託先に対する管理及び監督の方法を明確にした上で、あらかじめ、書面(参考様式3)により再委託する旨を甲に申請し、書面(参考様式4)によりその承認を得なければならない。

- 3 前項の場合、乙は、再委託先に、甲が乙に求める個人情報等に関する安全管理措置と同等の措置を講じさせ、特記事項に基づく一切の義務を遵守させるとともに、甲に対して、再委託先の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。
- 4 乙は、再委託先との契約において、再委託先に対する管理及び監督の手續及び方法について具体的に規定しなければならない。
- 5 乙は、再委託先に対してこの契約による事務を委託した場合は、その履行状況を管理・監督するとともに、甲の求めに応じて、管理・監督の状況を甲に対して適宜報告しなければならない。
- 6 第1項から前項までの規定は、再委託先が再々委託を行う場合以降も同様とする。

(派遣労働者等の利用時の措置)

第8 乙は、この契約による事務を派遣労働者に行わせる場合には、労働者派遣契約書に秘密保持義務等、個人情報等の取扱いに関する事項を明記し、この契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

- 2 乙は、この契約による事務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者に行わせる場合は、正社員以外の労働者に特記事項に基づく一切の義務を遵守させなければならない。
- 3 乙は、甲に対して、正社員以外の労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

(漏えい、滅失及び毀損の防止)

第9 乙は、この契約による事務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失及び毀損(以下「漏えい等」という。)の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(目的外利用・提供の禁止)

第10 乙は、この契約による事務において利用する個人情報について、この契約による事務の目的以外の目的で利用してはならない。また、乙は、甲が指示した場合を除き、この契約による事務において利用する個人情報を無断で第三者に提供してはならない。

(複写又は複製の禁止)

第11 乙は、この契約による事務を処理するために甲から引き渡された個人情報が記録された資料等を甲の承諾なしに 複写し、又は複製してはならない。

(受渡し)

第12 乙は、甲乙間の個人情報の受渡しに関しては、甲が指定した手段、日時及び場所で行った上で、甲に個人情報を預ったことを証する書面(参考様式5)を提出しなければならない。

(資料等の返還等)

第13 乙は、この契約による事務を処理するために、甲から提供を受け、又は乙自らが取得し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を、この契約の完了後、直ちに、甲に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、甲が当該情報の消去又は廃棄その他の指示をしたときは、当該指示に従うものとする。

- 2 前項ただし書の場合において、甲から立会いを求められたときは、乙は、これに応じなければならない。
- 3 乙は、この契約による事務において利用する個人情報を消去又は廃棄する場合は、当該情報が記録された電磁的記録媒体の物理的な破壊その他当該個人情報を判読不可能とするのに必要な措置を講じなければならない。
- 4 乙は、個人情報の消去又は廃棄を行った後、消去及び廃棄を行った日時、担当者名並びに消去及び

廃棄の内容を記録し、写真等を付した消去及び廃棄を証する書面(参考様式6)により甲に対して報告しなければならない。

(監査及び調査)

第 14 甲は、この契約による事務に係る個人情報の取扱いについて、特記事項の規定に基づき必要な措置が講じられているかどうか検証及び確認するため、乙及び再委託先に対して、実地の監査又は調査等を行うことができる。

2 甲は、前項の目的を達するため、乙及び再委託先に対して必要な情報を求め、又はこの契約による事務の処理に関して必要な指示をすることができる。

(取扱状況についての指示等)

第 15 甲は、必要があると認めるときは、随時、個人情報の取扱状況について、乙に対して、必要な指示を行い、又は報告若しくは資料の提出を求めることができる。この場合において、乙は、拒んではない。

(事故発生時における報告等)

第 16 乙は、この契約による事務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生したとき又はこの契約に違反する事態が生じ、若しくは生ずるおそれのあることを知ったときは、直ちに、甲に報告し、甲の指示に従うものとする。

2 甲は、この契約による事務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

(契約解除)

第 17 甲は、乙が特記事項に定める義務を履行しない場合又は法令に違反した場合は、特記事項に関連する委託業務の全部又は一部を解除することができる。

2 乙は、前項の規定による契約の解除により損害を受けた場合においても、甲に対して、その損害の賠償を請求することはできないものとする。

(損害賠償)

第 18 乙の故意又は過失により、乙が、特記事項又は法令に違反し、又は特記事項又は法令に定める義務を怠ったことにより、甲に対する損害を発生させた場合は、乙は、甲に対して、その損害を賠償しなければならない。

注1 「甲」は「奈良県知事」を、「乙」は「受注者」をいう。

2 本契約に同様の規定がある場合であっても、原則としてこの個人情報取扱特記事項から削除しないものとする。なお、当該規定を削除する必要がある場合は、法務文書課県政情報公開係と協議すること。

3 委託事務の実態に即して、適宜必要な事項を追加し、又は記載事項を変更しようとする場合は、法務文書課県政情報公開係と協議すること。

参考様式 1（第 3 関係）

個人情報の取扱いに係る作業責任者報告書（新規）

年 月 日

奈良県知事 殿

(受託者)
所在地（住所）
名称又は商号
代表者氏名
連絡先

以下の契約における個人情報の取扱いに係る作業責任者について、次のとおり報告します。

1 契約名等

契約名	
契約日	年 月 日

2 作業責任者

所属・職名	
氏名	

参考様式 2 (第 3 関係)

個人情報の取扱いに係る作業責任者報告書 (変更)

年 月 日

奈良県知事 殿

(受託者)

所在地 (住所)

名称又は商号

代表者氏名

連絡先

以下の契約における個人情報の取扱いに係る作業責任者の変更について、次のとおり報告します。

1 契約名等

業務名	
契約日	年 月 日

2 作業責任者

	変更前	変更後
所属・職名		
氏名		
変更年月日	年 月 日	

再委託承認申請書

年 月 日

奈良県知事 殿

(受託者)
所在地（住所）
名称又は商号
代表者氏名
連絡先

以下の契約に係る業務の一部を再委託したいので、次のとおり申請します。

1 契約名等

契約名	
契約年月日	年 月 日

2 再委託の内容

再委託先	所在地（住所） 名称又は商号 代表者氏名 連絡先
再委託する理由	
再委託して 処理する内容	
再委託先が 取り扱う情報	
再委託先における 安全性及び信頼性 を確保する対策	（記入欄が不足する場合は、別紙として追加すること。）
再委託先に対する 管理及び監督の 方法	（記入欄が不足する場合は、別紙として追加すること。）

再委託承認書

年 月 日

(受託者)
所在地（住所）
名称又は商号
代表者氏名
連絡先

奈良県知事
(公 印 省 略)

年 月 日付けで承認申請のありました以下の契約に係る事務の一部の再委託について、次のとおり承認します。

1 契約名等

契約名	
契約年月日	年 月 日

2 再委託の内容

再委託先	所在地（住所） 名称又は商号 代表者氏名
再委託して 処理する内容	
再委託先が 取り扱う情報	

参考様式 5 (第 1 2 関係)

個人情報預り証

年 月 日

奈良県知事 殿

(受託者)

所在地 (住所)

名称又は商号

代表者氏名

連絡先

以下の契約に係る個人情報を預かりました。以下の契約の完了後、直ちに、貴県の指示に従い、返還又は消去若しくは廃棄します。

1 契約名等

契約名	
契約年月日	年 月 日

2 個人情報の内容等

個人情報の記録媒体種類	☐ 紙 ☐ U S B メモリ ☐ 外付けハードディスク ☐ C D / D V D ☐ その他 ()
個人情報の名称 (内容)	
受領者及び受領日	(所在地 (住所)) (名称又は商号) (連絡先) (受領者氏名) (連絡先) (受領日) 年 月 日
返却予定日	年 月 日
返却方法 (予定)	については、後に廃棄 については、返却予定日までに奈良県へ返還

注 1 預かった個人情報を消去又は廃棄する場合は、書面 (参考様式 6) により報告すること。

2 個人情報の名称 (内容) には、名称のほかその情報の範囲や数量など詳細を記入すること。返却の場合は、以下について職員が記入すること。

返却年月日	年 月 日	受領者	
-------	-------	-----	--

個人情報消去・廃棄報告書

年 月 日

奈良県知事 殿

(受託者)

所在地（住所）

名称又は商号

代表者氏名

連絡先

次のとおり個人情報の消去・廃棄が完了したことを報告します。

1 契約名等

契約名	
契約年月日	年 月 日

2 個人情報の内容等

消去・廃棄した 個人情報	
消去・廃棄の別	消去 ・ 廃棄
消去・廃棄年月日	年 月 日
消去・廃棄作業場所	
消去・廃棄担当者名 ※委託した場合は処理委託先の名称	
消去・廃棄方法	

- 注 1 消去又は廃棄を行ったことを証明する写真等を添付すること。
- 2 専用ソフト等を使用して消去又は廃棄した場合は、使用ソフト名を記載すること。
- 3 物理的破壊の場合は、処理方法（穿孔処理、焼却処理等）を記載すること。
- 4 消去又は廃棄を第三者に委託した場合は、処理委託先の消去又は廃棄証明書を添付すること。

別記2

公契約条例に関する遵守事項(特定公契約以外用)

本業務を受注しようとする者は、この遵守事項を理解した上で受注すること。

- 1 奈良県公契約条例の趣旨にのっとり、公契約の当事者としての社会的責任を自覚し、本業務を適正に履行すること。
- 2 本業務の履行に当たり、次に掲げる事項その他の法令を遵守すること。
 - ア 最低賃金法第4条第1項に規定する最低賃金の適用を受ける労働者に対し、同法第3条に規定する最低賃金額(同法第7条の規定の適用を受ける労働者については、同条の規定により減額して適用される額をいう。)以上の賃金(労働基準法第11条に規定する賃金をいう。以下同じ。)の支払を行うこと。
 - イ 健康保険法第48条の規定による被保険者(同法第3条第4項に規定する任意継続被保険者を除く。)の資格の取得に係る届出を行うこと。
 - ウ 厚生年金保険法第27条の規定による被保険者(同条に規定する70歳以上の使用される者を含む。)の資格の取得に係る届出を行うこと。
 - エ 雇用保険法第4条第1項に規定する被保険者について、同法第7条の規定による届出を行うこと。
 - オ 労働保険の保険料の徴収等に関する法律第4条の2第1項の規定による届出を行うこと。
- 3 本業務の一部を、他の者に請け負わせ、若しくは委託し、又は本業務の履行に他の者が雇用する労働者の派遣を受けようとするときは、当該他の者に対し、この遵守事項を周知し、遵守するよう指導すること。

別記3

情報セキュリティに係る特記事項

(基本的事項)

第1 乙は、情報資産の保護の重要性を十分に認識し、この契約による事務の実施に当たっては、奈良県情報セキュリティ基本方針及び奈良県情報セキュリティ対策基準(各所属において定める情報セキュリティ実施手順がある場合は、これを含む。)並びに本情報セキュリティに係る特記事項(以下「セキュリティ特記事項」という。)を遵守しなければならない。

(責任体制の明確化)

第2 乙は、甲に対し、この契約による事務に係る乙の情報セキュリティについて責任を有する者(以下「セキュリティ責任者」という。)を書面により明らかにしなければならない。

2 セキュリティ責任者に変更が生じた場合は、乙は速やかに書面により甲に報告しなければならない。

(業務従事者の特定)

第3 乙は、甲に対し、この契約による事務の従事者(派遣社員、非常勤職員、臨時職員等を含む。以下同じ。)を書面により明らかにしなければならない。

2 この契約による事務の従事者に変更が生じた場合は、乙は速やかに書面により甲に報告しなければならない。

3 本業務の従事者が、本業務の履行のため甲が管理する庁舎その他の施設に立ち入る場合は、乙が発行する身分証明書を常時携帯させるとともに、事業者名記章又は名札を着用させなければならない。また、入退室管理が行われている区域に立ち入る場合は、甲の指示に従わなければならない。

(教育の実施)

第4 乙は、この契約による事務の従事者全員に対し、情報セキュリティに関する教育(セキュリティ特記事項の遵守を含む。)その他本業務の履行に必要な教育及び研修を実施するとともに、関係法令及び関係規程を遵守させるために必要な措置を講じなければならない。

(秘密の保持)

第5 乙は、この契約による事務に関して知り得た情報及び甲が秘密であると指定した情報(以下「秘密情報」という。)を、第三者に漏えいしてはならない。

2 前項の規定は、この契約が終了し、又は解除された後においても、なお効力を有する。

(情報資産の利用場所)

第6 乙は、甲の事前の承認がある場合を除き、本業務を処理するために甲から引き渡され、又は自ら取得し、若しくは作成した情報資産(所有権又は使用権が甲に帰属するものに限る。)を、甲が指示した場所以外で利用してはならない。

(情報資産の適切な管理)

第7 乙は、次の各号に掲げる事項を遵守するほか、秘密情報並びに本業務を処理するために甲から引き渡され、又は自ら取得し、若しくは作成した情報資産(所有権又は使用権が甲に帰属するものに限る。)について、漏えい、滅失又は毀損等の防止その他適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(1)第3条第1項の規定により明らかにした本業務の従事者以外の者に、本業務を処理させないこと。

(2)本業務を処理するために使用する機器等は、乙の管理下にあるものに限定するものとし、乙の役員、従業員その他の者が私的に使用する機器等、乙の管理下でないものを利用させないこと。

(3)甲の指示又は事前の承認を受けた場合を除き、本業務を処理するために甲から引き渡され、又は

自ら取得し、若しくは作成した情報資産を、第6条の規定に基づき甲が指示した場所以外に持ち出さないこと。甲の指示又は承認を受けて持ち出すときは、運搬中の指示事項の従事者への徹底、データの暗号化など安全確保のために必要な措置を講ずること。

(4) 甲の指示又は事前の承認がある場合を除き、本業務を処理するために甲から引き渡された情報資産を複写し、又は複製しないこと。

(5) 本業務を処理するために甲から引き渡され、又は自らが取得し、若しくは作成した情報資産(所有権又は使用権が甲に帰属するものに限る。)を、業務終了後直ちに甲に引き渡すこと。ただし、甲が別に指示したときは、その指示に従うこと。

(6) 本業務を処理するために甲から引き渡され、又は自らが取得し、若しくは作成した情報資産(所有権又は使用権が甲に帰属するものに限る。)を、甲の指示又は事前の承認を得て廃棄するときは、当該情報資産が判読できないよう必要な措置を講ずること。

(情報資産の利用及び提供の制限)

第8 乙は、甲の指示又は事前の承認がある場合を除き、秘密情報並びに本業務を処理するために甲から引き渡され、又は自らが取得し、若しくは作成した情報資産(所有権又は使用権が甲に帰属するものに限る。)を、契約の目的以外の目的のために自ら利用し、又は提供してはならない。

(再委託の取扱い)

第9 再委託の取扱いについては、個人情報取扱特記事項第7条の定めるところによる。

2 乙は、個人情報取扱特記事項の定めにより本業務の全部又は一部を再委託する場合は、再委託先事業者に対し、セキュリティ特記事項(第2条並びに第3条第1項及び第2項を除く。)と同等の義務を課すとともに、その履行状況について適切に管理及び監督しなければならない。

3 乙は、個人情報取扱特記事項の定めるところにより本業務の一部又は全部を再委託するときは、甲に対して、再委託先事業者におけるセキュリティ責任者及び本業務の従事者を書面で明らかにしなければならない。また、再委託先事業者におけるセキュリティ責任者及び本業務の従事者に変更がある場合は、乙は速やかに書面で甲に連絡しなければならない。

4 その他、委託業務の実態に即して、適宜必要な事項を追加し、又は不要な事項を省略することができる。

(調査)

第10 甲は、必要があると認めるときは、随時、乙に対し、情報セキュリティ対策の実施状況について報告若しくは資料の提出を求め、又は立入調査その他必要な調査を行うことができる。

(指示)

第11 甲は、乙が本業務を履行するために確保している情報セキュリティ対策の状況について、不適当と認めるときは、乙に対して必要な指示を行うことができる。

(事故発生時における報告)

第12 乙は、この契約による事務に関し、情報漏えい、改ざん、紛失、破壊その他の情報セキュリティ事故(以下「事故等」という。)が発生し、又は発生するおそれがあることを知ったときは、当該事故等の帰責の有無にかかわらず、速やかに甲に報告するとともに、甲の指示に従わなければならない。

2 乙は、事故等の発生に備え、甲その他関係者との連絡体制、証拠保全、被害拡大防止、復旧及び再発防止のための体制をあらかじめ整備しておかななければならない。

3 乙は、事故等が発生した場合において、甲が県民への説明責任を果たすため、乙の名称を含む事故等の概要を公表することがあることを、あらかじめ了承するものとする。

(損害賠償)

第 13 乙は、その責めに帰すべき事由により、本業務の履行に関し甲又は第三者に損害を与えた場合は、その損害を賠償しなければならない。再委託先の責めに帰すべき事由による場合も、同様とする。

(セキュリティ対策の確認)

第 14 乙は、本業務の実施前、実施中及び終了時において、別紙1「業務委託セキュリティ対策チェックシート」に基づき、情報セキュリティ対策の実施状況を確認し、その結果を甲に報告しなければならない。

2 契約期間中は、定期的に前項の確認を行うものとする。

事業者名	:
確認日	:

	No	確認項目	実施前	実施中	終了時
基本的事項	1	奈良県情報セキュリティポリシーを遵守している	☐	☐	
	2	個人情報保護法その他関係法令を遵守している	☐	☐	
	3	本契約により知り得た秘密情報について、適正に保管管理し、その秘密を保持している	☐	☐	
	4	本契約にかかる情報を委託者が指示する目的以外に使用、または第三者への提供はしていない	☐	☐	
セキュリティ体制	5	委託対象業務を含む範囲において、ISO/IEC27001(ISMS認証)を取得している	☐	☐	
	6	セキュリティ責任者を定めている等情報セキュリティ体制を整備している	☐	☐	
	7	情報セキュリティ体制を定めた規程を整備している	☐	☐	
	8	情報セキュリティに関する教育を定期的実施し、受講記録を作成している	☐	☐	
	9	従業員と守秘義務契約を交わしている	☐	☐	
人的対策	10	定期的に情報セキュリティに関する内部点検を実施し、報告している		☐	
安全管理義務	11	本契約で取り扱う情報資産の管理責任者を定め、業務の従事者を限定している	☐	☐	
	12	本契約で取り扱う情報資産を取り扱う場所を特定します	☐	☐	
	13	本契約で取り扱う情報資産の無断持ち出し禁止を周知徹底し、やむを得ず、持ち出す場合は、委託者の承認を得たうえで、管理簿等に記録している。	☐	☐	
	14	紛失、損傷、焼失等の事故が生じないよう安全かつ適切な管理体制を整備している。	☐	☐	
	15	本契約で取り扱うデータについて、最新のウイルス対策ソフト等を使用していることや不正なプログラムが書かれていないことを確認している。	☐	☐	
物理的対策	16	関係者以外の事務所への立ち入りを制限している	☐	☐	
	17	機密情報の保管について施錠管理をしている	☐	☐	
	18	機密情報を保管している領域に入ることができる人を制限し、入退出記録を取得している	☐	☐	
	19	入退出記録を定期的に確認している		☐	
情報機器・媒体の取り扱い	20	機器・媒体の盗難防止措置を講じている	☐	☐	
	21	媒体の無断複製、不正持ち出しを防止する措置を講じている	☐	☐	
	22	仕様書等で定める場合を除き、本契約にかかる情報資産を外部記録媒体等で持ち出しを行う場合は、目的、内容、暗号化等の対策を記し、委託者から承認を受けている	☐	☐	
	23	媒体の移送、受け渡し時の保護措置を講じている	☐	☐	
	24	媒体の安全な消去、廃棄の手順を整備している	☐	☐	
	25	委託者から借用したデータは、速やかに返却している。借用したデータを複製・保存した場合は消去し、消去したことが分かる書類を提出している			☐
技術的対策	26	契約の履行上、廃棄指示がある場合の記録媒体等は、確実に物理的破壊し、又は全ての記録を復元不可能な状態に消去した後に廃棄し、廃棄したことが分かる書類を提出している			☐
	27	業務で使用するサーバー・パソコンのウイルス対策を行っている	☐	☐	
	28	業務で使用するサーバー・パソコンは利用者認証機能を設定している	☐	☐	
	29	業務で使用するサーバー・パソコンはログを記録し、不正アクセスがないことを確認している	☐	☐	☐
事故発生時の報告義務	30	業務で使用するサーバー・パソコンに利用制限等を設け管理している	☐	☐	
	31	情報漏えい等の事故が発生した場合等に備え、直ちに委託者へ通知、報告できる体制、手順書を整備している	☐	☐	
再委託先のセキュリティ	32	情報漏えい等の事故またはそのおそれを覚知した場合は、直ちに連絡するとともに、委託者と連携して迅速な対応を行うこととしている	☐	☐	
	33	委託者の承諾なしに、業務を第三者に委託又は請け負わない	☐	☐	
	34	委託者の承諾を受けて再委託した場合は、再委託者も本契約の規定を遵守していることを確認し、報告している		☐	
	35	重要情報の授受を伴う場合は、契約書に秘密保持条項を規定している	☐	☐	
監督及び監査	36	重要情報の授受を伴う場合は、委託先には自社と同等の情報セキュリティ対策を求めている	☐	☐	
	37	委託者が、契約の履行に関し必要があるときは、受託者及び再委託先に対して報告を求め、監査を行い、又は監査に立会うことができるように、体制等を整備している	☐	☐	
個人情報を取り扱う場合	38	個人情報を取り扱う場合、プライバシーマークを取得している	☐	☐	
	39	個人情報保護責任者を定めている等個人情報保護に関する体制を整備している	☐	☐	
クラウドサービス利用時	40	クラウドサービスを取り扱う場合、ISMAP(政府情報システムのためのセキュリティ評価制度)に登録されている	☐	☐	
	41	運用責任者を定めている等クラウドサービス利用体制を整備している	☐	☐	
	42	別途、クラウドサービス利用要領に従っている	☐	☐	

※業務内容に応じて、確認項目などを加筆してください。

奈良スーパーアプリ利用要綱

—委託事業者向け—

(趣 旨)

第1条 情報連携基盤「奈良スーパーアプリ」(以下「奈良スーパーアプリ」という。)を利用する受注者(以下「甲」という。)と奈良スーパーアプリを構築、運用する奈良スーパーアプリシステム管理者(以下「乙」という。)において、奈良スーパーアプリを活用した適切な公的サービスの提供及び、個人情報の保護のため、必要な事項を定めるものとする。なお、本文中の用語については、特に断りのない限り、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号。以下「法」という。)及び奈良スーパーアプリのサービス利用規約(以下「サービス利用規約」という。)における定義によるものとする。サービス利用規約は、奈良スーパーアプリの利用画面及び関連ページ(<https://nsa.pref.nara.jp/ctztop/terms-of-service>)に掲載されており、必要に応じて参照されるものとする。

(費用負担)

第2条 奈良スーパーアプリの利用に関して生じる費用の詳細は、別紙2のとおり定めるものとする。

2 乙は、原則として、次に掲げる費用を負担するものとする。

一 乙が必要と認めたライセンス利用料

二 電子収納機能(GMO ペイメント決済サービス)を利用する場合に生じる費用

3 甲は、原則として、次に掲げる費用を負担するものとする。

一 乙と協議した数以上のライセンスを要する場合のライセンス利用料等

二 本要綱第5条 4 項において必要とされる認証セキュリティキーの購入費

三 Graffer 手続きガイドを利用する場合に生じる費用

4 甲は、乙の請求に基づき、指定された方法により、前項の費用を支払うものとする。

(機能の設定等)

第3条 甲は委託業務における電子申請、施設予約等の情報処理を奈良スーパーアプリにより実施するものとする。

2 甲は、奈良スーパーアプリを適切に利用するため、事前にその内容および運用方法を十分に理解し、必要な準備を行うものとする。

3 甲が、施設予約管理または電子申請受付管理業務に関し、新規手続の作成や施設登録作業等、奈良スーパーアプリの設定または変更を行う場合は、あらかじめ当該業務の所管課と協議するものとする。

(施設予約機能の利用に関する留意事項)

第4条 甲が奈良スーパーアプリの施設予約機能(以下「施設予約機能」という。)を利用する場合は、次の事項に留意し、適切な運用を行うものとする。

1 インターネットを利用しない県民の利便性に配慮し、窓口や電話等、施設予約機能以外の手段による予約受付も行えるよう体制を整え、これらの予約情報を奈良スーパーアプリ上で適切に集約・管理

すること。

- 2 施設予約機能と連携可能な施設利用案内用のホームページを開設し、所在地、施設の概要、利用料金、申請方法、問い合わせ先その他必要な情報を掲載するとともに、常に最新の内容に更新すること。

（利用環境）

第5条 甲が奈良スーパーアプリを利用するために必要なライセンス（以下「ライセンス」という。）は、甲の申し出に基づき、乙が必要と認めた数を用意する。

- 2 ライセンスは奈良スーパーアプリの利用者1名につき1つを使用するものとする。
- 3 甲が奈良スーパーアプリを利用する際は、デバイス証明書が発行されており、デバイス管理ソリューションによって管理されたデバイス（以下「信頼できるデバイス」という。）とVPNやZero Trust Network Access 製品などのネットワークアクセステクノロジーを介して接続されるネットワーク（以下「信頼できるネットワーク」という。）を組み合わせた環境で利用すること。
- 4 信頼できるデバイスと信頼できるネットワークを組み合わせた利用環境を用意することができない場合は、MFA（多要素認証）を実現するため、別添参考資料のとおり認証セキュリティキーを登録すること。
- 5 前項により認証セキュリティキーを使用する場合は、ライセンスの数に応じて、同数の認証セキュリティキーを準備すること。

（個人情報の共同利用）

第6条 甲は、サービス利用規約第5条に定める範囲内で、奈良スーパーアプリのアカウント情報その他のサービスの提供に必要となる個人情報を、県内市町村、県内独立行政法人等公的サービスを提供する者と共同利用するものとする。

- 2 共同利用は甲による本要綱第12条への同意が破棄された場合に終了するものとする。

（個人情報の取扱い）

第7条 甲は、本要綱により共同利用する個人情報（以下「共同利用個人情報」という。）について、法その他個人情報の保護に関する法令等に従い、適切に取り扱わなければならない。

- 2 甲は、共同利用個人情報について、サービス利用規約第4条第3項各号に掲げる場合を除き、サービス利用規約第5条第3項に掲げる利用目的以外に使用もしくは第三者へ提供してはならない。
- 3 甲は、共同利用個人情報の安全管理のため、必要かつ適切な安全管理措置を講ずるものとする。
- 4 甲が本要綱第12条への同意を破棄した後の共同利用個人情報の取扱いについては、甲乙協議のうえ決定するものとする。
- 5 本サービスにおいて知りえた個人情報の取扱いについては、本同意書の有効期間満了後も有効であるものとする。

（システム運用に関する留意事項）

第8条 甲は、奈良スーパーアプリを円滑かつ安全に利用するため、次の事項に留意するものとする。

- 1 奈良スーパーアプリは、予告なく機能改良等が加えられることがあること。
- 2 改修、障害等により一時的に利用が停止された場合は、奈良スーパーアプリ外による業務対応を依

頼する場合があること。

- 3 端末にインストールされているウイルス対策ソフト及びメールソフトについては、常に最新の状態(パターンファイル等を含む)に更新し、セキュリティ対策に努めること。

(管理・監査・改善指示)

第9条 乙は、共同利用個人情報の安全管理のため、奈良スーパーアプリの操作ログ・イベントログ等の管理を行う。

- 2 乙は、甲における安全管理措置の実施状況を確認するために必要な限度において、甲に対する書面による事前の通知により、報告、資料の提出又は 監査の受入れを求めることができる。この場合、甲は、業務に支障が生ずるときその他の正当な理由がある場合を除き、乙の求めに応じるものとする。
- 3 前項による報告、資料の提出又は監査の結果、甲において安全管理措置が十分に講じられていないと認めたときは、乙は、甲に対し、その理由を書面により通知かつ説明した上で、安全管理措置の改善を要請することができるものとする。
- 4 甲は、前項の要請を受けたときは、乙と協議の上、合理的に必要な範囲内で安全管理措置を講じるものとする。
- 5 甲が前項の協議に応じず、又は安全管理措置を講じないことにより、共同利用個人情報の漏えいその他の重大な事故の発生又はそのおそれがあると乙が認めた場合は、乙は、甲に対し、当該事態が解消されるまでの間、奈良スーパーアプリの利用の全部又は一部を停止することができる。

(事件・事故の報告・連絡)

第10条 甲は、共同利用個人情報の取扱責任者、問合せ担当者及びその連絡先を乙に通知すること。

- 2 甲は、共同利用個人情報について、漏えい、滅失、毀損、その他共同利用以外の目的のための利用等の事件・事故が発生したときは、直ちに乙に連絡し、指示を受けるとともに、その後速やかに当該事件・事故等の詳細を文書にて報告すること。

(システム不具合による対応)

第11条 乙の責めに帰すべき事由により、電子申請、施設予約等の情報処理に支障を生じ、甲の業務に影響を及ぼした場合は、乙において必要な対応を行うものとする。

- 2 前項に定める対応の内容については、甲乙協議の上、別途定めるものとする。

(同意書の有効期間)

第12条 甲より提出された別紙3奈良スーパーアプリ利用同意書(以下、「同意書」という。)の有効期間は、当該同意書の締結日が属する年度の3月31日までとする。

- 2 前項の有効期間満了の30日前までに、甲または乙いずれか一方から書面による利用終了の申出がない場合は、本同意書は1年間同一の条件で自動更新されるものとし、以後も同様とする。ただし、同意書の有効期間が30日に満たない場合は、有効期間満了の7日前までに申出がない限り、自動更新されるものとする。
- 3 前項の規定により利用終了の申出を行う者は、次の各号に掲げる事項を記載した書面(任意様式)を、速やかに相手方に提出しなければならない。

- 一 相手方の名称(甲が申し出る場合は「奈良スーパーアプリシステム管理者」)
- 二 申出人の氏名または名称
- 三 利用停止の対象となるアカウントのユーザー名
- 四 利用停止の対象となるサービス名(電子申請、施設予約等)
- 五 利用停止を希望する日
- 六 利用停止の理由

(関係法令に基づく事務手続き)

第13条 甲及び乙は、奈良スーパーアプリについて法及び関係法令に基づく申請、報告等の必要が生じたときは、速やかに所定の事務手続きを行うものとする。

(その他)

第14条 本要綱に定めのない事項及び疑義が生じた事項については、甲及び乙が協議して定めるものとする。

2 乙は、本要綱の内容を、必要に応じて変更することができるものとする。この場合において、変更後の内容については、事後的に甲に通知するものとする。

附 則

この要綱は、令和 7年 6月26日から施行する。

《別紙２》 奈良スーパーアプリの利用にあたり必要となる料金一覧

■ 奈良スーパーアプリシステム管理者（奈良県総務部デジタル戦略課）にお支払いただく必要がある項目

（令和7年6月時点）

費用項目				費用種別	単位	単価 (円、税込)	手数料率 (%)
Salesforce職員用ライセンス		Lightning Platform Plus*1		運用費用 /変動	1ライセンス (12ヶ月)	49,000	—
		Customer Community Plus*2		運用費用 /変動	1ライセンス (12ヶ月)	12,060	
Graffer手続きガイド		導入支援		初期費用	1メニュー	330,000	—
		利用料		運用費用 /変動	1メニュー (12ヶ月)	396,000	—
GMOペイメント 決済サービス*3	クレジットカード	店舗登録費用		初期費用	1ショップ	55,000	—
		店舗管理費用		運用費用 /固定	1ショップ (12ヶ月)	66,000	—
		決済費用	トランザクション ・売上処理料	運用費用 /変動	1決済*5	27.5	—
			代表加盟手数料*4 VISA/MasterCard	運用費用 /変動	1決済	—	3.5%
			代表加盟手数料*4 JCB/AMEX	運用費用 /変動	1決済	—	3.8%
			代表加盟手数料*4 DINERS	運用費用 /変動	1決済	—	3.8%
	PayPay	店舗登録費用		初期費用	1ショップ	55,000	—
		店舗管理費用		運用費用 /固定	1ショップ (12ヶ月)	66,000	—
		決済費用	代表加盟手数料*4	運用費用 /変動	1決済	—	5%
	銀行振込 (バーチャル口座、 あおぞら)	店舗登録費用		初期費用	1ショップ	55,000	—
		店舗管理費用		運用費用 /固定	1ショップ (12ヶ月)	66,000	—
		決済費用	バーチャル口座開設料・ 口座使用料	運用費用 /変動	1決済*6	22	—
			銀行振込手数料*4	運用費用 /変動	1決済	—	1%

*1 年度途中からライセンスを確保する場合は単価 4,085 円／月となります。

*2 年度途中からライセンスを確保する場合は単価 1,005 円／月となります。

*3 決済手段にはクレジットカード、PayPay、銀行振込の3種類があり、いずれかまたは複数の選択が可能です。

*4 1件の決済ごとに決済金額の一定割合が手数料として課金されます。
なお、手数料の割合は上記をご確認ください

*5 1決済ごとに「トランザクション処理料（1件あたり11円（税込み））」「売上処理料（1件あたり16.5円（税込み））」が発生します。
「トランザクション処理料」は、利用者が決済処理方法選択時に発生し、決済を行わない際にも処理料金が発生します。

*6 1決済ごとに「バーチャル口座開設料（1件あたり11円（税込み））」「バーチャル口座使用料（1件あたり11円（税込み））」が発生します。
「バーチャル口座開設料」は、利用者が決済処理方法選択時に発生し、決済を行わない際にも処理料金が発生します。

■ 別途利用者で調達いただく必要がある項目

費用項目	費用種別	単位	単価 （円、税込）	手数料率 （％）
認証セキュリティキー*7	初期費用	1 個	8,800	—

*7 職員がSalesforceにログインするために認証セキュリティキーが必要となる場合があります。
『ログイン条件：信頼できるデバイスと信頼できるネットワークの組み合わせを使用していること』を満たさない場合は、認証セキュリティキーが必要です。
認証セキュリティキーの価格は参考価格です。
salesforce公式サイト（https://help.salesforce.com/s/articleView?id=xcloud.mfa_supported_verification_methods_securitykey.htm&type=5）に記載された仕様に適合するものを購入してください。

奈良スーパーアプリ利用同意書

奈良スーパーアプリシステム管理者 殿

私は、奈良県が構築・運用する「奈良スーパーアプリ」の利用にあたり、以下の事項を確認し、奈良スーパーアプリシステム管理者が定める各種規程に従って本サービスを利用することに同意します。

記

1. 「奈良スーパーアプリ利用要綱」および「サービス利用規約」ならびにその他関連規程の内容を確認し、遵守すること
2. サービスの利用環境、機能追加、費用負担、個人情報の共同利用および取扱い等に関する県の定めに従うこと
3. 情報漏えい等の事故が発生した場合は、速やかに奈良スーパーアプリシステム管理者へ報告し、必要な対応を行うこと
4. 奈良スーパーアプリシステム管理者による監査・改善指示等には、誠実に対応すること
5. この同意書の有効期間は、同意日が属する年度の 3 月 31 日までとし、特段の申出がない限り、1 年ごとに自動更新されることを了承すること

以上

令和 年 月 日
住 所
団体名
代表者職・氏名

《別添参考資料》認証セキュリティキー登録方法

【事前準備】認証セキュリティキーの調達

salesforce公式サイト（https://help.salesforce.com/s/articleView?id=xcloud.mfa_supported_verification_methods_securitykey.htm&type=5）に記載された仕様に適合した認証セキュリティキーを購入してください。

（商品例）Yubico™ の YubiKey™ や Google™ の Titan™ など

各ユーザーが利用する認証セキュリティキーの登録

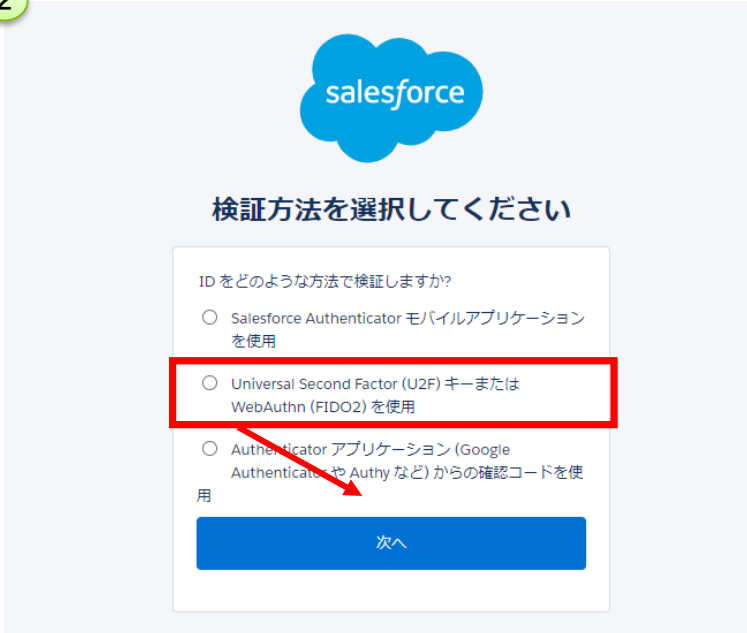
- ① 各ユーザーが奈良スーパーアプリ（Salesforce）のログイン画面で、ユーザー名とパスワードを入力してログイン
- ② [Universal Second Factor（U2F）キーまたは WebAuthn（FIDO2）を使用] を選択して [次へ] ボタンをクリックします

1



The image shows the Salesforce login page. At the top is the Salesforce logo. Below it is a form with two input fields: 'ユーザー名' (Username) and 'パスワード' (Password). Both fields are highlighted with a red rectangular box. Below the password field is a blue 'ログイン' (Login) button. At the bottom of the form, there is a checkbox for 'ログイン情報を保存する' (Save login information) and a link for 'パスワードをお忘れですか?' (Forgot your password?). A red arrow points from the bottom of the red box around the password field to the 'ログイン' button.

2



The image shows the Salesforce verification method selection screen. At the top is the Salesforce logo. Below it is the heading '検証方法を選択してください' (Please select a verification method). Underneath is the question 'ID をどのような方法で検証しますか?' (How do you want to verify your ID?). There are three radio button options: 'Salesforce Authenticator モバイルアプリケーションを使用' (Use Salesforce Authenticator mobile application), 'Universal Second Factor (U2F) キーまたは WebAuthn (FIDO2) を使用' (Use Universal Second Factor (U2F) key or WebAuthn (FIDO2)), and 'Authenticator アプリケーション (Google Authenticator や Authy など) からの確認コードを使用' (Use verification code from authenticator application (Google Authenticator, Authy, etc.)). The second option is highlighted with a red rectangular box. Below the options is a blue '次へ' (Next) button. A red arrow points from the bottom of the red box to the '次へ' button.

《別添参考資料》認証セキュリティキー設定方法

各ユーザーが利用する認証セキュリティキーの登録

- ③ [セキュリティキーを登録] 画面が表示されます。FIDO キーを接続してから、[登録] ボタンをクリックしてください。



- ④ [セキュリティキーのセットアップ]、[セットアップの続行] 画面の [OK] をクリックしてください。



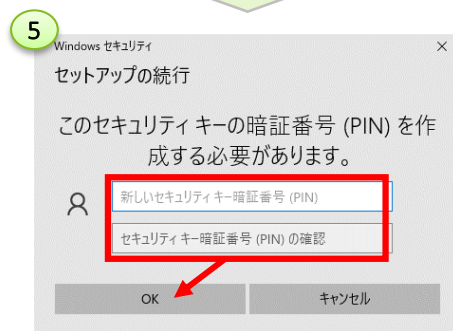
《別添参考資料》認証セキュリティキー設定方法

各ユーザーが利用する認証セキュリティキーの登録

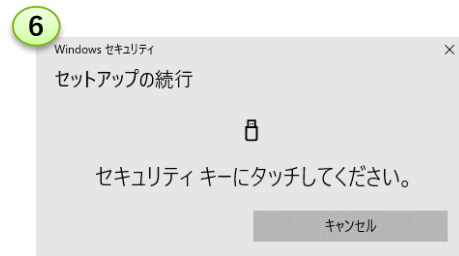
- ⑤ WebAuthn（FIDO2）で認証する場合は、認証セキュリティキーの暗号番号（PIN）を検証します。
PIN が設定されていない場合は、PIN の設定画面が表示されます。

認証セキュリティキーの暗号番号（PIN）が設定されていない場合は、PIN設定画面が表示されます。
PIN を設定して [OK] をクリックください。

キーの暗号番号（PIN）が既に設定されている場合は、
PIN入力画面が表示されます。
PIN を入力して、[OK] をクリックしてください。



- ⑥ 下記画面が表示されたら、認証セキュリティキーをタッチしてください。



※認証セキュリティキータッチ後に、[ページが表示できません] というエラーが表示されたとしても、一度ログアウト後、再度ログイン（⑤で設定したPIN使用）すると、正常にログインできます。

- ⑦ 認証セキュリティキーの名前を入力し、[保存] をクリックしてください。

- ⑧ 奈良スーパーアプリ職員画面が表示されます。認証セキュリティキーの設定は以上です。
次回以降は、認証セキュリティキーを差し込んだ状態で、①の画面より情報を入力 + 今回登録したPINを使用してログインが可能となります。