

大阪市重度障がい者等タクシーチケット給付システム
構築及び運用保守業務委託
調達仕様書（案）

令和7年7月

大阪市福祉局障がい者施策部障がい福祉課
大阪市こども青少年局子育て支援部管理課

目次

1. 本業務の目的と全体像	1
1.1. 背景と目的	1
1.2. 事業の概要	1
1.3. 事業の規模	2
1.4. 用語の定義	3
2. チケット給付システムの概要	4
2.1. 本事業が抱える課題	4
2.2. 導入の目的	4
2.3. システム構築のイメージ	5
2.4. 想定スケジュール	6
2.5. サービス提供方式	6
3. 本事業の委託内容	7
3.1. 委託範囲	7
3.2. 委託期間	8
3.3. 成果物	8
4. 開発（機能要求事項）	9
4.1. 標準業務フロー	9
4.2. 機能要件	9
5. 開発（非機能要求事項）	9
5.1. UI/UXデザインに関する事項	9
5.2. デザイン・ブランディング関連業務	10
5.3. システム方式に関する事項	10
5.4. システム規模に関する事項	11
5.5. システム稼働時間	11
5.6. 端末要件	11
5.7. 性能に関する事項	12
5.8. 拡張性に関する事項	12
5.9. 上位互換性に関する事項	12
5.10. 中立性に関する事項	13
5.11. 情報セキュリティに関する事項	13

5.12.	情報セキュリティ稼働環境に関する事項	14
5.13.	構築（開発・テスト）に関する共通事項	14
6.	運用開始準備	16
6.1.	教育に関する事項	16
6.2.	初回データセットアップに関する事項	19
6.3.	チケット二次元コード作成に関する事項	19
6.4.	広報物作成に関する事項	19
6.5.	テスト環境・導入支援に関する事項	20
7.	運用・保守	20
7.1.	運用体制	20
7.2.	サービスレベル（SLA）	20
7.3.	保守・更新	21
7.4.	セキュリティ・バックアップ管理	21
7.5.	利用料金・契約条件	21
7.6.	報告・連絡体制	22
8.	事業運営	22
8.1.	問合せ対応（コールセンター）	22
8.2.	更新年度における作業	22
9.	実施体制に関する事項	23
9.1.	実施体制	23
9.2.	作業要員に求める資格等の要件	23
9.3.	作業場所	24
9.4.	受注実績	24
9.5.	公的な資格や認証等の取得	24
10.	留意事項	25
10.1.	遵守すべき法令及びその他の規定	25
10.2.	経費積算にあたっての留意事項	25
10.3.	再委託	26
10.4.	個人情報等の保護に関する安全対策及び不正・事故の未然防止策	26
10.5.	その他	27

1. 本業務の目的と全体像

1.1. 背景と目的

本市では、外出が困難な重度障がい者等及び多胎児を養育する家庭に対し、障がいのある方の自立と社会参加の促進、多胎児家庭の経済的負担の軽減及び外出の困難さを解消する目的でタクシー給付券を交付し、タクシー料金の一部を給付している。

現在、紙の給付券で運用を行っているが、乗車ごとに必要事項の記入が必要、給付券の紛失リスク、給付券の追加交付や年次送付、精算業務に係る事務負担の増大、給付券の不適正使用の懸念など、様々な課題を抱えている。

こうした状況を踏まえ、紙のタクシー給付券を二次元コードが印字されたチケット給付券に変更し、タクシー給付券の発行から、乗車時の利用、給付券の請求までの一連の手続きをデジタル化することにより、利用者、タクシー事業者、本市の業務効率化を図ることを目的として、チケット給付システムを構築する。

1.2. 事業の概要

本業務の対象となる事業の概要を、以下に示す。

【重度障がい者等タクシー料金給付事業】

- ・ 本市は、本市に居住する身体・知的障がい者等の自立と社会参加を促すため、外出が困難な重度障がい者等に対し、タクシーの利用が必要な場合にその料金の一部を給付するための重度障がい者等タクシー給付券（以下「タクシー給付券」という。）を交付。
- ・ 本市は、タクシー（又はリフト付タクシー）の乗車料金の一部を給付。（給付額は上限 500 円（リフト付は上限 2,000 円））
- ・ 利用者は、申請時に①タクシー②リフト付タクシー③併用のいずれかを選択。（リフト付タクシーは要件あり）
- ・ 利用者に 1 年間に交付するタクシー給付券は 96 枚まで。（年度途中申請の場合は、月割り（月 8 枚））
- ・ 年度当初に 1 冊 32 枚綴で交付、2 冊目以降は、交付申請を受け、交付。（大阪市重度障がい者等タクシー料金給付事業実施要綱第 2 号様式参照）
- ・ 利用者は、1 回の乗車で 1 枚しか使用できない。

（参考）重度障がい者等タクシー料金給付：

[大阪市：重度障がい者等タクシー料金給付（…>障がいのある方へ>お知らせ）](#)

【多胎児家庭外出支援事業】

- ・ 本市は、本市に居住する多胎児を養育する家庭（以下「多胎児家庭」という。）に対し、

多胎児家庭の経済的負担の軽減及び外出の困難さを解消し、もって子育て支援の充実を図るため、多胎児とともに外出した際に利用するタクシー料金を助成。

- ・ 本市は、基本分の4枚 +12か月分（12月 ×3枚）の合計40枚（1枚あたり500円）分のタクシー乗車料金を助成。
- ・ 年度途中に新規申請が行われた場合、利用者に交付する枚数は、基本分の4枚 +申請の属する月（申請書類が本市に届いた日の属する月）から年度末までの月数 ×3枚の合計。
- ・ 利用者は、1回の乗車において、利用枚数の制限なし。
- ・ 利用者は、新規申請後、年度毎の年度更新の申請は不要。
- ・ 利用者は、タクシー料金の支払い時に、母子健康手帳を提示し、運賃からタクシー給付券の利用枚数分の金額を差し引いた額を支払い。

（参考）大阪市多胎児家庭外出支援事業：

[大阪市：大阪市多胎児家庭外出支援事業（…>金銭的支援>育児に関する金銭的支援）](#)

1.3. 事業の規模

令和5年度実績を、「図表1-1 重度障がい者等タクシー給付事業規模」及び「図表1-2 多胎児家庭外出支援事業規模」に示す。

図表1-1 重度障がい者等タクシー料金給付事業規模

種類		給付額	交付可能枚数	交付対象者数	使用枚数	タクシー台数等
タクシー給付券	距離制	1乗車につき最大500円 ※障がい者手帳による1割引き後の料金に適用	年間最大96枚 1冊32枚×3冊を使用状況に応じて区で交付	16,647人	約268,000枚	タクシー台数 約17,000台 事業者数 約250事業者
タクシー給付券 （戦傷病者及び原爆被爆者用）				127人		
リフト付きタクシー給付券	時間制	1乗車につき最大2,000円 ※障がい者手帳による1割引き後の料金に適用		9,366人	約288,000枚	

図表1-2 多胎児家庭外出支援事業規模

種類		給付額	交付可能枚数	交付対象者数	使用枚数	タクシー台数等
タクシー給付券	距離制	1乗車につき利用枚数の制限は無し ※おつりはなし	年間最大40枚	906人	約16,000枚	タクシー台数 約15,000台

1.4. 用語の定義

本仕様書に記載する重要な用語については、「図表 1-3 用語の定義」に示す。

図表 1-3 用語の定義

項番	用語	説明
1	重度障がい者事業	本仕様書における重度障がい者等タクシー料金給付事業の略。
2	多胎児家庭事業	本仕様書における多胎児家庭外出支援事業の略。
3	本事業	項番 1 又は 2 の事業。
4	チケット給付券	利用者が障がい者手帳/母子健康手帳と共に保持する紙のチケット給付券。給付券には二次元コードが印字されており、乗車時にタクシー運転手のスマートフォンアプリで読み込むことで、チケットが利用できる。
5	チケット二次元コード	チケット給付券に印字される二次元コード。
6	利用者	本事業により提供するタクシー給付券の利用者。本市に申請し、チケット給付券を交付された重度障がい者、多胎児家庭の保護者等。
7	事業担当者	本事業に従事する本市職員。
8	区役所職員	各区役所にて、市民から本事業の申請を受け付け、チケット給付券の払出し等を行う本市職員。
9	本システム	本委託で構築するアプリケーションソフトウェア。ここでは、以下のフロントエンドシステムとバックエンドシステムを指す。 ■フロントエンドシステム タクシー運転手向けスマートフォンアプリ、利用者向け Web ページ（マイページ） ■バックエンドシステム 事業担当者、区役所職員、タクシー事業者が利用する業務管理画面
10	スマートフォンアプリ	アプリケーションソフトウェア。スマートフォン上で動作する特定の機能を有するプログラムを言う。ここでは、タクシー運転手が利用するアプリを指す。
11	タブレット	新規申請、変更申請等の際に、利用者が申請フォームより入力する際に利用するデバイス。申請フォームより入力した内容は、自動的に本システムに取り込まれる。
12	マイページ	利用者がチケット残枚数等を確認できる、Web 上のマイページ。
13	業務管理画面	本システムのバックエンドシステムを指し、本市の事業担当者や区役所職員、タクシー事業者の担当者が申請情報の登録や実績確認・報告を目的とした機能を有する Web システムをいう。
14	総合福祉システム	本市の福祉六法（生活保護法、児童福祉法、母子及び父子並びに寡婦福祉法、老人福祉法、身体障害者福祉法及び知的障害者福祉法）全般に加え障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に係る業務、母子保健法に係る業務を扱うシステム。 本事業の交付対象者情報を保持している。

2. チケット給付システムの概要

2.1. 本事業が抱える課題

1.2 で示した本事業は、現在紙ベースによる運用を行っていることで、本市、利用者、タクシー事業者において次のような課題が生じている。

【本市における課題】

- ・ 給付券が紙であることから、郵送や集約・突合がすべて手作業で行う必要があり、事務が煩雑になっている
- ・ タクシー事業者からの請求（5～6 万件／月）を、約 2 週間の非常にタイトな期間で処理しなければならない
- ・ 給付券の作成・送付や、タクシー事業者からの実績確認の委託費等、膨大な費用がかかっている
- ・ （重度障がい者事業）使用枚数制限があるにも関わらず一度の乗車で複数枚を使用する、タクシー事業者が実際とは異なる利用実績を報告する、交付対象者以外が使用するなど不適切な使用が見受けられ、委託による点検や実地調査等を行っているものの、摘発は難しい状況である
- ・ （重度障がい者事業）不適切な使用により、利用者の利用実態の把握が困難な状況にある

【利用者における課題】

- ・ タクシー乗車時に、給付券に乗車日時等の記入が必要
- ・ （重度障がい者事業）障がい者手帳による割引と本事業の給付券による割引の 2 つがあり、乗・降車時に障がい者手帳の提示や給付券への手書き対応などが煩雑になっている

【タクシー運転手・事業者における課題】

- ・ 各事業者の事務担当者はタクシー運転手から受け取った給付券を集約し、実績報告（Excel ファイル）を手作業で作成しており、手作業による事務処理の誤りが頻発している
- ・ 実績報告と給付券をあわせて本市に送付する事務がすべて手作業で煩雑になっている
- ・ 本市からの不備指摘に対する実績報告の再確認等の対応が、毎月発生している

2.2. 導入の目的

2.1. で示した課題を解決するにあたり、チケット給付システムを導入して紙のタクシー給付券を二次元コードが印字されたチケット給付券に変更することにより、タクシー給付券の申請・発行から、乗車時の利用、給付券の請求までの一連の手続きをデジタル化することで、利用者、タクシー運転手・事業者、本市の三者にとって最適化されたサービス提供を目的としている。三者における主な効果は、以下の通り。

【利用者の利便性向上】

- ・ タクシー乗車時の手書き記入作業の廃止
- ・ チケット給付券利用の手続き簡素化

【タクシー運転手・事業者の業務効率化】

- ・ 手作業による実績報告作業作成の自動化
- ・ 給付券の集約・送付業務の効率化
- ・ 事務処理誤りの削減と不備対応業務の軽減

【本市の業務効率化】

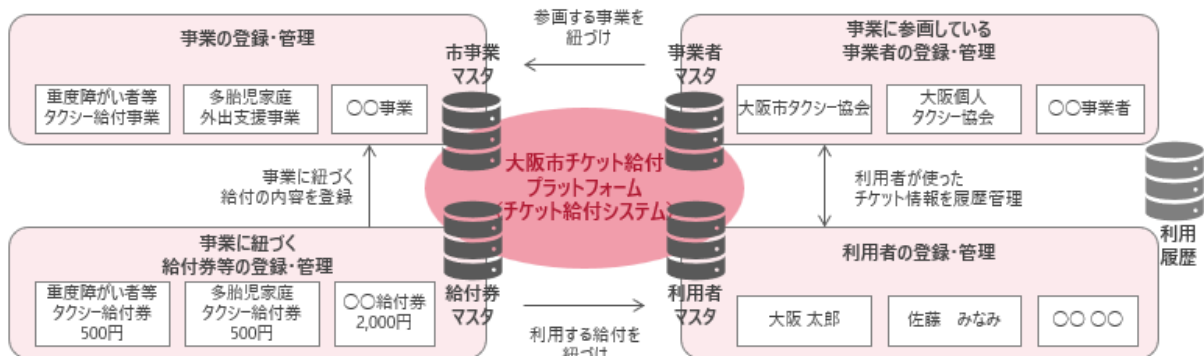
- ・ 給付券の郵送・集約・突合作業の自動化
- ・ 請求処理期間の短縮と事務負担の軽減
- ・ 給付券作成・送付費用の削減
- ・ 不適切使用の防止と利用実態の正確な把握

また、本システムは重度障がい者事業と多胎児家庭事業のみならず、同様のスキームを持つ他の事業においても活用可能なプラットフォームとして構築し、複数部局での利用を可能とすることで、本市全体の DX 推進と行政運営の効率化に寄与することを目指す。（「別添 1 チケット給付システム業務イメージ（概念図）」参照）

2.3. システム構築のイメージ

2.2. で示した解決の方向性の通り、本システムは同じスキームの事業も活用する（複数部局も利用）プラットフォームとなるシステムの構築を目指す。また、本市や事業者が今後他のシステムとも連携可能な拡張性の高いシステム構成とし、将来的なシステム間連携やデータ活用の発展に対応できる設計とすること。システム構築のイメージを「図表 2-1 システム構築イメージ」に示す。

図表 2-1 システム構築イメージ



2.4. 想定スケジュール

本システムの構築については、令和 7 年度にシステム開発・運用保守事業者（本調達事業者）を調達し、令和 9 年 4 月のシステムリリースを予定している。また、利用期間は令和 9 年 4 月から令和 14 年 3 月末までとする。なお、令和 14 年 4 月以降の本システムの利用については、別途協議を行うものとする。

図表 2-2 導入までの想定スケジュール

	R7年度 (2025年度)						R8年度 (2026年度)												R9年度 (2027年度)			
	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月		
マイルストーン ※	▲契約						▲タクシー事業者 説明会												▲タクシー運転手 研修会		▲新運用開始 (コールセンター)	
入札																						
開発																						
受入テスト																						
運用開始 準備																						
システム利用																						
事業運営																						

※マイルストーンは想定。具体的な時期や回数については、本市と協議の上決定。

2.5. サービス提供方式

本システムは、本市が開発費用を負担して構築するが、構築後は受注者が SaaS サービスとして他の自治体等にも提供可能な形で運営することを想定している。本市は、本番運用開始後、当該 SaaS サービスの利用料を支払う形で本システムを利用するものとする。サービスの提供にあたっては、本市独自機能と共通提供機能を整理し、提供形式を検討すること。

受注者は、他自治体への展開を見据えたスケーラブルなシステム設計とし、本市での運用実績を活かして他自治体にも同様のサービスを提供できる体制の構築やシステム監視、更新、障害対応等を行うこと。ただし、他自治体への展開に当たっては、本市の個人情報や業務データの機密性・独立性を確保し、適切なデータ分離とセキュリティ対策を講じることを必須とする。

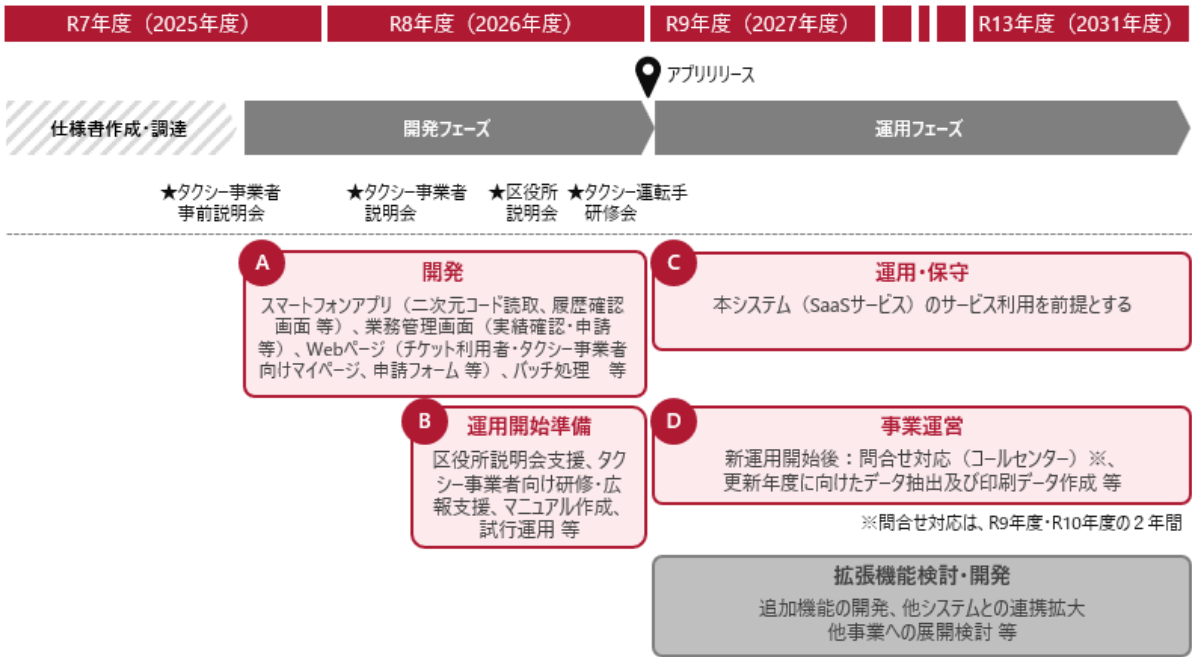
また、本業務委託の終了時において、他システムに移行する場合、システム移行に必要な措置を講じ、作業の支援を行うこと。個人情報ははじめ本システムが保有する本市データ、ファイル、データレイアウト等、必要な移行データを提供可能なデータ形式（CSV 形式等）により提供すること。

3. 本事業の委託内容

3.1. 委託範囲

本業務委託範囲は、本システムの開発、事業運用に必要な準備、運用・保守、及び事業運営を行うものとする。（「図表 3-1 本業務委託の範囲（概要）」及び「図表 3-2 本業務委託の内容と対応時期」を参照）

図表 3-1 本業務委託の範囲（概要）



図表 3-2 本業務委託の内容と対応時期

業務内容		対応時期	備考
A	システムの開発・テスト - スマートフォンアプリ（タクシー運転手利用） - インターネット上のマイページ（利用者利用/タクシー事業者利用） - 業務管理画面（事業担当者・区役所職員利用） - タブレット申請時申請フォーム（利用者利用） - バッチ処理（年次・週次・随時）	令和 8 年 1 月～ 令和 9 年 3 月	※「別添 2 業務フロー図」、「別添 3 機能一覧」 参照
B	運用開始に向けた準備 - 運用開始に向けた準備（マニュアル作成、タクシー事業者向け研修の企画・実施、広報物作成） - 試行運用（タクシー事業者の利用支援） - 初回データセットアップ（総合福祉システムからのデータ連携、マスタ登録等） - コールセンター立ち上げ準備	令和 8 年 8 月～ 令和 9 年 3 月	
C	運用・保守 本システム（SaaS サービス）のサービス利用	令和 9 年 4 月～ 令和 14 年 3 月	

業務内容		対応時期	備考
D	事業運営 ・ 問合せ対応（コールセンター） ・ 更新年度に向けたデータ抽出及び印刷データ作成	令和 9 年 4 月～ 令和 14 年 3 月 (※)	※コールセンターの設置は令和 10 年度末までとし、令和 9 年度 2 名相当、令和 10 年度 1 名相当の体制 ※コールセンターのオペレーターは他のオペレーター業務との兼任も可能
—	プロジェクト管理	令和 8 年 1 月～ 令和 14 年 3 月	

3.2. 委託期間

委託期間については、令和 7 年度から令和 8 年度にかけて開発フェーズ期間、令和 9 年度から 13 年度までの 5 年間を運用フェーズ期間とする。ただし、令和 8 年度の下半期は、準備及びテスト期間として十分な時間を確保すること。

3.3. 成果物

本業務の成果物について、以下に示す。ただし、データは Microsoft365 や PDF 形式などの閲覧可能な形式で保存すること。契約後、提出方法及び納期については、本市と協議の上決定すること。

【提出物】

- ・ プロジェクト計画書（契約締結後、14 営業日以内）
- ・ テスト実施計画書
- ・ 受入テスト計画書、受入テスト実施手順書、受入テストシナリオ等
- ・ 受入テスト結果報告書
- ・ 障害対応運用手順書
- ・ 教育・研修結果報告書
- ・ 事業担当者向けマニュアル及び FAQ
- ・ 区役所職員向けマニュアル及び FAQ
- ・ タクシー事業者向けマニュアル及び FAQ
- ・ タクシー運転手向けマニュアル及び FAQ
- ・ 説明会・研修用マニュアル
- ・ チケット二次元コード印刷用データ（新運用開始時、更新年度時（令和 13 年度末））
- ・ スマートフォンアプリのアイコンデータ
- ・ 各種広報物データ
- ・ 業務完了報告書（開発・運用開始準備）
- ・ 業務完了報告書（事業運営）・稼働状況報告書（毎月 10 日以内）
- ・ 本市システム終了時手続きデータや各種情報資産

- ・ 会議・打合せ等の議事録
- ・ プロジェクト管理資料（進捗管理、課題一覧等）
- ・ その他、本市と事業者にて別途協議して定めたもの

4. 開発（機能要求事項）

4.1. 標準業務フロー

本市が想定する標準的な業務フローは、「別添2 業務フロー」の通りである。記載の要件を踏まえ、本サービスにおいて実現する業務フローについて提案すること。

4.2. 機能要件

本システムに求める機能は、「別添3 機能一覧」に示す。「別添3 機能一覧」に記載する要件については、原則、実装する必要があるが、提案するシステムで要件を実現できない場合は、代替案を提示すること。また、「別添3 機能一覧」に含まれない機能であっても、本市及び本業務委託の履行において有用と想定される機能がある場合は、本委託の費用の中で対応できる範囲で提案を行うこと。

5. 開発（非機能要求事項）

本システムにおけるインシデントの発生は、本市の信頼失墜に直結することを十分に理解し、その発生を最小限に抑える仕組みと運用保守体制を確立すること。また、本システムの利用促進を図るため、使いやすいシステムの提供、分かりやすいマニュアル・FAQの作成、更新を行うこと。

5.1. UI/UXデザインに関する事項

(1) UI/UXデザイン

本システムは、高齢者を含むタクシー運転手が利用することを踏まえ、ユーザ目線のシンプルかつ直感的な操作ができるUI設計とすること。見やすく、わかりやすく、使いやすいレイアウトやフォント、色、アイコンなど統一的なシステム全体のデザインを設計し、入力作業や画面遷移等を最小限とし、高速なレスポンスを確保するなど快適なUXを提供すること。

本システムの広報物において、システムデザインのトーンとあわせて展開できるように作成すること。

(2) 多言語対応

日本語による表記のほか、英語、中国語、韓国語に対応すること。

(3) 音声ガイド機能

タクシー運転手及び利用者の利便性向上のため、スマートフォンアプリには画面操作と連動した音声ガイド機能を実装すること。主要な操作手順や注意事項について、画面表示と併せて音声による案内を行い、視覚的な確認が困難な状況や操作に不慣れなタクシー運転手にも配慮した設計とすること。

(4) アクセシビリティ

様々な状況にある利用者が一定数存在すると想定し、本市のウェブアクセシビリティ方針に準拠すること。

【本市ホームページ ウェブアクセシビリティ】

https://www.city.osaka.lg.jp/main/site_policy/0000000143.html

(5) その他

開発・構築中のサービスの画面、機能、コンテンツについて、利用者への意見聴取なども踏まえてユーザビリティ及び利便性、サービスの有用性を高めるため、プロトタイプ、試作の評価を行い、必要な改善を行うなど UI/UX デザインを設計すること。

5.2. デザイン・ブランディング関連業務

受託者は、本システムに関連する以下のデザイン・ブランディング業務を実施すること。なお、本業務で作成される成果物については、本市の承認を得た上で決定するものとする。

(1) スマートフォンアプリのアイコンデザイン・作成

受託者は、iOS 及び Android 用のスマートフォンアプリケーションのアイコンについて、企画からデザイン、作成まで一連の業務を実施すること。なお、作成されたアイコンの著作権は本市に帰属するものとする。

(2) サービス名称の検討・提案

本システム及び関連サービスの名称について検討・提案を行い、商標調査を含む法的確認を実施すること。最終的な名称決定は本市が行うものとする。

5.3. システム方式に関する事項

(1) アプリの構築手法

スマートフォンアプリについては、ユーザビリティ等を鑑みて、ネイティブアプリでの構築を想定しているが、本事業の目的や全体像を実現するために、最適な構築手法を提案すること。また、既存のアプリやパッケージを組み合わせ、全体としてサービスを提供するなど複数アプリによる構築の提案を妨げるものではない。

なお、開発バージョンは、契約時点での最新版に対応すること。また、開発及びテストで使用するモバイル端末及びアプリの運用に必要な環境（サーバ等）は受注者にて準備すること。

(2) システムの実現・開発手法

本システムの実現・開発手法として、既存製品の活用やスクラッチ開発、ウォーターフォール型の開発やアジャイル型の開発、といった特定の実現手法は問わないが、品質の確保とスケジュールの順守が可能な開発手法である必要がある。

(3) システム基盤

本システムのシステム基盤としてはクラウド環境を想定している。クラウド環境の採用に当たっては、セキュリティの確保の観点を中心に配慮し、適切なセキュリティ対策を講じること。

5.4. システム規模に関する事項

システム規模に関する参考情報としては、「図表 1-1 重度障がい者等タクシー給付事業規模」及び「図表 1-2 多胎児家庭外出支援事業規模」を参照すること。ただし、2.4. で示す通り、今後取り扱う事業や自治体が増えることも考慮すること。

5.5. システム稼働時間

本システムは、24 時間 365 日の稼働を基本とする。ただし、動作確認等の計画停止はこの限りではない。

(1) 計画停止

計画停止は、システム利用者に影響の少ない時間帯で行うこと。また、計画停止を行う場合は、1 か月以上前までに本市に保守計画の時期、内容を通知、説明するとともに、実施に当たっては事前に本市と調整を行うこと。

(2) 障害対応手順の作成

障害時の連絡体制、対応フォロー等を定めて、運用手順書に記載すること。

5.6. 端末要件

本システムは、以下に記載の端末要件で動作すること。ただし、システム利用者が任意でダウンロードするスマートフォン・タブレットアプリの利用は可とする。

(1) 利用者端末

システム利用者が使用する PC の他、スマートフォンやタブレット等、可能な限り多様な端末、OS、ブラウザからのアクセスに対応すること。

(2) 本市職員端末

本市職員（事業担当者及び区役所職員）が利用する庁内端末やタブレットで利用できること。アドインやプラグイン等のソフトウェア追加は不可である。タブレットについては、本市が準備する端末において書類撮影・OCR 読み取り機能が正常に動作するシステムを構築すること。

なお、システム提供期間中に端末の入替もあり得るため、項目で記載している環境以外でも本サービスを利用できる場合、本契約に含むものとして提供し、利用可能な環境について発注者あてデータの送付により通知すること。

また、利用可能な環境に変更がある場合、発注者あてデータの送付により通知すること。

図表 5-1 本市職員（事業担当者及び区役所職員） 端末

	OS	ブラウザ
【庁内端末】 FATPC モデル	Windows11 及び以降のバージョン	Microsoft Edge ※サポート期間内のバージョンに対応

	OS	ブラウザ
シンクライアント モデル		すること
【タブレット】 iPad	iPadOS17.0 及び以降のバージョン	Safari ※サポート期間のバージョンに対応すること

(3) プリンタ

本市職員（事業担当者及び区役所職員）が利用するプリンタで、帳票等の印刷が可能であること。

5.7. 性能に関する事項

記載の要件をふまえ、同時アクセスが発生した場合においても業務に支障を与えない十分な性能を確保すること。また、各システムのレスポンスについて、オンライン処理（スマートフォンアプリ、Web 等）は平均 3 秒以内の応答性能を確保、バッチ処理については、業務に支障をきたさない範囲の処理性能を確保すること。

なお、本市が提供するネットワークの影響及び縮退運転時については除外とする。

5.8. 拡張性に関する事項

利用者及び処理件数の増加、事業の種類・項目・件数の増加に際しても、大きな作業を伴うような開発・調整作業を必要とせず稼働できるよう、容易に規模の拡張、スケールアウトが可能な設計とすること。

5.9. 上位互換性に関する事項

クラウドサービス（クラウドサービスを利用する場合）、OS、サーバソフトウェアのバージョンアップ又は変更に備えた構成とすること。要件を次に示す。

(1) クラウドサービス（クラウドサービスを利用する場合）のバージョンアップ

本システムの構成にクラウドサービスのマネージドサービスを採用する場合、軽微なバージョンアップについては自動適用を前提とする。大規模なバージョンアップについては、本システムへの影響を事前に精査し、適用を検討した上で、適切な対応を行うこと。

(2) OS 等への依存

原則、特定バージョンへの依存は避けること。なお、やむを得ず OS、ミドルウェア等の特定バージョンに依存する場合は、その利用を最低限とし、バージョンによる問題が発生した際は、対応すること。

また、利用者の端末の OS は下記を想定しているが、受注者の提案に基づき、本市と協議の上決定すること。

- ・ iOS：サービス開始時点で iOS16.0 以降のバージョンが稼働する iPhone
- ・ Android OS：サービス開始時点でバージョン 11.0 以降のバージョンが稼働するスマートフ

オン

なお、利用者がダウンロードしやすく、かつセキュリティ等の信頼性を得るため、アプリマーケット（App Store / Google Play）での配布を実施すること。

（３） クライアント端末・タブレットの更新

クライアント端末やタブレットが更新され、OS や Web ブラウザとして新しいバージョンのものを利用することとなっても、業務運営に極力支障が生じないようにすること。

５．１０． 中立性に関する事項

特定のシステム事業者の技術に偏らない中立なシステム構造を持ったシステム構築を図ること。本システムの一部が特定のベンダーに依存している場合であっても、システムの切り替え時に、利用者に影響を及ぼさないこと。

５．１１． 情報セキュリティに関する事項

個人情報保護・情報セキュリティ対策についてクラウド技術を利用する場合、もっとも懸念されるのが機密情報を含むデータの取り扱いであり、「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」、「大阪市情報セキュリティ管理規程」、「大阪市情報セキュリティ対策基準」、「大阪市クラウドサービス利用基準（貸与資料）」を中心とした関連法令・条例等に基づく高いセキュリティレベルを持つネットワークを提案すること。

（１） セキュリティ管理

本システムにおけるセキュリティリスクを低減させるための以下の対策を講じること。

- ・ 認証符号（ユーザ ID）及び暗証符号（パスワード）により利用者を限定する。暗証符号については、定期的に変更する。

- ・ ネットワークの保護安全対策

インターネットクラウドサービス提供事業者のサーバ機器との結合はインターネット経由で行うことから、盗聴、改ざん等を防止するため、暗号化・復号化の仕組みを必須とする。

- ・ 不正アクセス対策

(ア) 庁内外からの不正な接続及び侵入、データの漏えい、改ざん、消去、破壊、不正利用等を防止するための対策を講じる。セキュリティ機能の稼働状況を監視し、不正アクセスによるシステムへの攻撃を発見したときは、必要に応じて警告等を発するなど、速やかに対策を講じる。また、継続的にセキュリティが確保されるよう、PDCA サイクルで管理運用を行い、セキュリティレベルが低減することのないように取り組む。

(イ) システムの稼働状況、利用状況等のログを取得し、取得したログの漏えい、改ざん、消去、破壊等を防止できる機能を設ける。ログについては１年間保存する。

- ・ コンピュータウィルス対策

(ア) アンチウィルスソフトウェアを活用する等により、不正プログラム対策を実施し、各システム及びデータの保護を行う。

(イ) WAF や IPS などによる不正侵入、改ざん等に対する対策を講じること。また、IDS に

については定期的にシグネチャのリリースを確認し、アップデートを実施すること。

- (ウ)DDos/Dos、SQL インジェクションやクロスサイトスクリプティング等の攻撃をはじめ、各種 OS・ミドルウェアへの脆弱性を突いた攻撃に対して対策を講じるとともに、異常を検知した場合に本市にも通知するとともに自動でアクセスを遮断する等対処すること。

(2) データ管理

データの保管場所として、本システムで取り扱うデータを管理するデータセンターの物理的所在地は日本国内であること。障害発生等により他データセンターでのリストアが必要な場合も、業務データ等が日本国外のデータセンターに移管されないこと。

また、伝送データの暗号化については事業者提案としているが、インターネットに接続する場合は、電子証明書及びタイムスタンプが使用され、情報の暗号化及び時刻の保証を実現すること。

なお、本システムが保有する本市データの所有権は本市にあり、第三者が二次利用を行うことはできないものとする。

5.1 2. 情報セキュリティ稼働環境に関する事項

クラウドサービスへの接続構成（クラウドサービスを利用する場合）、ハードウェアの構成、ソフトウェア製品の構成について記載する。

(1) クラウドサービスへの接続構成（クラウドサービスを利用する場合）

クラウドサービスの接続構成については、受注者において要件を満たす構成を提案すること。

なお、クラウドサービスのセキュリティ要件として、原則 ISMAP、ISMAP(LIU)又は ISO/IEC27017、18 に準拠する認証を取得していること。認証がないサービスを利用する場合、当該サービスが ISMAP 認証を受けている IaaS 上で構築され、かつ本アプリを開発・運用保守を行う事業者は、原則 ISO/IEC27001、27017、27018 のうちいずれかに準拠する認証を有していること。

上記によらない場合、契約締結後、同等以上のセキュリティ要件を担保できるよう本市と協議、調整すること。

(2) ハードウェアの構成

ハードウェアの構成については、受注者において要件を満たす構成を提案すること。

(3) ソフトウェアの構成

ソフトウェアの構成については、受注者において要件を満たす構成を提案すること。

5.1 3. 構築（開発・テスト）に関する共通事項

(1) プロジェクト計画

受注者は、契約締結後、14 営業日以内に開発期間に実施するスケジュールや実施項目等をまとめた「プロジェクト計画書」を作成し、本市の承認を得ること。

(2) 構築方針

本システムは、以下のサービス構築方針のもと、開発を行うものとする。

- ・ 本システムは、他システムとの連携を考慮し、オープン化（特定業者による技術に偏向

してないもの) された標準的手法や標準化された製品・ソフトウェア等を用い、機能拡張性及び保守性の高いシステムとし、Web 方式とすること。

- ・ システム稼働後最低5年間は利用を継続できる(サポートが行われる)技術・言語を使用し、OSやウイルスソフトの更新等を行えば、それ以降も一定期間継続利用が可能であること。
- ・ 本システムは、インターネットクラウドサービスを利用したシステムとして提供し、本市にデータセンターの利用料等、ファシリティに係る費用が発生しないこと。
- ・ 開発作業に必要な設備(サーバ、端末、ネットワーク機器、開発用ソフトウェア等)については事業者において準備すること。
- ・ 機能追加やパッチの適用を行う際は、本番環境に影響が出ないよう留意するとともに、必要に応じて本番環境とは別環境にて試験を行うこと。
- ・ 障害につながりうる事象を早期に発見できる監視機能、プログラムとすること。
- ・ 運用開始後、媒体破損、データ及びプログラム不良による成果物の再作成及び修正を保証できるように、受託者の責任において納入成果物の複製物を補完すること。

(3) 本番環境

受注者は、本市職員(事業担当者及び区役所職員)、タクシー事業者、タクシー運転手及び利用者が利用する本番環境を開発すること。なお、本市職員は本市ネットワークに接続された端末からプロシキを経由して利用する必要がある。タクシー事業者、タクシー運転手及び利用者は、インターネット環境を利用するものとする。

本番運用開始後は、本番環境においてテストモードでのログイン機能を実装し、タクシー運転手がスマートフォンアプリ操作に習熟できるよう配慮すること。

本市職員が利用する端末(タブレット含む)、プリンタは本市で準備する。

(4) テストに関する事項

受注者は、スケジュールや実施項目等、テストで実施する内容をまとめた「テスト実施計画書」を作成し、本市の承認を得ること。また、テストの実施に関しては、以下に留意すること。

【テスト方法】

- ・ 事業者は、テスト実施計画書に基づき、必要なテストを主体的に実施すること。
- ・ 総合テストは、実際の本番環境と同じ状態で実施すること。
- ・ 各テストにおいて発生したエラーは、復旧作業及び原因の解明、対策を行い本市へ報告すること。
- ・ 性能面での問題が発生した場合にはチューニングを施すこと。
- ・ 使用するテストデータは、受注者で準備すること。
- ・ 本市提供の外部のシステム(総合福祉システム)から取得したCSVデータの取り込みテスト及び取り込み後の正常及びエラー結果(不突合を想定したCSVデータでの取り込みテスト後、不突合結果が正常に戻るかどうか)に関するテストを行うこと。

(5) 受入テスト

受注者による全テスト終了後、事業担当者における受入テストを実施できること。受入テストは、実際の運用に合わせたシステム全体の機能及び性能の確認、事業担当者によるマニュアルの検証と運用訓練、エンドユーザ(タクシー事業者、タクシー運転手、利用者)による総合的な

機能検証を目的とする。なお、受入テスト実施前に、作業体制、履行場所等具体的な内容については本市と協議の上、本番と同様の環境で実施するものとする。

また、協議状況を踏まえた受入テスト計画書、受入テスト実施手順書、受入テストシナリオ等を作成し本市に提出すること。また、受入テスト終了後には、受入テスト結果報告書を作成し、本市に提出すること。

また、受入テストにおいて判明した課題は、システム利用期間の開始までに対策を行うこと。ただし、本番環境のリリースに影響がない部分については、本市に完了時期を明確に提示したうえで、リリース後の修正としてもかまわない。

(6) 構築（開発・テスト）に係る会議体

本システムの構築を円滑に実施できるよう、必要な会議を開催すること。想定する会議体について「図表 5-2 構築（開発・テスト）に係る想定会議体」に示すが、必要に応じて本市と協議の上、追加しても構わない。

また、本市と協議の上、Web 会議での実施も可能とする。

図表 5-2 構築（開発・テスト）に係る想定会議体

本市の想定する会議体	実施内容
構築（開発・テスト）会議	進捗会議、課題会議、要件・仕様の調整 等

6. 運用開始準備

6.1. 教育に関する事項

(1) 教育・研修計画の策定

教育・研修の対象者、スケジュール、実施内容、実施方法（集合研修、テキスト、及び動画等）、教材作成等の教育・研修作業全般に関する「教育・研修計画書」を作成し、本市の承認を得ること。

(2) 研修に関する要件

ア 説明会・研修の実施

本市事業担当者、区役所職員、タクシー事業者に対して、本システムの機能概要の説明会と操作研修を実施すること。受注者は、説明会・研修の内容、実施方法、時期・回数について、本市と協議の上、研修の支援をすること。なお、各説明会・研修の実施方法については、教育対象者の特性や研修内容を踏まえ、対面、オンライン、オンデマンド等の中から最も効率的かつ効果的な方法を提案すること。現在本市が想定している本システムの説明会・研修について、「図表 6-1 教育対象」に示す。

図表 6-1 教育対象

	説明会・研修	教育対象者	内容	時期・回数 ※	教育対象者数
1	本市職員説明会	事業担当者	本事業の業務所管の本市職員に	新システ	約 5 人

	説明会・研修	教育対象者	内容	時期・回数 ※	教育対象者数
			対し、本システムの概要説明、操作方法、マスタ管理、トラブル時の対応等、事業運営に必要なとなる全般の説明を行う。	ムでの事業リリースまでに1回程度	
2	区役所説明会	区役所職員	各区役所職員に対し、本システムの概要説明、区役所業務の機能・操作説明を行う。説明は一連の業務シナリオ（申請受付等）を作成し、シナリオに沿った機能・操作方法について説明すること。	新システムでの事業リリースまでに1回程度	約 50 人
3	タクシー事業者説明会	タクシー事業者（個人事業主を含む）	タクシー事業者（個人事業主を含む）に対し、本システム導入の背景・目的、事業者としての役割、システムの基本操作、運転手への指導方法等の説明を行う。	令和 8 年 4 月～9 月頃に 1 回程度	約 250 人
4	タクシー運転手研修会	タクシー運転手	本システムのスマートフォンアプリを利用するタクシー運転手に対し、アプリの具体的な操作方法、トラブル発生時の対応、利用者への配慮事項等の説明を行う。なお、タクシー運転手の中には、スマートフォンアプリの操作に慣れていない方も想定されるため、実機を使った体験や、具体的な利用シーンのシナリオを作成する等、受講者の理解度に配慮した分かりやすい説明方法を検討すること。	令和 8 年 10 月～令和 9 年 3 月頃に随時	約 8,500 人

※説明会・研修の具体的な時期や回数については、実施方法に応じて本市と協議の上決定する。

イ 説明会・研修の会場

対面形式で研修を行う場合の説明会・研修会場は、本市が用意する想定である。

ウ 説明会・研修の教材

説明会・研修で使用する教材（研修テキストや動画等）は、受注者が準備するものとする

（３） 試行運用に関する要件

令和 9 年 4 月の新運用開始前に、一定期間の試行運用期間を設け、本市職員（事業担当者及び区役所職員）やタクシー運転手が実際の業務端末やスマートフォンアプリを使って自由に操作・体験できる機会を提供するとともに、本市職員や運転手、事業者向けに操作方法などの利用支援を行うこと。 試行運用期間中は、専用の問合せ窓口を設置し、本市職員や運転手からの質問や操作上の課題を収集・分析を行い、特に問合せが多かった事項については、操作マニュアルに反映する等、新運用開始後にスムーズな運用ができるよう改善を図ること。

(4) マニュアル・FAQに関する要件

受注者は、本システムの利用に当たって必要となる各種マニュアル・FAQを作成すること。作成した各種マニュアル・FAQは、本システムを利用する端末からいつでも参照できるようにするなど、システム利用者の利便性を考慮すること。なお、研修マニュアルは、本市のeラーニング教材としても利用するため、Microsoft365で使用可能なPowerPoint形式で作成すること。また、ノート部分にテキストを記載する等、研修受講者以外の職員にとっても内容が理解できるよう工夫すること。

作成するマニュアルの種類に関しては、以下のとおりである。なお、業務及び運用を行うために必要な内容が記載されていれば、提案に委ねることも可能とするが、本市の承認を得るものとする。

【作成マニュアル】

- ・ システム管理マニュアル（マスタ設定等、本市職員（事業担当者）向け説明書）
- ・ 業務運用・操作マニュアル（本市職員（事業担当者及び区役所職員）向け、タクシー事業者向け業務運用の為の説明書）
- ・ スマートフォンアプリ操作マニュアル（タクシー運転手向けのスマートフォンアプリの操作方法説明書）
- ・ 利用者向けマニュアル（利用者向けWeb画面の操作説明書）
- ・ 研修マニュアル（各研修用マニュアル）

(5) 教育・研修結果報告書

教育・研修の実施結果を「教育・研修結果報告書」に取りまとめて本市に報告し、承認を得ること。

(6) 運用開始準備に係る会議体

本システムの構築を円滑に実施できるよう、必要な会議を開催すること。想定する会議体について「図表 6-2 運用開始準備に係る想定会議体」に示すが、必要に応じて本市と協議の上、追加しても構わない。

また、本市と協議の上、Web 会議での実施も可能とする。

図表 6-2 運用開始準備に係る想定会議体

本市の想定する会議体	実施内容
運用開始準備会議	進捗会議、課題会議、要件・仕様の調整 等

6.2. 初回データセットアップに関する事項

令和 9 年 4 月の新運用開始に向けて、以下のデータセットアップ作業を実施すること。また、セットアップに必要な情報の収集、セットアップ完了確認についても、委託の範囲内とする。想定するセットアップデータについて、「図表 6-3 セットアップデータ」に示す。

図表 6-3 セットアップデータ

対象データ	内容
市事業マスタ	市事業（重度障がい者事業、多胎児家庭事業）の各事業情報
給付券マスタ	給付券・助成券の種別（チケット券種）、給付額、利用条件等の設定
ユーザ情報マスタ	本市職員（事業担当者及び区役所職員）等のユーザ基本情報、権限等の設定
事業者マスタ	参加事業者（タクシー）の基本情報、契約情報等の設定
運転手情報マスタ	各事業者所属の運転手情報の設定
総合福祉システム連携	交付対象者情報等、総合福祉システムから必要なデータを連携すること
その他	システム運用に必要な各種設定値、パラメータ等

6.3. チケット二次元コード作成に関する事項

令和 9 年 4 月の新運用開始に向けて、重度障がい者事業及び多胎児家庭事業で使用するチケット二次元コードの印刷用データ作成を行うこと。データ内容は、各利用者専用の二次元コード、事業名、有効期限、注意事項等の必要情報を含むものとし、チケットのデザイン（レイアウト、色彩、フォント等）については、本市職員（事業担当者）と協議の上決定すること。また、印刷物の品質確保のため、サンプルデータを使った検品作業等を実施し、本市職員の承認を得た上で納品すること。

6.4. 広報物作成に関する事項

令和 9 年度 4 月の新運用開始に向けて、本システムの周知・広報の為、周知用チラシ（制度周知用 2 種（重度障がい者事業・多胎児家庭事業）及びチケット二次元コードの使い方説明用 1 種の計 3 種）及びポスターの印刷データの作成を行うこと。チラシ及びポスターのデザインについては、本システムの利便性や操作方法が効果的に伝わるよう工夫すること。また、印刷物の品質確保のため、サンプルデータを使った検品作業等を実施し、本市職員（事業担当者）の承認を得た上で納品すること。なお、制作した広報物は、後で編集可能な形式（.ai や .psd 等）を含む、アウトライン前後のデータを含めて納品するものとする。

その他、効果的に本システムの広報が行えるような広報素材（動画やサイネージ素材等）については、受注者からの提案も可能とする。提案する広報素材については、対象者の特性や利用シーンを考慮し、システム導入の効果を最大化できるよう配慮すること。

6.5. テスト環境・導入支援に関する事項

2.5. で示した通り、本システムは他の自治体等にも提供可能な形で運営することを想定している。他の自治体等が新たに参入する際の運用開始準備に関する業務として、研修や試行運用等を適切に実施できる環境や体制を整備すること。また、既に導入済の自治体（本市等）においても、機能改修や新たな機能追加の際には、本番環境以外で本市職員（事業担当者及び区役所職員）やタクシー事業者がテストできる環境を準備し、安定したサービス提供を行えるよう留意すること。

7. 運用・保守

7.1. 運用体制

受注者は、本システムを SaaS サービスとして継続的に提供するための運用体制を構築し、システム監視体制、障害対応体制、セキュリティ管理体制等を整備し、安定したサービス提供を行うこと。また、運用チームの体制、役割分担、エスカレーション手順等を明確化し、本市に報告すること。

7.2. サービスレベル (SLA)

運用・保守に関して、本システムの安定稼働と運用の品質確保のため、契約後に SLA を締結する。本市が想定している SLA 項目、要件を「図表 7-1 想定する SLA」に示す。「図表 7-1 想定する SLA」を踏まえ、本システムにおける SLA を提案すること。ただし、運用に係る項目については、その遵守状況と未達成時の要員の把握、見直しを適宜行うことで、継続的な業務改善を図るものとする。

図表 7-1 想定する SLA

項目	作業	内容
システム		
事業変更に係る事前告知	事業の変更が発生した際の事前告知時期	1 か月前
システム稼働率	計画停止を除くサービス稼働時間の割合	99.5%/年以上
システム管理	システム監視間隔時間	1 回/10 分
	異常検知時における本市への通知時間	60 分
バックアップ	フルバックアップ実施間隔	1 回/週
	差分バックアップ実施間隔	1 回/日
	バックアップ世代数	4 世代 (1 世代=1 週間)
セキュリティ		
脆弱性診断	脆弱性診断の実施間隔	1 回/年以上
死活監視	監視間隔	1 回/10 分

項目	作業	内容
	異常検知時における本市への通知時間	60 分
障害監視	監視間隔	1 回/10 分
	異常検知時における本市への通知時間	60 分
ウイルス対策	パターンファイルの更新	検証後速やかに適用
セキュリティパッチ	セキュリティパッチの更新	検証後速やかに適用
ログ	システム利用者の利用状況の保存期間	契約期間中
	例外処理及び情報セキュリティ事象の記録の保存期間	契約期間中

ただし、以下の場合は SLA の対象から除外する。

- ・ 定期保守等、業務上必要となる計画停止
- ・ 大規模災害発生時等、事業者の責任で制御できない事由
- ・ 本市の義務不履行等、本市の責任に帰する事由
- ・ 悪意のある第三者の行為等、事業者の責任に帰すべからざる理由
- ・ その他、本市と事業者の協議により定めたもの

7.3. 保守・更新

本システムの安定稼働を維持するため、セキュリティパッチの適用、機能改善、法制度変更への対応等を計画的かつ迅速に実施すること。システム更新作業においては、事前に本市へ通知を行い、必要に応じて影響範囲や作業時間等について協議を行うこと。また、更新作業後は動作確認を実施し、正常動作を確認した上でサービス提供を継続すること。なお、動作確認を行う為の保守環境については、受託者において用意するものとする。

7.4. セキュリティ・バックアップ管理

本市のデータと他自治体のデータを論理的・物理的に分離し、相互にアクセスできない仕組みを構築すること。データの暗号化、アクセス制御、操作ログの記録などの適切なセキュリティ対策を講じ、個人情報保護法等の関連法令を遵守すること。定期的なセキュリティ監査を実施し、脆弱性の発見・改善を継続的にを行い、監査結果を本市に報告すること。

また、本システム及びデータの定期的なバックアップを実施し、障害時においては、バックアップデータを用いて前日の状態へ復旧できること。ただし、バックアップ対象、方法、単位、間隔、保管期間については、本市職員（事業担当者）と協議の上、決定すること。

7.5. 利用料金・契約条件

SaaS サービスとしての利用料金体系を明確に提示し、料金算定の根拠、支払条件、料金改定の条件等を明示すること。初期契約期間及び契約更新条件を明確化し、長期的な安定運用が可能な契約体系とすること。契約終了時においては、データの適切な移行支援、システムからのデー

タエクスポート、必要に応じた他システムへの移管支援等を行い、本市の事業継続に支障をきたさないよう配慮すること。

7.6. 報告・連絡体制

本システムの稼働状況、利用状況、障害発生・復旧状況、セキュリティインシデント等について、定期的な報告を本市に対して行うこと。報告内容、頻度、形式等については、本市と協議の上決定すること。また、重大な障害やセキュリティインシデント発生時には、即座に本市へ連絡を行い、状況報告と対応方針について速やかに協議を行う緊急時連絡体制を確立すること。

8. 事業運営

8.1. 問合せ対応（コールセンター）

タクシー事業者及びタクシー運転手からの本システムに関する問い合わせ対応を行うこと。問い合わせの受付時間、作業について「図表 8-1 問い合わせ受付時間」、「図表 8-2 問い合わせ作業」にそれぞれ示す。詳細については本市と協議の上決定する。

図表 8-1 問い合わせ受付時間

業務	分類	受付時間帯
問い合わせ受付時間	休日（本市の休日を定める条例（平成3年大阪府条例第42号）第1条に掲げる本市の休日をいう。以下同じ。）を含む、月曜日から日曜日まで（年休無休）	8:00～20:00

図表 8-2 問い合わせ作業

	作業	内容
1	受付	タクシー事業者及びタクシー運転手からの電話による問合せについて、受付を行うこと。
2	回答	受け付けた問合せに対し、速やかに回答すること。即時回答が難しい場合には、調査完了後速やかに折り返し回答すること。
3	記録／報告	問い合わせ・要求・依頼内容（日時、内容、連絡者、回答内容）等を記録し、本市に報告すること。 なお、問合せ内容についてはナレッジ管理を行い、頻繁に問合せのあった内容等については「FAQ」等に取りまとめること。

8.2. 更新年度における作業

本事業は、タクシー給付券交付の意思確認を行うため、5年に一度は、利用者からの再申請をもってタクシー給付券の交付を行うことにしている。令和9年4月の新運用開始から5年後の更新年度において、チケット二次元コードの印刷用のデータ抽出及び印刷用データの作成を行うこと。データ内容は、各利用者専用の二次元コード、事業名、有効期限、注意事項等の必要情報

を含むものとし、基本的には初回運用開始時のチケット二次元コードと同様の内容とするが、制度変更や運用改善等により、必要に応じて内容の微修正を行う場合がある。また、チケットのデザイン（レイアウト、色彩、フォント等）についても、基本的には初回と同様のデザインを使用するが、利用者の利便性向上や視認性改善等の観点から必要に応じて微修正を行う場合があり、修正内容については本市職員（事業担当者）と協議の上決定すること。

印刷物の品質確保のため、サンプルデータを使った検品作業等を実施し、本市職員の承認を得た上で納品すること。なお、更新年度における業務委託は、印刷用データの作成までとし、実際の印刷・封入封かん作業は含まないものとする。

9. 実施体制に関する事項

9.1. 実施体制

受注者は、本業務委託を確実に履行できる体制を設けること。なお、体制構築にあたっては、「図表 9-1 想定する作業実施体制」に示す。なお、受注者に求める作業実施体制は本市の想定であり、受注者決定後に協議の上、最適な構成に見直しを行う。また、プロジェクト発足時からの要員変更にあたっては、必ず本市の了承を得るとともに、変更後の要員のスキルが前任者と同等以上であることを担保すること。

図表 9-1 想定する作業実施体制

役割	役割の詳細
統括業務責任者	・本業務の遂行にあたり、受注者の代表として責任を持つ。 ・本業務を遂行する主たる組織・部門の長を想定する。
業務遂行責任者	・本業務の計画及び実施について各チームへの作業分担及び作業状況・結果の取りまとめを行い、プロジェクト全体に関する管理を行う。 ・プロジェクト全体に係る案件に対して、本市との対応窓口を担う。また、プロジェクトマネジメントチームメンバーを指揮する。 ・プロジェクト全体に係る本市への各種報告を行う。
チームリーダー	・配下の各業務の設計・構築等の範囲を管理する。 ・チーム内のメンバー管理・進捗・課題・問題等に対して、マネジメントを行い、チーム内のタスクを円滑に推進する。 ・仕様調整や状況報告等、本市との窓口を担当する。

9.2. 作業要員に求める資格等の要件

本仕様書に定める全作業内容を実施するために、配置される統括業務責任者・業務遂行責任者・チームリーダーは次に示すスキル（知識、能力等）及び実績を有することが望ましい。

- (1) 「9. 4. 受注実績」に記載の要件 (1) ～ (3) に該当するプロジェクトに従事した経験を有すること。

- (2) プロジェクトマネジメント協会（PMI）が認定するPMP（Project Management Professional）又は「情報処理の促進に関する法律」に基づき実施される情報処理技術者試験のプロジェクトマネージャに相当する知識・技術を有していること。なお、当該資格を有している場合は、証明資料を提出すること。

9.3. 作業場所

本委託の開発及び運用保守、事業運営に係る作業場所については受注者にて用意すること。

9.4. 受注実績

応札者は以下（1）～（3）の要件のうち、いずれかを満たすこと。なお、現在受託中の実績についても可とする。（証明資料要）

- (1) 応札者は、本業務と類似性を有する事業（チケット給付事業を想定）の案件における実績を有すること。
- (2) 応札者は、国、都道府県、政令指定都市もしくは中核市に係るシステム構築及び運用の案件における実績を有すること。
- (3) 応札者は、コンシューマー（エンドユーザ）向けのシステム構築及び運用の案件における実績を有すること。

9.5. 公的な資格や認証等の取得

応札者は以下（1）の要件を満たすこと。また、（2）の要件を満たすことが望ましい。（証明資料要）

- (1) 応札者は、情報セキュリティに係る以下のいずれかの条件を満たすこと。
 - ア JIS Q 27001（ISO 27001）に準拠したISMSの認証を有していること。
 - イ 一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）のプライバシーマーク制度の認定を受けているか、又は同等の個人情報保護のマネジメントシステムを確立していること。
- (2) 応札者は、品質マネジメントシステムに係る以下のいずれかの条件を満たすこと。
 - ア JIS Q 9001（ISO 9001）（登録活動範囲が情報処理に関するもの）に準拠した認定を業務遂行する組織が有していること。
 - イ 上記と同等の品質管理手順及び体制が明確化された品質マネジメントシステムを有している事業者であり、それを証明できること（管理体制、品質マネジメントシステム運営規程、品質管理手順規定等の証明資料を提示すること）。

10. 留意事項

10.1. 遵守すべき法令及びその他の規定

本業務を受注するにあたって、法令等の定め及びデジタル庁等国から提示されている関連ドキュメントのほか、次の規定等についても内容を十分に理解し遵守すること。非公開文書も含め次の規程等については、入札説明書に記載している要件に従って本市より閲覧等の機会を設ける。

なお、ガバメントクラウド利用に関する手順等、デジタル庁から地方自治体に対し提示されている資料がある。それらは地方自治体と秘密保持の契約を締結した事業者にのみ提供が可能とされていることから、契約締結後に提供する。

＜遵守すべき法令及びその他の規定等一覧＞

- ・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※
- ・大阪市個人情報の保護に関する法律の施行等に関する規則※
- ・大阪市特定個人情報保護条例※
- ・大阪市情報セキュリティ管理規程※
- ・大阪市データ保護管理要綱※
- ・大阪市ICTプロジェクト管理ガイドライン※
- ・大阪市情報セキュリティ対策基準※
- ・大阪市スマートフォン向けアプリ導入ガイドライン※
- ・大阪市生成AI利用ガイドライン※
- ・大阪市クラウドサービス関連ガイドライン※
- ・大阪市クラウドサービス利用基準（貸与資料）

※本市ホームページ（<https://www.city.osaka.lg.jp>）又は本市例規データベース（<https://www1.g-reiki.net/reiki37e/reiki.html>）に掲載

10.2. 経費積算にあたっての留意事項

（1） 開発、運用開始準備に関する経費

開発経費及び運用開始準備経費については、検査後、受注者の請求に基づき、令和7年度末及び令和8年度末に支払う。各支払期日後、10営業日以内に当該年度の業務完了報告書を本市に提出すること。

（2） システム利用、事業運営に関する経費

令和9年4月以降のシステム利用、事業運営に係る経費については、検査後、受注者の請求に基づき毎月払いで支払う。毎月業務完了後、10日以内に実績報告書及び業務完了報告書を本市に提出すること。

（3） 追加費用

本業務委託に付帯して発生する業務、機器費、ライセンス料等、必要となる一切の費用を入札金額に含めること。ただし、本システムへの新たな機能の追加、要件変更等により工数が大幅に増減する場合においては、本市と協議の上契約を変更する。

10.3. 再委託

- (1) 業務委託契約書第 16 条第 1 項に規定する「主たる部分」とは次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。
 - ・ 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
- (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再委託にあたっては、本市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、書面により本市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、再委託相手先等の公表については、再委託相手先、再委託内容、再委託金額を公表する。ただし、受注者となった者が再委託相手先等を公表できないことについての理由を書面により申し出た場合はこの限りでない。
- (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、本市は、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本市が認めたとき、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、業務を再委託及び再々委託等（以下、「再委託等」という。）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措置期間中の者、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 第項に規定する書面とあわせて本市に提出しなければならない。

10.4. 個人情報等の保護に関する安全対策及び不正・事故の未然防止策

電子データや帳票・媒体類をはじめ、本業務により知り得た各業務システムの設計関連情報、各業務システムが取り扱っている市民や本市職員（事業担当者及び区役所職員）の個人情報、並びに各業務システムの構成情報等については、情報の漏えい、滅失、き損等の防止、その他個人情報等の保護に必要な体制の整備及び措置を十分に講じることが当然のことであるが、個人情報等の取扱いに関し、書類・データを問わず捏造や改ざん等の不正や、漏えい等の事故を未然に防止するための教育や、その運用を徹底する方策を立てること。

また、業務従事者は、個人情報はもちろんのこと、事業の遂行を通じて知りえた情報を漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とする。

10.5. その他

- (1) この仕様書に定めのない事項については、その都度、本市と受注者において適宜協議、調整を行い決定する。
- (2) 受注者は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号）に基づき、合理的配慮の提供が適切になされるよう、本市が定めた「大阪市における障がい者を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領」を踏まえた、従事者向けの研修等を実施すること。また、研修後は、本市に報告書を提出すること。

生成 AI 利用に関する特記仕様

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