

大阪市子育てサポートアプリ
開発及び運用・保守業務委託
調達仕様書

令和7年3月

大阪市こども青少年局子育て支援部管理課

目次

1. 本事業の目的と全体像	1
1.1. 背景と目的	1
1.2. 用語の定義	2
1.3. 本事業の全体像	3
2. 事業概要	5
2.1. アプリ基本方針	5
2.2. 本事業の対象事業	5
2.3. 本事業において注意すべき外部要因・動向	6
2.4. 想定開発スケジュール	7
3. 本事業の委託内容	9
3.1. 委託範囲	9
3.2. 本業務委託範囲外のアプリ・クーポン運用業務	10
3.3. 委託期間	10
3.4. 成果物	10
3.5. 成果物の納品方法	11
4. 機能要求事項	12
4.1. 機能要件	12
4.2. システム構成	13
4.3. データ連携要件	14
5. 非機能要求事項	15
5.1. UI/UXデザインに関する事項	15
5.2. システム方式に関する事項	15
5.3. システム規模に関する事項	16
5.4. 性能に関する事項	16
5.5. 拡張性に関する事項	16
5.6. 上位互換性に関する事項	17
5.7. 中立性に関する事項	17
5.8. 継続性に関する事項	18
5.9. 情報セキュリティに関する事項	18
5.10. 情報セキュリティ稼働環境に関する事項	19

5.11.	構築（開発・テスト）に関する共通事項	19
5.12.	開発に関する事項	21
5.13.	テストに関する事項	22
5.14.	移行に関する事項	26
5.15.	引継ぎに関する事項	26
5.16.	教育に関する事項	26
5.17.	運用保守に関する共通事項	28
5.18.	運用に関する事項	29
5.19.	保守に関する事項	31
6.	実施体制に関する事項	32
6.1.	実施体制	32
6.2.	作業要員に求める資格等の要件	35
6.3.	作業場所	35
6.4.	受注実績	35
6.5.	公的な資格や認証等の取得	35
6.6.	次世代育成支援の取り組み	36
7.	留意事項	37
7.1.	遵守すべき法令及びその他の規定	37
7.2.	経費積算にあたっての留意事項	37
7.3.	再委託	37
7.4.	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	38
7.5.	その他	38

1. 本事業の目的と全体像

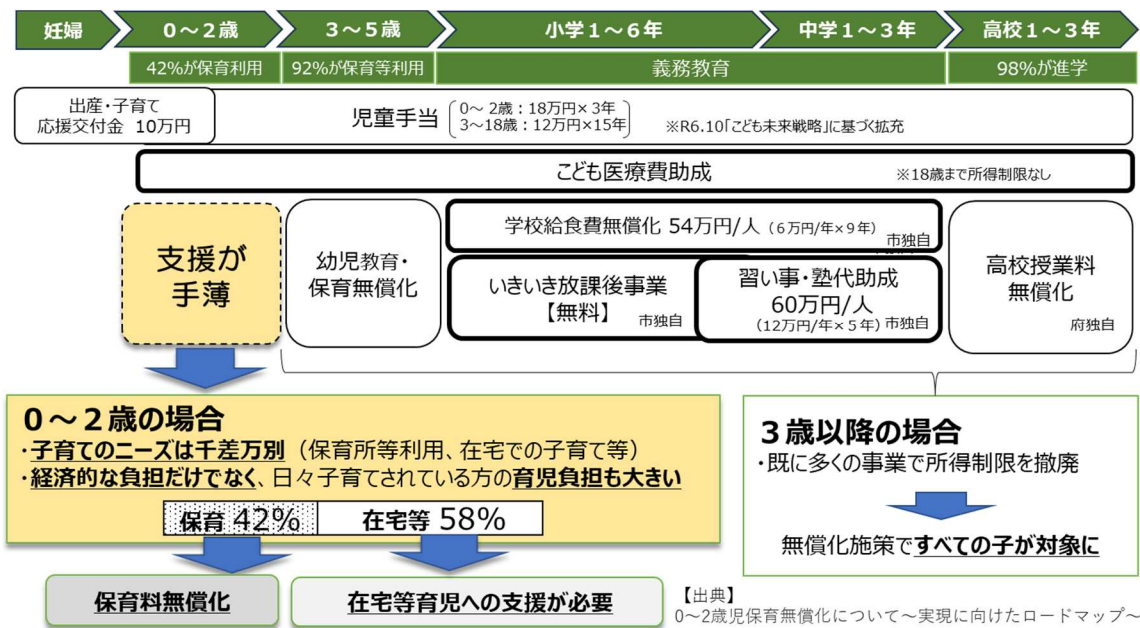
1.1. 背景と目的

0～2歳児の子育ては、特に保護者の負担が大きく、働きながら保育施設を利用したり、在宅で子育てをしたりと、家庭により子育ての形は様々である。これまで、市の最重要施策として待機児童対策を進めてきたが、保育所等の待機児童を含む利用保留児童は、現時点でも0～2歳児が大半を占めており、受け皿も不足している。一方で、0～2歳児の子育て家庭の半数は在宅等で子育てを行っており、在宅子育て家庭（未就園児）の中には、孤立した育児の実態も見られ、育児疲れやストレスを抱えている方もいる。

0～2歳児における在宅等子育て支援の現状を踏まえて、すべての妊婦等に寄り添い、妊娠早期から切れ目のない相談支援を行っていくとともに、子育て中の保護者が、レスパイトできるようになることなどで、ひいては児童虐待防止にもつながると考えている。

そこで、どのような家庭状況であっても、等しく子育てできる環境の整備を推進していくために、すべての子育て家庭が利用可能な「大阪市子育てサポートアプリ」を構築することとした。また、在宅等子育て家庭が、精神的、身体的な負担軽減するための在宅等育児への支援メニューを利用する際に活用できる電子クーポンの配付についても検討する。

図表 1-1 0～2歳児の子育て支援の政策的な位置付け



【参考 0～2歳児保育無償化について ～実現に向けたロードマップ～】

<https://www.city.osaka.lg.jp/kodomo/page/0000620039.html>

1.2. 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 1-2 用語の定義」に示す。

図表 1-2 用語の定義

項番	用語	説明
1	利用者	本事業により提供する子育てサポートアプリのエンドユーザ。主にクーポンを配付される保護者・児童をいうが、クーポンを配付されない保護者・児童も含む。
2	運営事業者	本事業の円滑な運営に係り事務の一部を委託された事業者をいう。令和8年度以降に実施するアプリ・クーポン運用業務委託（本調達範囲外）の受注者を指す。
3	施設事業者	各事業の実施要綱等に基づき、子育て支援サービスを行っている施設（法人、個人、任意団体等）をいう。
4	ヘルパー運営事業者 訪問支援事業者	子育て応援ヘルパー事業において、ヘルパー運営事業者は、当該事業を運営し、利用者へヘルパーを派遣する事業者をいい、訪問支援事業者は、利用者のもとで支援を行うヘルパーをいう。
5	参画事業者	2～4の事業者のすべてを示す。
6	事業担当者	市の各区局、各施設において子育て関連事業に従事する本市職員。
7	アプリ（アプリケーション） ・本アプリ	アプリケーションソフトウェア。デバイス上で動作する特定の機能を有するプログラムをいう。ここでは本事業で提供する子育てサポートアプリのフロントエンドシステムを指す。
8	CRM システム	子育てサポートアプリのバックエンドシステムを指し、運営事業者や施設事業者等が利用者や利用実績等の管理を目的とした機能を有するシステムをいう。
9	システム管理者	子育てサポートアプリのシステムを管理する者。
10	デバイス	スマートフォン、パソコンといった電子機器で、インターネットに接続し、Web ページや本アプリの画面等を閲覧可能な機器を指す。
11	個人識別情報（ベースID）	CRM システムにおいて利用者をユニークに特定するための内部管理情報。
12	QR コード	CRM システムから出力される二次元コードを示し、対象児童の属性情報（ベースID、氏名カナ、生年月日、性別等）を含む。
13	個別サービス	子育てサポートアプリにて、市の各区局と参画事業者、連携機関・民間事業者等が提供する、子育てに係る情報、申請、相談、各事業（一時預かり、病児病後児保育などの直接サービス）などのサービス。
14	個別サービスサイト	個別サービスに係る各種サービスを提供するシステムがあるサイト、個別サービスや参画事業者の説明を行うサイト。
15	個別サービスシステム	個別サービスを提供・管理する施設事業者、派遣事業者、連携機関・民間事業者等が持つシステム。
16	コンテンツ	アプリに掲載する個別サービスについての説明、子育てに関する各種申請手続きに関する説明、子育て関連のイベント等の案内、各種お知らせなど、市の各区局と参画事業者、連携機関・民間事業者等が利用者に提供する情報
17	クーポン	登録している施設での子育て支援サービスの利用やカタログギフトに掲載されている商品に交換することができる本市が発行する電子通貨。対象事業によって、利用できるサービスは異なる。
18	カタログギフト	クーポンでの決済を利用することができるカタログやギフトサイトを指す。子育てに関連する商品等と交換することができる。
19	事前登録申請	利用者が対象事業の各種サービスを受けるにあたって、事前に施設事業者等に登録を行う手続きをいう。

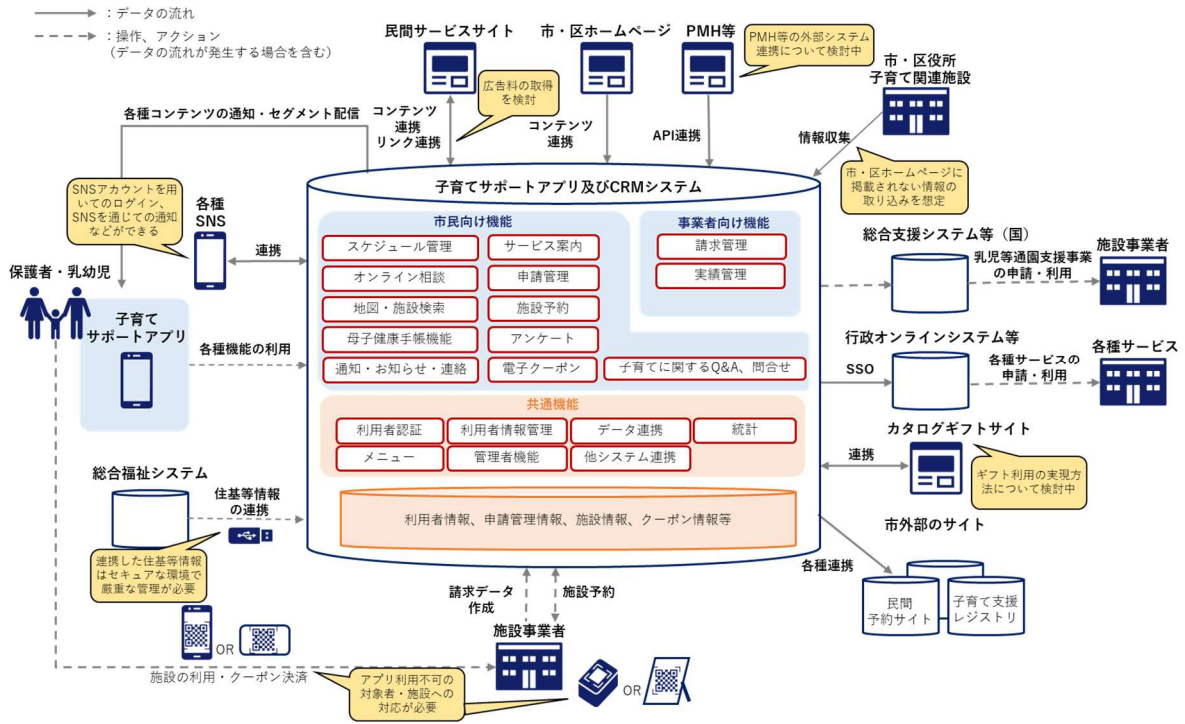
項番	用語	説明
20	利用申請（施設予約）	利用者が各種サービスを受けるにあたって、利用の都度、定められた書式・手順によって行う申し込み手続きをいう。
21	プロフィール	利用者がサービスの利用に必要な基本情報、利用者に合わせて情報提供を行う際に参照する属性情報、利用サービスの履歴情報など利用者に関する情報をいう。
22	総合福祉システム	大阪市の福祉六法（生活保護法、児童福祉法、母子及び父子並びに寡婦福祉法、老人福祉法、身体障害者福祉法及び知的障害者福祉法）全般に加え障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に係る業務、母子保健法に係る業務を扱うシステム。子育てサポートアプリでクーポン受給の適否を判断するための乳幼児情報、施設入所情報や保護者としての妊産婦情報を総合福祉システムから入手・活用する。
23	国システム	国（厚生労働省、こども家庭庁、デジタル庁等）が整備、構築している各種システムをいう。
24	ポータルサイト	インターネット上の複数の情報源やサービスを集約し、ユーザが様々な情報に簡単にアクセスできるように設計されたウェブサイト。
25	予約サイト	施設事業者が自施設の予約管理を行うためにインターネット上で予約を受け付けることができるウェブサイト。
26	民間サービスサイト （子育て関連イベントサイト）	民間事業者が提供している子育て関連サービスに関する情報を発信するためのウェブサイト。

1.3. 本事業の全体像

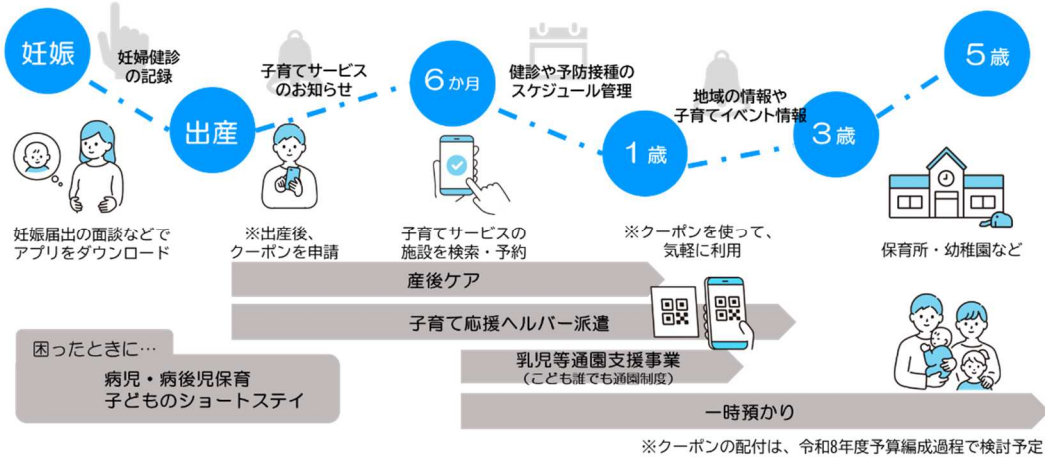
本アプリは、利用者にとって、「情報がどこにあるのか分からない」「自分に合ったサービスがあるのか分からない」「申請や手続きが分からない・面倒だ」といった問題を解決するため、分かりやすく一元化された子育て関連サービス情報の提供を行うとともに、オンラインでの申請や施設予約を可能とし、外部システムとデータ連携を行い、必要な情報の取得や関連手続きをシームレスに完結できる仕組みを構築するものである。また、利用者が子育て支援サービスを気軽に利用できるよう、クーポンを配付し、サービスを利用した際には利用料をクーポンで支払うことができるようにし、子育て家庭の負担軽減を図ることを予定している。

本事業で実現する想定機能や関係システム連携の全体像については、「図表 1-3 子育てサポートアプリの全体像」に示す。また、利用のイメージについては、「図表 1-4 子育てサポートアプリの利用イメージ」に示す。

図表 1-3 子育てサポートアプリの全体像



図表 1-4 子育てサポートアプリの利用イメージ



妊娠期： アプリをダウンロードし、母子健康手帳機能で妊婦健診などを自分で記録。

出産後： 速やかにクーポン利用できるようにご案内。

子育て期： 年齢や住んでいる地域に合わせて、子育てに関する情報を配信。子育て支援サービス実施施設の検索、申請、予約が可能となり、サービス利用時には、クーポンを使って気軽に利用できる。

2. 事業概要

2.1. アプリ基本方針

1.1 及び 1.3 で示した本事業の目的や全体像に対し、以下の基本方針を策定した。本アプリの機能が提供されることによって、子育て家庭にとって、子育て支援サービスをもっと身近に感じられるよう、必要な子育て支援サービスが「わかる」「できる」「使える」を実現する。詳細は、「別添 1 大阪市子育てサポートアプリ構築基本方針及び業務計画」を参照すること。

図表 2-1 子育てサポートアプリ基本方針



2.2. 本事業の対象事業

本事業の申請手続きやクーポン利用の対象となる事業については、子育て支援サービスを対象としており、対象事業については、「図表 2-2 子育てサポートアプリに係る事業」に示す。対象事業が変更・追加となった場合の対応については、本市と協議の上決定することとする。

なお、当該対象ではないものの、本市が実施する子育て関係サービスについては、アプリ内での制度案内や周知することを想定している。子育て関係サービスについては、本市が発行する「子育ていろいろ便利帳」を参照すること。

【参考 子育ていろいろ便利帳】

<https://www.city.osaka.lg.jp/kodomo/page/0000449921.html>

図表 2-2 子育てサポートアプリに係る事業

事業名	申請・予約等	クーポン利用	事業内容
一時預かり事業（一般型）	○	○	家庭での保育が一時的に困難になった乳幼児に対し、保育所等の実施施設において、日中一時的に預かりを行う。 (実施施設数：72 箇所) (利用実績数：R5 約 52,000 件)
子どものショートステイ事業	△	○	保護者の疾病や仕事、社会的事由、育児疲れ等により児童の養育が一時的に困難となった場合に、児童を児童養護施設等で短期間預かる。 (実施施設数：15 箇所) (利用実績数：R5 約 450 件)
病児・病後児保育事業	○	○	保護者が就労している場合等において、児童が病気の際に自宅での保育が困難な場合、一時的にその児童を保育する。 (実施施設数：34 箇所) (利用実績数：R5 約 15,000 件)
産後ケア事業	○	○	出産後 1 年未満の母子に対して、医療機関や助産所等にて助産師等の専門職が直接、母親の心身のケアや育児サポートを実施し、産後も安心して子育てができるよう支援する。 (実施施設数：66 箇所) (利用実績数：R5 約 12,000 件) ※毎年、増加傾向にあり
子育て応援ヘルパー派遣事業	○	○	育児にかかる負担が大きい 0～2 歳児を養育する全ての家庭が利用できる家事・育児支援の訪問サービスを実施し、安心して子どもを育てられる環境を整える。 (R7.4～開始する事業のため実績なし。)
乳児等通園支援事業（こども誰でも通園制度）	△	○	多様な働き方やライフスタイルにかかわらずの支援強化のため、保育の必要性にかかわらず、月一定時間までの利用可能枠の中で教育・保育施設等において満 3 歳未満のこどもを保育する。 (R6.7～試行的事業の利用開始のため実績なし。)
その他認可外保育施設等（クーポン利用のみ）	—	○	居宅訪問型（ベビーシッター）、ベビーホテル、事業所内保育等の認可外保育施設での利用料についてクーポンを使える施設とする。また、障がい児福祉サービスについてクーポン対象とする。 (実施施設数：推定 400 箇所) (利用実績数：R6.4 時点推定利用人数 1,500 人)
カタログギフト（クーポン利用のみ）	—	○	おむつやミルク等の子育て・育児物品との交換や上記に含まない民間の子育て支援サービスで利用できるカタログを用意する。

※○：対象 △：対象検討 —：対象外

※実施施設数は、令和 6 年 4 月時点

2.3. 本事業において注意すべき外部要因・動向

本アプリを構築する上で影響を受ける可能性のある取組については「図表 2-3 子育てサポートアプリ構築に影響のある取組」に示すとおりである。各種取組の動向によっては将来的に本アプリの構築方針や機能について変更・追加が生じる可能性があるため、初期開発においてデータの管理項目や管理方法等について、十分に拡張性の高い設計を行うこととし、変更・追加の際は、本市と協議のうえ対応を決定すること。

図表 2-3 子育てサポートアプリ構築に影響のある取組

子育てサポートアプリ構築に影響のある取組	主な関連組織	検討事項例
①自治体システム標準化及び総合福祉システムの機種更新対応	デジタル庁 大阪市 デジタル統括室 大阪市 福祉局 大阪市 こども青少年局 その他関係局	・アプリに連携するデータ項目 ・アプリで使用する文字と標準化 ・データの連携方法
②マイナンバー利用事務系における三層分離の原則と LGWAN の更改	総務省	・マイナンバー利用事務系から連携するデータの管理領域 ・データの連携方法
③乳児等通園支援事業（誰でも通園制度）の実施	こども家庭庁 大阪市 こども青少年局	・総合支援システムとの連携
④妊婦の支援給付・妊婦等包括相談支援事業の実施	こども家庭庁 大阪市 こども青少年局	・制度周知や申請機能の活用 ・アンケート機能の活用
⑤子育て応援ヘルパー事業の実施	大阪市 こども青少年局	・申請、予約、アンケート機能等の活用
⑥母子保健 DX（PMH、電子母子健康手帳）・保健師活動 DX（大阪市）	デジタル庁 こども家庭庁 大阪市 デジタル統括室 大阪市 こども青少年局 大阪市 健康局	・PMH との連携 ・国の電子母子健康手帳の適用 ・予防接種、乳幼児健診等の BPR ・保健師活動支援システムとの連携
⑦こども政策 DX（子育て支援制度レジストリ等）	デジタル庁 こども家庭庁	・レジストリを活用した情報配信 ・出生届オンライン
⑧ID 共通化・連携	大阪市 デジタル統括室	・共通 ID や連携の最適化
⑨情報発信等最適化施策（市ホームページ等再構築）	大阪市 デジタル統括室 大阪市 政策企画室	・情報発信の最適化 ・職員の負担軽減
⑩庁内データブリッジ構築	大阪市 デジタル統括室	・データの連携方法 ・CRM システムの運用

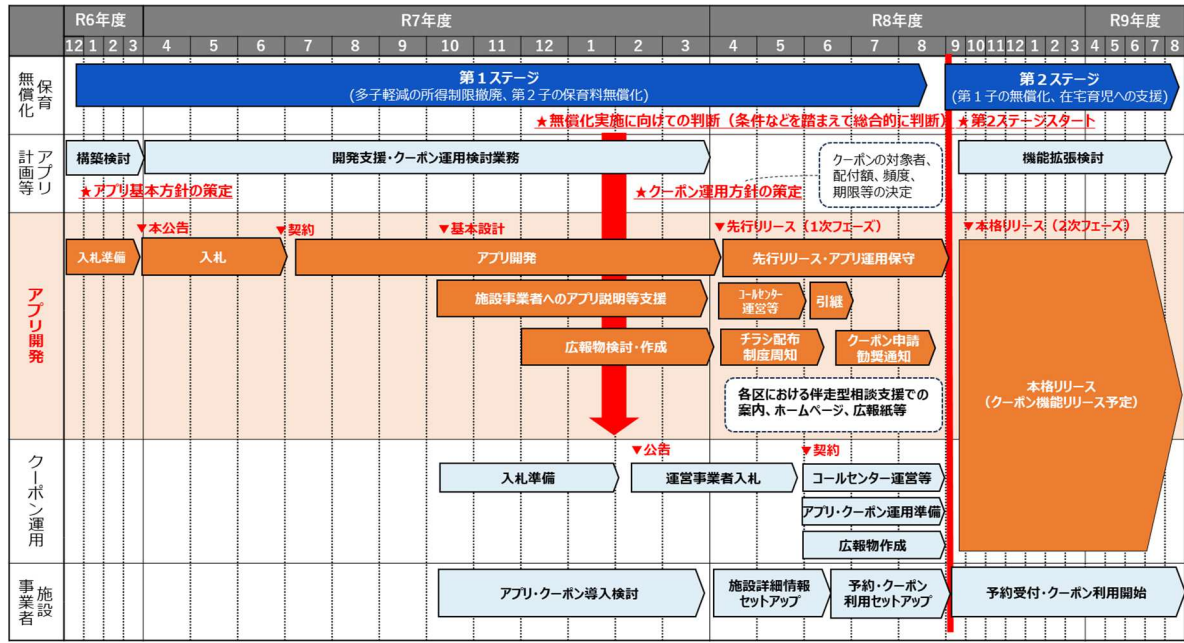
上記の動向を踏まえた現時点での長期的なスケジュールについて「別添 2 全体ロードマップ」に示す。

2.4. 想定開発スケジュール

本アプリの構築については、令和 7 年度当初にアプリ開発・運用保守事業者（本調達事業者）を調達し、令和 8 年春頃の先行リリースに向けて開発を進め、保育料無償化の施策（第 1 子の無償化）の開始予定時期を踏まえて、最短で令和 8 年秋頃に本格リリースする。

なお、令和 8 年度の予算編成過程にて、保育料無償化実施に向けた総合的判断があり、そこで本アプリのクーポンの対象者、配付額等を決定し、その状況を踏まえて、アプリ・クーポン運用事業者（運営事業者）を調達し、令和 8 年初夏頃からクーポン運用体制を整備する。

図表 2-4 想定開発スケジュール



開発期間が限られるため、契約締結後、速やかに要件定義を進め、市事業担当者や施設事業者へアプリの機能概要等の説明を行えるよう、令和7年秋頃に基本設計を完了することを想定している。特に、別途調達するアプリ・クーポン運用事業者の業務量に影響する機能についても、同時期までに整理すること。

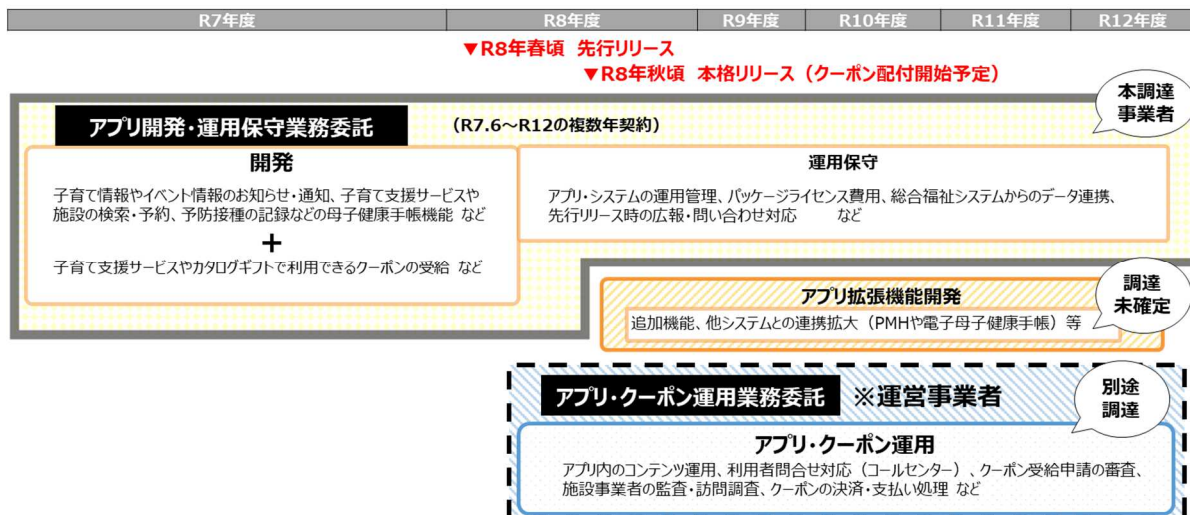
令和8年春頃の先行リリースでは、アプリの登録や利用促進につながる利用者認証、お知らせ、サービス案内、電子母子手帳機能等を提供し、令和8年秋頃のクーポン配付を実現できるようクーポン配付対象者の抽出、申請・審査、配付の機能を構築することとする。

3. 本事業の委託内容

3.1. 委託範囲

全体としては、次のとおりアプリ開発・運用保守業務委託（本事業委託事業者）と後続のアプリ・クーポン運用業務委託（運営事業者）の2つの調達によって構成される。後続の運営事業者においては、本調達で開発されたアプリ及びCRMシステムを用いて、アプリ・クーポンの運営を行う。

図表 3-1 本事業に係る調達単位



留意点として、運営事業者との契約時期は、令和8年度途中からと見込まれるため、アプリ開発・運用保守事業者において、先行リリース時における問合せ窓口や広報物の作成等、運営業務を一部担うこととなる。また、運営事業者が円滑に業務開始できるよう、1か月程度は運営事業者の業務支援及び引継ぎを行うこと。

そのことを前提に、本調達仕様書における調達範囲を「図表 3-2 本調達仕様書における委託範囲」に示す。なお、この記載以外に必要な事項については、契約時に受注者と協議のうえ決定する。

図表 3-2 本調達仕様書における委託範囲

対応想定時期	委託内容	詳細
令和7~12年度	プロジェクト管理	5.11 及び 5.17
令和7~8年秋頃まで	要件定義・基本設計・詳細設計・開発	4、5.1~5.5、5.7、5.12 及び 機能一覧・非機能一覧
令和7~8年秋頃まで	各種テスト	5.13
	マニュアル作成・教育・研修	5.16
令和8年春頃	(先行リリース時) 広報物作成 ※	5.18.(2)
	(先行リリース時) 施設事業者の利用支援 ※	5.18.(3)
	(先行リリース時) 市民向け問い合わせ対応 ※	5.18.(4)
令和8年春~秋頃	初回クーポン申請勧奨の対応 ※	5.18.(5)
令和8年夏頃	運営事業者への引き継ぎ対応・運営支援※	5.15.及び 5.18. (4)

対応想定時期	委託内容	詳細
令和 7～12 年度	総合福祉システムからのデータ連携	5.18.(5)
	アプリ問い合わせ対応（関係者向けヘルプデスク）	5.18.(6)
	アプリ・システム運用保守（パッケージ・ライセンス管理）	5.6、5.8、5.9、5.14、 5.18(1)、5.19
令和 12 年	次期開発事業者への引継ぎ対応	5.15
令和 8～12 年度	機能拡張検討・対応	2.3.及び 全体ロードマップ

※運営事業者との契約締結後、本調達事業者から運営事業者へ引き継ぐ業務内容

3.2. 本業務委託範囲外のアプリ・クーポン運用業務

本調達とは別に事業推進に必要な業務となる、利用者の問い合わせ対応（コールセンター）、クーポン受給申請の審査、施設事業者への監査・訪問調査、クーポンの決済・支払い処理等などについて、後続のアプリ・クーポン運用業務委託として、別途調達することを予定している。

本調達の提案にあたっては、貴社が考える以下の機能や役務を実施する際の、有効かつ効率的な実現方法や費用規模について提案すること。

なお、本調達を受託した者は、「アプリ・クーポン運用業務委託」の入札に応札可能である。

- ・ 本アプリ運営管理（コンテンツ管理等）
- ・ 本アプリ利用者及び施設事業者の管理
- ・ 本アプリ利用者及び施設事業者からの問い合わせ窓口業務（コールセンター）
- ・ 本アプリの登録を促すための広報物（印刷物や動画等）の作成 ※印刷費・郵送費を含む
- ・ クーポン受給申請における審査 ※連携データの加工や突合を含む
- ・ クーポン利用の請求データに基づく施設事業者への支払い（金融機関への支払）
- ・ クーポンの適正利用のための施設事業者の監査・訪問調査
- ・ クーポン利用のための施設事業者向け説明支援、機器貸与、フォローアップ
- ・ クーポン利用できる施設・サービス、カタログギフトの内容拡充
- ・ アンケート及び統計情報の集計・整理
- ・ その他、アプリやクーポンを運営するうえで必要な業務

3.3. 委託期間

委託期間については、令和 7 年度から 8 年度にかけてアプリ・システム開発、令和 8 年度から 12 年度までの 5 年間で運用保守期間とする。「別添 2 全体ロードマップ」を参照。

3.4. 成果物

工程毎の成果物について、「別添 3 成果物一覧」に示す。スケジュールは、当該一覧の「納入時期」を目安とし、本市の承認を得るものとする。

ウォーターフォール型の開発モデルに則したテスト等の実施を前提に成果物を示しているが、アジャイル開発やパッケージの活用などの異なる開発手法を採択する場合、必要な成果物、進め方等について提案し、協議のうえ決定すること。

3.5. 成果物の納品方法

本市が指定する場所に、CD-R もしくは DVD-R 等の電子媒体で 2 部、紙媒体で 1 部を納入すること。

なお、電子データ提出時には、納品書を合わせて提出するものとする。

また、成果品作成完了時点で最新のウイルスに対応したウイルス対策ソフトによりチェックを行い、使用したウイルス対策ソフト、チェックを実施した日付を明示した上で納品すること。

4. 機能要求事項

4.1. 機能要件

本アプリ及び CRM システムに求める機能は、「図表 4-1 機能一覧概要」とし、詳細は「別添 5 機能一覧」に示す。

図表 4-1 機能一覧概要

項番	大分類名	機能概要
1	利用者認証	利用者が自身の情報を登録しアプリへログインすることでサービスを利用可能とする。また、利用者を識別するベース ID の発行・管理を行う。
2	メニュー	利用者属性や利用者の選択等に応じてアプリの各種サービスの情報表示、サービスメニューのポータル画面の表示を行う。メニューに掲載する各種コンテンツの編集、コンテンツの公開予約、編集内容の承認機能を持つ。
3	電子クーポン	子育て支援サービスで利用できる電子クーポンの受給申請について、申請勧奨、審査を経て、定期的にクーポンの配付を行い、クーポン利用時にはその決済処理を行う。クーポンの残額に応じて、カタログギフトによる子育て物品等の交換を可能とする。
4	通知・お知らせ・連絡	利用者の属性等に基づき、利用者に関係する情報を「お知らせ情報」としてアプリから自動配信する。また、本市事業担当者や参画事業者が利用者との個別連絡を行う。
5	サービス案内	本市が提供する子育て関連サービスや各種申請手続きの概要等について、利用者が容易に検索・閲覧可能なように利用者属性や利用者の選択に応じて柔軟に情報提供を行う。
6	地図・施設検索	子ども子育てに関連する市の施設、保育所、対象事業の登録施設、医療機関等各種サービスの拠点を地図上で検索・表示する。
7	事前登録申請	利用者が施設を利用するにあたって事前登録が必要な事業において、利用者からの事前登録申請、施設事業者による申請内容確認、面談日等連絡調整の管理を行う。また、施設事業者に既存の申請システムがある場合、個別サービスシステムへ連携（リンク）を行う。
8	施設予約	利用者が施設等を利用するにあたっての利用申請、施設事業者による申請内容確認、利用可否の登録、利用調整結果の連絡等を行う。また、施設事業者に既存の予約システムがある場合、予約サイトへ連携（リンク）を行う。
9	スケジュール管理	電子母子健康手帳機能と連動して、妊婦健診、乳幼児健診や乳幼児予防接種のスケジュール管理、予定日の通知等を行う。
10	電子母子健康手帳	厚生労働省が定める母子健康手帳の省令様式に基づく各種項目について登録・管理を行う。
11	電子母子健康手帳（PMH連携版）	国が進めている PMH システムと連携することで、電子母子健康手帳で管理する健診結果等情報の自動反映、詳細化、正確化を図る。（令和 8 年度以降での機能拡張対応）
12	子育て制度及びサービス内容に関する Q & A、問い合わせ	子育て支援情報や対象事業の申請手続、アプリのサービス内容についての Q&A を提供し、利用者が検索・照会できるようにする。また、アプリが提供する子育て支援情報や申請手続、サービス内容に関する問い合わせを受け、回答を行う。
13	他システム連携	本市基幹業務システムからアプリ運営に必要な住民情報等を取得する。 また、本市ホームページ、行政オンラインシステム等との連携のほか、国が整備を進めている子育て関連システムや SNS、民間サービス等との連携を行う。（「図表 2-3 子育てサポートアプリ構築に影響のある取組」や「図表 4-3 想定データ連携概要」を参照）

項番	大分類名	機能概要
14	利用者情報管理	利用者（保護者）とクーポン受給者であるこどもの情報を管理し、利用サービスや利用状況、過去の利用履歴等を照会可能とする。
15	実績管理	施設事業者および運営事業者が利用者毎のサービス内容や利用時間などの利用実績データを利用者台帳と関連付けて管理する。施設事業者はクーポン利用実績データを基に実績報告データを作成し、電子的に実績報告を行う。（カタログギフトの実績管理を含む）
16	請求管理	施設事業者がクーポン利用実績データを基に請求データを作成し、運営事業者に電子で提出可能とする。（カタログギフトの請求管理を含む）
17	統計	任意の期間におけるクーポンの利用状況や利用者（保護者・子ども）の情報を集計・出力する機能。
18	統計	事業者請求情報、施設利用状況、アンケート集計状況等アプリで管理する情報全般を集計可能とする。集計表作成に加え、報告資料の作成を行う。（令和 8 年度以降での機能拡張対応）
19	アンケート	設定した任意の設問のアンケートをアプリで配信し、その回答をアプリで収集する機能。
20	管理者機能	システムの管理者向け機能として、アプリ及び CRM システムの維持運営管理に必要な各種機能を備える。事業担当者、運営事業者、施設事業者など、所属・権限に応じた管理者アカウントを用意し、個人毎に利用可能な機能を設定・管理を行う。

「別添 5 機能一覧」に記載する必須要件については、原則、初期開発での実装とする。提案するシステムで必須要件を実現できない場合、代替案を提示すること。任意となっている要件については本委託の費用の中で対応できる範囲で実装可否と実装方式等について提案すること。

「別添 5 機能一覧」に記載がなくとも、利用者の利便性向上、施設事業者の業務効率化、アプリ・クーポンの利用促進につながる有用な機能又は方策があれば、積極的に提案すること。本市と協議のうえ、実装する場合、本委託の費用の範囲で行うことを前提とする。

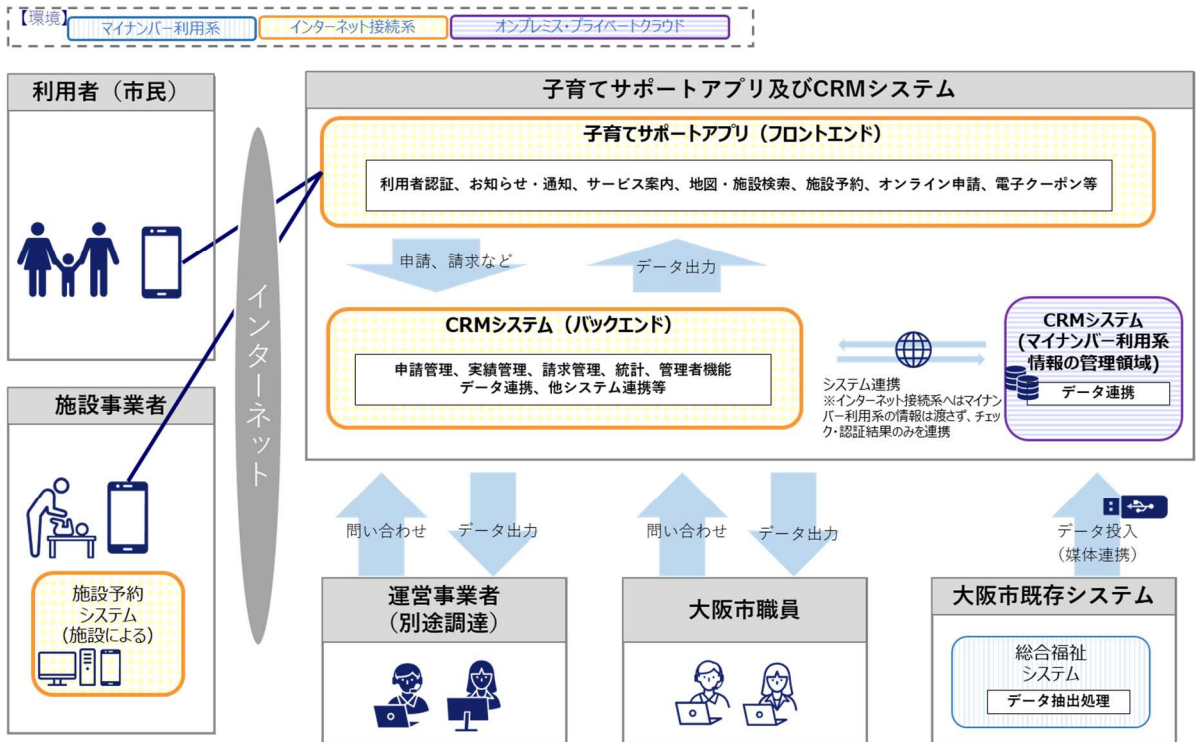
また、利用者の利便性向上を見込んだ機能改善については、利用者への意見聴取なども踏まえて継続的に実施すること。その際の費用については、「様式 6 見積書」の「その他費用（追加開発以外の機能改善等）」に記載すること。

なお、任意の要件のうち、【令和 8 年度以降での機能拡張対応】としているものについては、本調達範囲外であるが、本市が進める関係事業や DX の推進、国のこども政策 DX や母子保健 DX の動向を踏まえ、将来的に本アプリでの拡張機能の実装を検討している。貴社の提案するシステムにおいて【令和 8 年度以降での機能拡張対応】についての優位性や考慮点があれば提案を行うこと。逆に、【令和 8 年度以降での機能拡張対応】について制約条件や懸念点がある場合はその内容を必ず明記すること。

4.2. システム構成

想定しているシステム構成イメージについて「図表 4-2 想定するシステム構成イメージ」に示すが、システム構成及び各機能の実装箇所・方法を制限するものではないため、受注者の提案に基づき、本市と協議のうえ決定すること。

図表 4-2 想定するシステム構成全体イメージ



4.3. データ連携要件

本アプリ及び CRM システムと連携を想定している他システムについて、「図表 4-3 想定データ連携概要」に示すとおり。データ連携の実施可否、連携内容や実施方法等の詳細な要件については、本市及び連携先システムの管理者と協議のうえ決定する。また、本事業の運営に有益な他システム連携については積極的に提案すること。

図表 4-3 想定データ連携概要

時期	連携内容	連携先
初期開発	住民情報データ連携	大阪市総合福祉システム（マイナンバー系業務システム）
	シングルサインオン データ連携 リンク	【大阪市】行政オンラインシステム、子育て応援ヘルパー派遣事業利用 予約システム、出産子育て応援交付金事業申請システム 【国】乳児等通園支援事業の総合支援システム 【その他】民間の予約システム
	情報収集（RSS 等） 情報発信	大阪市ホームページ、各区子ども・子育てプラザホームページ、大阪市生 涯学習情報提供システムいちょうネット、その他民間の子育て情報サイ ト、LINE、X 等
令和 8 年度以 降の機能拡張	住民情報データ連携	自治体システム標準化や庁内データ連携基盤の取組み状況を踏まえた 連携先システムとの調整
	各種データ連携	【大阪市】情報発信等最適化やデジタル CX イノベーション等の関連す る取組みを踏まえた大阪市所管システム群、対象事業の契約更新時の 連携先システムの変更 【国】PMH、マイナポータル、子育て支援制度レジストリ等

5. 非機能要求事項

本アプリ及び CRM システムは、地方公共団体情報システム機構策定の「非機能要求グレード（地方公共団体版）」に基づき作成した「別添 6 非機能要件一覧」及び次の 5.1. から 5.19. に示す事項を満たすこと。

5.1. UI/UX デザインに関する事項

(1) UI/UX デザイン

本アプリは、一般市民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アプリ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。

本アプリの広報物において、アプリ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。

また、ネパール語、タガログ語、ベトナム語への対応有無や実現方法（自動翻訳 API での実現など）について提案すること。なお、本市に多く在住する外国人住民の状況なども踏まえて、その他の言語対応含め、本市と協議のうえ決定すること。

(3) 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。

【大阪市ホームページ ウェブアクセシビリティ】

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

(4) 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および利便性、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. システム方式に関する事項

(1) アプリの構築手法

利用者のフロントアプリについては、ユーザビリティ等を鑑みて、ネイティブアプリ又はハイブリッド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、貴社が考える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、WEB アプリ等の URL がある場合、本市管理のドメイン（.city.osaka.lg.jp など）の利用を想定しているため、契約締結後、本市と協議のうえ、対応を決定すること。本市管理のドメインの利用が困難である場合は、第三者が当該ドメインを早期に取得することを避けるよう対策を講じた上で、廃止手続を行うこと。

(2) システムの実現・開発手法

本アプリ及び CRM 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。

「別添 6 非機能要件一覧」及び次の 5.1. から 5.19. に示す事項を満たすうえで、効果的な手法において提案・実現すること。

(3) システム基盤

本アプリ及び CRM 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が、セキュリティの確保の観点などから部分的なオンプレミス環境での提案を妨げるものではない。

(4) 他システムとの連携と情報連携

他システムとの連携において、情報連携を実現する際は、セキュリティ確保のためサイトの相互信頼性を確認して接続すること。

また、利用者の個人情報の受け渡しにおいて利用目的および利用者の許諾に沿ったうえで情報連携すること。

5.3. 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 2-2 子育てサポートアプリに係る事業」を参照すること。

5.4. 性能に関する事項

本アプリ及び CRM システムの性能に関する事項については、「別添 6 非機能要件一覧」の大項目「性能・拡張性」中項目「性能目標値」に示す要件を満たすこと。

5.5. 拡張性に関する事項

想定ユーザ数及び処理件数は「図表 5-1 想定ユーザ数」及び「図表 5-2 想定処理件数」に示すとおり。利用者および件数の増加、情報の種類・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。

図表 5-1 想定ユーザ数

分類	ユーザ数
利用者（0～2 歳児童数）	50,000 人
うちクーポン配付対象者	25,000 人
施設事業者	380 か所
事業担当者（本市職員）	80 人

図表 5-2 想定処理件数

業務処理	年間件数
クーポン受給申請件数	20,000 件
クーポン配付件数	40,000 件
クーポン利用件数	200,000 件

また、「2.3.本事業において注意すべき外部要因・動向」に示すとおり、本アプリ及び CRM システムの機能拡張を前提とした追加開発・改修に柔軟に対応できる設計とすること。

5.6. 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対応した構成とすること。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

本アプリ及び CRM 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、本アプリ及び CRM 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、本市と協議のうえ決定すること。

- ・iOS：サービス開始時点で iOS15.0 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ォン

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）クライアント端末の更新

クライアント端末が更新され、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。

5.7. 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アプリ及びシステム構築を図ること。本アプリ及び CRM 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、アプリ・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。

5.8. 継続性に関する事項

本アプリ及び CRM システムの継続性に関する事項については、「別添 6 非機能要件一覧」の大項目「可用性」に示す要件を満たすこと。

5.9. 情報セキュリティに関する事項

情報セキュリティに関する事項については、「別添 6 非機能要件一覧」の大項目「セキュリティ」に示す要件を満たすこと。

その他、本業務の情報セキュリティに関する事項については、次の規程などに示すセキュリティレベルを確保すること。

- ・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）
- ・地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン（総務省）

（1）セキュリティ管理

本アプリ及び CRM 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指針及び予防策等を実施すること。想定するセキュリティ管理事項について「図表 5-3 想定するセキュリティ管理事項」に示す。

図表 5-3 想定するセキュリティ管理事項

	作業	内容
1	セキュリティ指針策定	大阪市情報セキュリティ対策基準に基づき、具体的な対応指針、対応体制、および対応手順を事前に策定すること。
2	セキュリティ予防策の実施	大阪市情報セキュリティ対策基準に基づき、情報セキュリティリスクを低減するため、適切な予防策を講じ、継続的に実施すること。
3	セキュリティチェック	上記指針の遵守、予防策の実施状況の確認を定期的（1回/年）に実施すること
4	ウイルス・脆弱性対策管理	本アプリ及び CRM システムの環境でウイルスが検知された際には、受注者にてウイルス駆除等の対応を実施すること。

（2）データ管理

データの保管場所として、本アプリ及び CRM 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、本アプリ及び CRM システムが保有するデータは、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の対象であり、要配慮個人情報を含むデータをクラウドサービス上で保管・利用することになるため、物理的セキュリティ、技術的セキュリティ、人的セキュリティにおいて万全の対策を講じること。

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（「別添 6 非機能要件一覧」 E.6.1.1）、インターネットに接続する場合は、電子証明書およ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。

5.10. 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)または 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。

なお、利用端末については IP アドレスを用いた接続制御を実現すること。

（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。

5.11. 構築（開発・テスト）に関する共通事項

（1）前提条件

「大阪市 ICT プロジェクト管理ガイドライン」を参考にしたプロジェクト管理を行うこと。あわせて、「大阪市情報システム開発ガイドライン」を参考にすること。

ただし、「大阪市情報システム開発ガイドライン」に示す構築形態や開発手法とは異なる場合については、本市と協議のうえ開発プロセスや開発体制、プロジェクト管理指標等の見直しを認める。

（2）プロジェクト計画

受注者は、本仕様書に基づき、本アプリ及び CRM システムの構築における具体的な体制、スケジュール、プロジェクト管理方針、プロジェクト管理方法等を含んだ構築実行計画（プロジェクト計画書）を作成し、本市の承認を得ること。

（3）プロジェクト管理項目

本アプリ及び CRM システムの構築業務で管理すべき項目について「図表 5-4 プロジェクト管理項目」に示す。

図表 5-4 プロジェクト管理項目

管理項目	管理内容
コミュニケーション管理	連絡を取り合うルールの検討を行うこと。また、(4)に記載する開発に係る想定会議体を設置すること。 会議毎に議事録を作成し、本市の承認を得ること。
進捗管理	構築実行計画策定時に定義したスケジュールに基づく進捗管理を実施すること。 受注者は、実施スケジュールと状況の差を把握し、進捗の自己評価を実施し、進捗会議において本市に報告すること。 進捗及び進捗管理に是正の必要がある場合は、その原因及び対応策を明らかにし、速やかに是正の計画を策定すること。
品質管理	構築実行計画策定時に定義した品質管理方針に基づく品質管理を実施すること。 受注者は、品質基準と状況の差を把握し、品質の自己評価を実施し、各工程完了報告会において本市に報告すること。 品質及び品質管理に是正の必要がある場合は、その原因と対応策を明らかにし、速やかに是正の計画を策定すること。
課題管理・リスク管理	構築実施するうえで生じた課題・リスクを抽出し、管理すること。 課題については、速やかに対応策を明らかにし、本市と協議の上、対応方法を確定し、課題が解決するまで継続的に管理すること。 リスクについては、速やかに予防策や顕在化した場合の対応策を明らかにし、本市と協議の上、予防策・対応策を確定し、予防策を実施すること。その後、モニタリングを行い、リスクが実際に顕在化した場合には、本市に報告するとともに課題として管理すること。
変更管理	仕様確定後に仕様変更の必要が生じた場合には、受注者は、その影響範囲及び対応に必要な工数等を識別したうえで、変更管理会議を開催し、本市と協議のうえ、対応方針を確定すること。
構成管理	システム開発期間中の成果物（ドキュメント、プログラムソース等）について版数管理及び管理期間を明確にし、成果物の管理責任の範囲を明確にすること。

(4) 開発に係る想定会議体

本アプリ及び CRM システム構築として本市で想定する会議体について「図表 5-5 開発に係る想定会議体」に示す。受注者は、必要な報告書類を会議開催までに完備しつつ、会議終了後、会議内容を書面（※電子媒体でも可）で本市へ報告し、その了承を得るものとする。また、会議に関連する調整（関係者に対する会議開催の日程調整、必要に応じて会議開催場所の提供(受注者拠点)等）についても受注者が主体的に実施すること。

会議場所については基本的には本市庁舎内とするが、状況に応じて応札者にて用意すること。また、会議内容に応じてオンライン会議での実施も可能とする。

プロジェクト管理に有益な会議体やコミュニケーションに必要となるツール(Web 会議サービス、ファイル共有サイト、課題管理ツールサイト)などについては積極的に提案すること。

図表 5-5 開発に係る想定会議体

会議体	要素	実施内容
進捗会議・課題 検討会議	目的	構築実行計画策定時に定義したプロジェクト管理方法に基づくプロジェクト管理を実施すること。また、プロジェクトを推進する中で発生した課題解決に向けて検討・調整等を行うこと。
	参加者	本市：こども青少年局事業担当者等 受注者：業務遂行責任者、チームリーダー、各担当者等
	開催頻度	定期的に開催することとし、詳細は本市と協議のうえ決定すること。 ※隔週に1回程度を想定
	報告書類	進捗報告書、課題管理表、変更管理票、スケジュール、その他必要と思われる報告資料等
各工程判定会 議	目的	構築成果物の品質を検査すること。
	参加者	本市：こども青少年局事業担当者等 受注者：業務遂行責任者、チームリーダー、品質管理責任者、各担当者等
	開催頻度	次の各工程及び主要なマイルストンの完了時等 基本設計、詳細設計、運用保守設計、開発・単体テスト、結合テスト、総合テスト/ 受入テスト、本番稼働判定、システム構築完了
	報告書類	各工程における設計書、テスト結果報告書等の成果物及び実施報告書、次工程の計画書等
調整会議	目的	事業の円滑な運営を実現するため、他プロジェクトの担当者及び運営事業者との調整を実施すること。
	参加者	本市：こども青少年局事業担当者等 受注者：業務遂行責任者、チームリーダー、各担当者等 その他関係者：他プロジェクト担当者、運営事業者等
	開催頻度	必要に応じて開催することとし、詳細は本市と協議の上決定すること。
	報告書類	進捗報告書、課題管理表、変更管理票、スケジュール、その他必要と思われる報告資料等

5.12. 開発に関する事項

(1) 開発方法

開発方法として求める要件について「図表 5-6 開発方法として求める要件」に示す。

図表 5-6 開発方法として求める要件

要件	内容
開発方針	開発するシステムは、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いないもの）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すること。 また、システム稼働後も5年間の利用を継続できる（サポートが行われる）技術・言語を使用すること。

要件	内容
開発手法	次の事項を満たす開発手法に従って実施されること。 <ul style="list-style-type: none"> • 本アプリ及び CRM システムの構築の各工程を網羅し、品質の確保とスケジュールの遵守を図ることが可能な開発手法であること。 • 他の開発業務において十分な使用実績を有すること。 • 各設計工程では、一度に大量のドキュメントのレビューを依頼するなど、事業担当者（本市職員）に過度な負担がかからないように十分に配慮すること。
開発ソフトウェア	本アプリ及び CRM システムの構築を遂行するために必要となる開発ソフトウェアに関しては、受注者において準備すること。

（２）開発環境

受注者は、本アプリ及び CRM システムの開発作業に必要な設備（サーバもしくはクラウド環境、端末 PC、ネットワーク機器、開発用ソフトウェア、プリンタ・プロジェクタ等周辺機器 等）について、受注者の責任の下で準備すること。

（３）運用保守環境

システム改修時等、本番環境適用前に動作検証をするため使用する運用保守環境の構築について、本業務の委託範囲として準備すること。

（４）本番環境

本番環境の構築について、本業務の委託範囲として準備すること。

5.13. テストに関する事項

テストに関する事項について記載する。ウォーターフォール型の開発モデルに則したテスト実施を前提に示しているが、アジャイル開発やパッケージの活用などの異なる開発手法を採択する場合、必要な成果物、進め方等について提案し、本市と協議のうえ決定すること。

（１）テスト方法

受注者は、各種テスト計画書等に基づいて、単体テスト、結合テスト、総合テスト、運用テスト、連携対象システムとの連携テストを主体的に実施すること。

総合テストの実施は、実際の業務環境と同じ状態でテストを実施する。また、テスト実施時は事前に各関係者の役割分担をテスト計画書にて明確化すること。

なお、運用テストにおいては、本市と作業体制、履行場所等について協議のうえ、本番と同様の環境で実施するものとする。

また、総合テスト、運用テストにおいて発生した障害は、必要に応じて本市へ報告を行った後、復旧作業及び原因の解明、対策を行うこと。また、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。

(2) テストデータ

各テストで使用するテストデータについては、受注者において準備すること。なお、総合テスト以降のテスト工程において、実データが必要な場合には、別途本市と協議すること。受注者の開発環境における実データによるテスト実施は認めない。

(3) 開発スペース

開発を行うスペースについては、受注者において準備すること。

(4) テスト計画

受注者は、テスト工程の開始前までに単体テスト、結合テスト及び総合テスト等のテスト工程全体における各テストの位置づけ（工程定義）、実施方針、スケジュール、各テストで用いる環境・データ等のテスト工程全体の進め方を「全体テスト計画書」に取りまとめ、本市の承認を得ること。

ア 各種テスト工程に向けて、次の内容を記載した各テスト工程の「テスト計画書」を各テスト工程の開始前までに作成し、本市の承認を得ること。

なお、各テスト工程の計画書の内容を「全体テスト計画書」にまとめて記載することでもよい。その場合は、事前に本市に説明し、承認を得ること。

(ア) テスト工程の定義（どのテストで何を保証するか）

(イ) 作業概要

(ウ) 作業体制、役割分担

(エ) スケジュール、WBS

(オ) テスト実施方法、テスト結果のレビュー方法

(カ) 利用する運用保守環境、テストデータ等

(キ) 品質評価基準

(ク) その他(前提条件・制約条件等)

(ケ) 各種管理方法

(コ) 工程完了判定基準

(サ) 成果物 等

イ 本市承認後に「全体テスト計画書」及び各テスト工程の「テスト計画書」に変更が発生する場合は、本市と協議の上で変更を実施し、再度承認を得ること。

ウ 受注者は、「テスト計画書」に基づき、テストを実施すること。

(5) テスト仕様書の策定

各テスト実施に当たっては、「テスト計画書」に基づいてテストケース、テスト項目、テスト手順、テスト条件、想定するテスト結果等を含む「テスト仕様書」を策定し、本市の承認を得ること。また、テスト実施期間中には、本市に進捗状況を定量的に報告すること。

(6) テストの実施

- ア 各テスト工程については、本市に各テスト工程の「テスト計画書」の承認を得た後、実施すること。
- イ テストの実施に当たっては、テストを実施する運用保守環境の維持・管理（資源配布や不要データの削除等）を行うとともに、本アプリ及び CRM システムと連携する他システムの担当者及び事業者等との連携・協力を図りつつ実施すること。
- ウ 他システムと関連するテストデータについては、それぞれの担当者及び事業者等と連携・協力を図りつつ作成分担の調整を行うこと。
- エ テストの実施に当たり必要な費用は全て契約金額に含めること。

(7) 単体テスト

- ア 本アプリ及び CRM システムの開発・改修したモジュール等の単位で「プログラム設計書」どおりに動作することを確認すること。
- イ 単体テストでは、開発・改修したプログラムの動作について、網羅的に全ての動作パターンを確認すること。正常系だけでなく、異常系のパターンについても全て確認すること。
- ウ 既存製品を活用する場合、アドオン開発した機能については、スクラッチ開発と同様のテスト手法、品質指標（テストケース数、バグ検出目標数等）にて各テストを実施すること。
- エ 動作の確認だけでなく、アウトプットである画面及び帳票等への出力結果（出力位置、出力文字、サイズ等）が、設計書どおりとなっていることを確認すること。
- オ 後続工程の結合テスト以降に単体テストで抽出すべき不良が検出され、作業の手戻りが発生することの無いように単体テストのテスト項目の抽出及びテスト結果の確認は、有識者の参画及び複数名による実施を基本とすること。

(8) 結合テスト

- ア プログラムモジュール、システム機能等を組合せ、一連の処理の流れが「詳細設計書」どおりに動作することを確認すること。
- イ 結合テストでは、プログラムモジュール、システム機能等の組合せ及びシステム間連動テストにより発生するパターンについて、レアケースやエラーパターンも含めて網羅的に確認すること。
- ウ 結合テストのテスト観点、テスト項目及びテスト結果について、本市に説明を行い、承認を得ること。その際、本市による追加観点・項目等の要望があれば、その必要性を協議した上、必要と判断した場合は追加すること。
- エ 後続工程の受入テストにおいて、追加機能と本市が求める機能の内容に認識違いがあった場合、大きな手戻りが発生する。よって、本市から要請があった場合、結合テストが完了した機能について画面操作イメージ及び帳票イメージの説明を行い、事前の認識合わせを行うことで手戻りを予防すること。

(9) 総合テスト

本番環境又は運用保守環境において、本アプリ及び CRM システムの機能又はパッケージソフトの既存機能を全て組合せて、本アプリ及び CRM システム全体を通した機能要件が「基本設計書」どおりに動作することを確認すること。既存製品を活用する場合は、アドオン開発した範囲だけではなく、パッケージソフトウェアの標準機能についても対象とすること。

総合テストでは、本番稼働後の運用を想定したシナリオ及びオペレーションでテストを実施し、本アプリ及び CRM システム構築の中でバッチ処理が必要となる場合は、ジョブについてスケジュール登録を行い、登録したジョブを自動走行させ、正常終了することも確認すること。

なお、テストで検知した障害は、障害混入原因となった工程を分析し、障害の根本原因、対応策、再発防止策を検討した上で、必要に応じてテスト実施中においても進捗会議等で障害状況を本市に報告すること。

① 業務シナリオテスト

業務シナリオテストとして、本番運用 1 年以上の運用期間を想定したシナリオを作成し、本市の承認を得ること。承認を得たシナリオに従って、本番運用を想定したシナリオテストを実施し、想定どおりの結果となることを確認すること。

② システムオペレーションテスト

本市及び運営事業者（別途調達）が中心に実施する運用を運用マニュアルに従い実施し、マニュアルどおり運用できることを確認すること。必要に応じ、システム運用マニュアルを改訂すること。

③ 性能・負荷テスト

性能・負荷テストを実施すること。

なお、品質が目標値に収まらない場合は、原因の分析及び品質向上を実施し、再テストを実施し、目標値に収まることを確認すること。

④ 障害テスト

障害発生時を想定した場合のテストを実施すること。

⑤ 運用確認テスト

本番のシステム環境の設定内容が正しく機能することの確認を目的として、次のテストを実施すること。

ア 1 日の運用時間帯に沿った実時間での運用を一定期間実施し、本番運用が問題なく行えることを確認すること。運用期間については、本市と調整を行うこと。

イ メンテナンス運用及び不定期運用の確認を行うこと。

(10) 運用テスト

ア 本市による受入テストの実施を支援すること。具体的には、テストシナリオの作成支援、テストデータの作成、テストを実施する運用保守環境の整備及びテストの実行支援を行うこと。

イ 受入テストを行うにあたって、受入テスト計画書（案）及び受入テスト手順書（案）を作成し、本市の承認を得ること。

ウ 受入テストの期間については、必要に応じて本市と協議したうえで決定すること。また、必要な研修期間も考慮した受入テストのスケジュールとすること。

エ 受入テスト期間は、本市からの問合せに対して直接 SE が対応できるサポート窓口を設置し、本アプリ及び CRM システムに係る質問、不具合連絡等を受け付けること。

オ 受け付けた内容を基にプログラム修正及びマニュアル修正等の本稼働に必要な作業を迅速に行うこと。

カ 受け付けた内容及び対応状況については一覧表で記録・管理し、本市に報告すること。また、マニュアルへの反映要否の検討を行うこと。

(11) テスト結果の報告

- ア 各テストの実施後には、結果を検証し、その結果の妥当性を分析・評価すること。妥当性証明として、本市の求めに応じて「テスト仕様書（テスト結果を含む）」及び「テスト結果のエビデンス」を提出し、本市の承認を得ること。
- イ 各テスト工程の終了時には、実施内容、品質評価結果、故障対応状況、課題状況、次工程への申し送り事項、工程完了基準を満たしていること等について、テスト工程ごとに「工程完了報告書」を作成し、本市の承認を得ること。

5.1.4. 移行に関する事項

本アプリ及び CRM システムの移行に関する事項については、「別添 6 非機能要件一覧」の大項目「移行性」に示すとおり、本調達の対象としない。

5.1.5. 引継ぎに関する事項

運営事業者の契約開始後において、「3. 1 委託範囲」に示すとおり、先行リリース時のアプリの運営業務を引き継ぐ必要がある。コールセンターの電話番号については、市民の混乱を招かないよう運営事業者が設置するコールセンターでも継続して利用できるようにすること。

本業務の契約満了後、次期開発事業者への引継ぎが発生する場合、本委託の費用の範囲で行うこととし、詳細な引継ぎ内容については本市及び次期開発事業者と協議のうえ決定する。

5.1.6. 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 教育対象者
本アプリ及び CRM システムの教育対象者について、「図表 5-7 教育対象者」に示す。

図表 5-7 教育対象者

	教育対象者	役割	教育対象者数
1	システム管理者（本市職員）	本アプリ及び CRM システム全体の統括管理を行う。	4 人
2	事業担当者（本市職員）	各事業の業務所管。本アプリ及び CRM システムの各事業に関する管理を行う。情報発信等の機能を利用する。	約 80 人
3	施設事業者	本アプリ及び CRM システムにおける施設情報の掲載、お知らせ・連絡、事前登録申請、施設予約、クーポン等の機能を利用する。	約 380 人
4	運営事業者	コールセンター業務やクーポン決済業務など、各種アプリ・クーポン全般の運用業務を行う。	約 10 人

- イ 研修の実施
 - (ア) 事前説明会の実施。事業担当者に対して、本アプリ及び CRM システムの機能概要やクーポン利用準備のための説明会を実施すること。
 - (イ) 操作研修の実施。教育対象者に対して、本アプリ及び CRM システム操作説明を含めた研修を実施すること。
 - (ウ) 研修で使用する研修テキスト及び動画は、受注者が準備すること。
 - (エ) 研修会場は、本市が用意する想定である。
- ウ 研修内容

研修では、次の内容を含めること。

 - (ア) 本アプリ及び CRM システムの全体の実装機能にかかる研修
 - (イ) 本アプリ及び CRM システムの起動から通常利用の流れ等、操作全般に係る研修
 - (ウ) 本アプリ及び CRM システムを使用する各業務について、一連の業務シナリオを作成し、シナリオに沿った機能・操作方法に係る研修
 - (エ) 統計抽出やマスク設定等、汎用的・共通的な機能の操作方法に係る研修
- エ 研修の種類及び時期・回数

研修の種類及び時期・回数については、「図表 5 - 8 想定研修」に示す。受注者は、受講者に合わせて研修の種類及び時期・回数研修内容について、本市と協議のうえ、研修の支援をすること。

また、操作研修の時期としては遅くとも受入テスト開始の前までに研修を完了すること。

システム管理者及び運営事業者向けの研修については、受注者の責任のもと、本格リリースまでに概要説明会、操作説明会を 1 回以上実施し、アプリ・クーポン運用業務を円滑に遂行できるよう教育すること。

図表 5-8 想定研修

研修種類	対象者	時期・回数
概要説明会 ※本市主催	事業担当者	令和 7 年 9～12 月頃に 1 回程度
	施設事業者	令和 7 年 10 月から先行リリースまでに 3 回程度 ※オンライン、オンデマンドの受講しやすい形式を用意すること
操作研修 ※本市主催	事業担当者	先行リリースまでに 1 回程度 本格リリースまでに 1 回程度
	施設事業者	オンデマンド研修

※本格リリース以降の説明会や研修は、運営事業者が実施する想定でいる。

(3) マニュアルに関する要件

- ア 受注者は、本アプリ及び CRM システムの利用に当たって必要となる各種マニュアルを作成すること。
- イ 各種マニュアルは、本アプリ及び CRM システムを操作する端末からいつでも参照できるようにすること。
- ウ パッケージの標準的なマニュアルがある場合においても、本市の業務に沿って必要な内容の修正を行うこと。また、アドオン機能等の内容についてもマニュアルに反映すること。

- エ マニュアルは、事業担当者（本市職員）及び運営事業者（別途調達）が、各種業務を行うための操作マニュアル及びシステム運用を行うための運用マニュアルを作成すること。
なお、作成するマニュアルの種類に関しては、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、本市の承認を得ること。
- オ マニュアルは、PDF ファイルの電子データを納品すること。なお、原本ファイルとして、本市が加工可能なファイルを提供できる場合は、あわせて提供すること。

（４）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。

5.17. 運用保守に関する共通事項

本アプリ及び CRM システムの運用保守に関する事項については、「別添 6 非機能要件一覧」の大項目「運用・保守性」に示す要件を満たすこと。

（１）プロジェクト計画

受注者は、本仕様書に基づき、本アプリ及び CRM システムの稼働開始までに本市及び運用保守段階に携わる関係者と協議の上、運用保守における具体的な体制、スケジュール、プロジェクト管理方針、プロジェクト管理方法等を含んだ運用保守実行計画（プロジェクト計画書）を作成し、本市の承認を得ること。

（２）プロジェクト管理項目

本アプリ及び CRM システムの運用保守業務で管理すべき項目について「図表 5-5 プロジェクト管理項目」に示す。なお、システム運用保守期間中の成果物（ドキュメント、プログラムソース等）について版数管理及び管理期間を明確にし、成果物の管理責任の範囲を明確にすること。

（３）運用保守に係る想定会議体

本アプリ及び CRM システム運用における会議の前提については「5.11.（４）想定する会議体」と同様である。また、本アプリ及び CRM システム運用として本市で想定する会議体については「図表 5-9 運用保守に係る想定会議体」に示す。

図表 5-9 運用保守に係る想定会議体

会議体	要素	実施内容
定例報告会議	目的	運用保守実行計画策定時に定義したプロジェクト管理方法に基づくプロジェクト管理を実施すること。また、プロジェクトを推進する中で発生した課題解決に向けて検討・調整等を行うこと。
	参加者	本市：こども青少年局事業担当者等 受注者：業務遂行責任者、チームリーダー、各担当者等
	開催頻度	定期的を開催することとし、詳細は本市と協議のうえ決定すること。 ※月に 1 回程度を想定
	報告書類	進捗報告書、課題管理表、変更管理票、スケジュール、その他必要と思われる報告資料等

会議体	要素	実施内容
調整会議	目的	事業の円滑な運営を実現するため、他プロジェクトの担当者及びクーポン運営事業者（別途調達）との調整を実施すること。
	参加者	本市：こども青少年局事業担当者等 受注者：チームリーダー、各担当者等 その他関係者：他プロジェクト担当者、クーポン運営業務委託事業者等
	開催頻度	必要に応じて開催することとし、詳細は本市と協議の上決定すること。
	報告書類	進捗報告書、課題管理表、変更管理票、スケジュール、その他必要と思われる報告資料等

(4) 運用保守対象

運用保守対象については、受注者が本業務で開発・導入したシステム及びそれに付随する設計書、ドキュメント等の納品物。本番環境及びテストなどに必要な運用保守環境も運用保守対象となる。

(5) サービスレベル合意（SLA）

運用保守作業に関するサービスの内容と範囲、品質に関する要求（達成）水準と、それが達成できなかった場合のルールを含め、本市と受注者間で協議のうえ合意することとする。サービスレベル合意の内容については定例報告会議内で報告すること。

また、サービスレベル合意の要求水準が達成できなかった場合又は達成できない恐れがある場合は、原因を調査・分析し速やかに本市へ報告すること。

5.18. 運用に関する事項

(1) 運用方法

本アプリ及び CRM システムを運用する上で必要なシステム監視、ログ管理、マスタ管理等については、受注者の提案に基づき、本市と協議のうえ決定すること。その際、「別添 6 非機能要件一覧」の要件を満たすこと。

また、運用に関する作業が臨時で発生する場合、作業依頼者（本市）から受注者へ作業依頼書を用いて作業を依頼することを想定している。「図表 5-10 作業依頼書に基づく作業」に示す手続きにて、作業依頼書に基づく作業を実施すること。

なお、既存製品活用などのためシステム対応が困難な場合は、本市と協議のうえ対応を決定すること。

図表 5-10 作業依頼書に基づく作業

	作業	内容
1	受付	受注者は、本市からの作業依頼書を受け付け、依頼内容を確認すること。
2	作業	受注者は、作業依頼書に従った作業を実施すること。 想定する作業としては、データ抽出、ログ対応、マスタメンテナンスなどを想定している。
3	納品	受注者は、作業の結果、作成・更新した成果物を本市へ納品すること。
4	記録／報告	受注者は、作業結果を作業報告書に記載し、本市へ報告すること。

(2) アプリ先行リリース時の広報物作成

先行リリース時には、アプリの周知用チラシ 2 種類の作成・印刷（計 10 万部）、ポスター 2 種類の作成・印刷（計 300 部）や広報用動画、本市のホームページ、デジタルサイネージ、母子健康手帳、子育て便利帳への広報素材等の作成を行うこと。その他、アプリ周知のために必要な広報については、本市と協議のうえ対応を決定すること。

(3) アプリ先行リリース時の施設事業者の利用支援

先行リリース時には、施設事業者にて実施する施設情報の登録やクーポン機能の使い方等、施設事業者へのマニュアル・説明資料の作成等、利用支援を行うこと。その他、施設事業者のアプリ・クーポンの利用促進に向けた業務については、本市と協議のうえ対応を決定すること。

(4) アプリ先行リリース時の問い合わせ対応

先行リリース時から運営事業者の契約開始までの間、市民や施設事業者からの問い合わせ対応を行う。問い合わせ受付時間は、「図表 5-10 問い合わせ受付時間」を想定している。電話以外の問合せフォーム、チャット等による問い合わせ対応を実施すること。コールセンターの電話番号については、市民の混乱を招かないよう運営事業者が設置するコールセンターでも継続して利用できるようにすること。なお、コールセンターへの通話料金については発信者負担とすること。

(5) 初回クーポン申請勧奨の対応

初回クーポン申請勧奨の対応としては、通知の作成・送付（印刷・郵送費を含む）に加えて、対象者データ抽出、本アプリのインストール者に対するプッシュ通知・メールなど本アプリを用いて効果的に実施することを想定している。詳細な方法については本市と協議のうえ対応を行うこと。初回クーポン申請勧奨対象者数は、2.5 万人を想定している。

前述の（2）～（4）は、最終的に運営事業者へ引継ぐものとし、運営事業者が決定後、速やかに教育・研修を行うとともに、1 か月程度、運営業務の支援を行うこと。

(6) 総合福祉システムからのデータ連携対応

本アプリ及び CRM システムで利用する、住基等のデータについては本市システムである「総合福祉システム」からの連携を想定している。「総合福祉システム」は「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン（総務省）」におけるマイナンバー利用事務系のシステムに類するため、データ連携については媒体連携が必要となる場合には、連携対応を行うこと。なお、データ連携頻度は月次を想定している。また、データ加工や管理は、運営事業者が担うことを想定している。

(7) アプリ問い合わせ対応（関係者向けヘルプデスク）

本市及びクーポン運営事業者からの本アプリ及び CRM 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 5-11 問い合わせ受付時間」、「図表 5-12 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うえ決定する。問い合わせフォームやチャット等電話以外の問い合わせ方法について、本市と協議のうえ決定する。

図表 5-11 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（大阪市の休日を定める条例（平成 3 年大阪市条例第 42 号）第 1 条に掲げる本市の休日をいう。以下同じ。）を除く月曜日から金曜日	9:00～17:30

図表 5-12 問い合わせ作業

	作業	内容
1	受付	本市及び運営事業者からの電話・メール等による問合せについて、受付・回答を行うこと。
2	調査	問い合わせ内容に関して、ノウハウ集（マニュアル／過去事例）を調査し、既存事象か否かを判断すること。既存事象でない場合には調査するように手配すること。
3	回答	調査結果が既存事象であった場合には、速やかに回答すること。既存事象でない場合には調査完了後、速やかに回答すること。
4	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) 連携データの文字フォントにかかるとの対応

総合福祉システム（住基システム）との連携データ仕様について、住基システム標準化に伴い、令和 8 年 1 月以降、連携データで使用している文字フォントが現行の「拡張大阪市明朝」から変更される予定であるため、必要な対応を行うこと。なお、総合福祉システムで使用する文字フォントは発注者から貸与する。

5.19. 保守に関する事項

本アプリ及び CRM システムの運用保守に関する事項については、「別添 6 非機能要件一覧」の大項目「運用・保守性」に示す要件を満たすこと。

(1) 保守方法

本アプリ及び CRM システムを保守する上で必要なソフトウェアアップデート、セキュリティパッチ、障害発生時の対応、バックアップ・リストア管理等については、受注者の提案に基づき、本市と協議のうえ決定すること。その際、「別添 6 非機能要件一覧」の要件を満たすこと。

6. 実施体制に関する事項

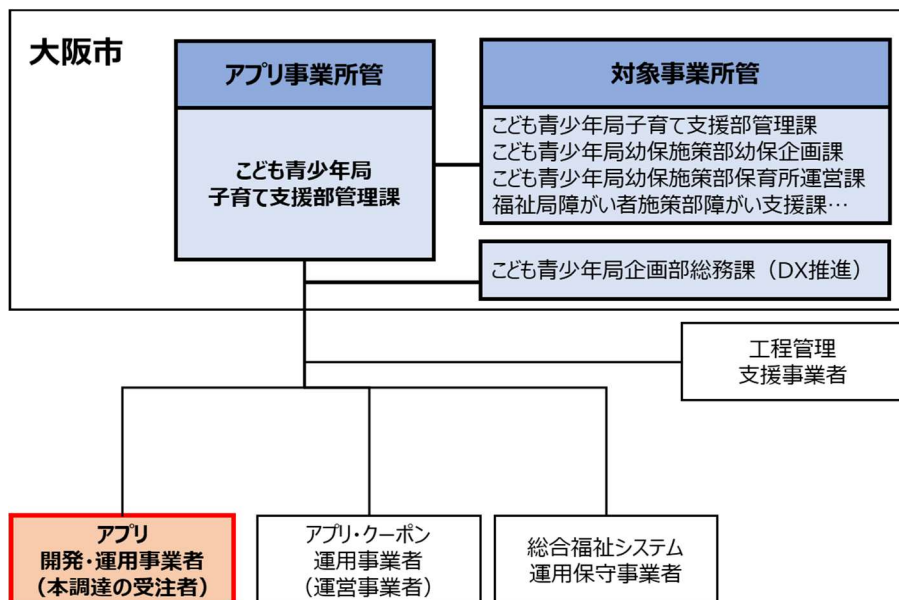
6.1. 実施体制

(1) 構築（開発・テスト）に係るプロジェクト体制

本アプリ及び CRM システム構築において推進体制及び受注者に求める作業実施体制について「図表 6-1 本市の実施体制」及び「図表 6-2 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 6-1 本市の実施体制



図表 6-2 想定する作業実施体制

役割	役割の詳細
統括業務 責任者	(役割) ・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。 (条件) ・本市からの要求事項に対して、迅速に判断ができること。 ・構築業務の開始から本アプリ及び CRM システムの稼働までの間は、原則として担当の変更はしないこと。

役割	役割の詳細
業務遂行 責任者	<p>(役割)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>(条件)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・プロジェクト管理能力を有すること。 ・他業務との兼務は原則として不可とする。 ・構築業務の開始から本アプリ及び CRM システムの稼働までの間は、原則として担当の変更はしないこと。
チーム リーダー	<p>(役割)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>(条件)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報システムの設計・構築業務の経験及びその中でチーム責任者として従事した経験を有していること。 ・本市と直接打合せ等で調整・検討が可能であること。 ・本市と同規模団体もしくは同規模システムに関する、構築業務もしくは運用保守業務に従事した経験を有すること。 ・スマートフォン等携帯アプリケーション開発に関する能力及び知識を有する者 ・アプリの構築業務もしくは運用保守業務に従事した経験を有し、当該アプリの仕様等について、打合せ等での本市の問合せや説明依頼に対して対応できること。 ・本アプリ及び CRM システムの開発言語に関するプログラミングの経験を有し、本アプリ及び CRM システムの構築にあたり、的確に影響分析が行えること。
設計・開発 担当者	<p>(役割)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・チームリーダー等の指示に従い、本業務の設計・開発作業を実施する。
品質管理 責任者	<p>(役割)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本業務全体においてプロジェクト計画書に規定した品質を確保するため、監視・管理・助言を行う。 ・品質評価を行い、問題がある場合は、是正策について指示もしくは実施を行う。 <p>(条件)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本プロジェクトの担当部署と異なる社内の品質管理部門が担当することが望ましい。
セキュリティ 責任者	<p>(役割)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本業務の情報セキュリティに関する監視・管理・助言を行う。 <p>(条件)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報セキュリティ対策の管理体制については、作業実施体制とは別の構成とすること。

(2) 運用保守に係るプロジェクト体制

本アプリ及び CRM システム構築において推進体制及び受注者に求める作業実施体制について「図表 6-3 想定する作業実施体制」に示す。(本市の体制は「図表 6-1 本市の実施体制」に示すとおり。)

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 6-3 想定する作業実施体制

役割	役割の詳細
統括業務 責任者	<p>(役割)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>(条件)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本市からの要求事項に対して、迅速に判断ができること。
業務遂行 責任者	<p>(役割)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>(条件)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・プロジェクト管理能力を有すること。
チーム リーダー	<p>(役割)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・配下の各業務の運用保守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。 <p>(条件)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報システムの設計・構築業務の経験及びその中でチーム責任者として従事した経験を有していること。 ・本市と直接打合せ等で調整・検討が可能であること。 ・本市と同規模団体もしくは同規模システムに関する、構築業務もしくは運用保守業務に従事した経験を有すること。 ・スマートフォン等携帯アプリケーション開発に関する能力及び知識を有すること。 ・本アプリ及び CRM システムの構築業務もしくは運用保守業務に従事した経験を有し、本アプリ及び CRM システムの仕様等について、打合せ等での本市の問合せや説明依頼に対して対応できること。 ・本アプリ及び CRM システムの開発言語に関するプログラミングの経験を有し、構築にあたり、的確に影響分析が行えること。
運用保守 担当者	<p>(役割)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・チームリーダー等の指示に従い、本業務の運用保守作業を実施する。 ・本市及びクーポン運営事業者（別途調達）からの本アプリ及び CRM システムに関する問い合わせ対応を実施する。

役割	役割の詳細
品質管理 責任者	(役割) ・本業務全体においてプロジェクト計画書に規定した品質を確保するため、監視・管理・助言を行う。 ・品質評価を行い、問題がある場合は、是正策について指示もしくは実施を行う。 (条件) ・本プロジェクトの担当部署と異なる社内の品質管理部門が担当することが望ましい。
セキュリティ 責任者	(役割) ・本業務の情報セキュリティに関する監視・管理・助言を行う。 (条件) ・情報セキュリティ対策の管理体制については、作業実施体制とは別の構成とすること。

6.2. 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) 「6.4. 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のいずれかの資格を有していること。(証明資料要)

6.3. 作業場所

本委託の開発及び運用保守工程に係る作業場所については受注者にて用意すること。また、作業場所については本市市内であることが望ましい。

6.4. 受注実績

応札者は以下(1)～(3)の要件を全て満たすことが望ましい。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(クーポンや地域通貨、母子・子育て関連事業を想定)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BPO受注実績、又は、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。

6.5. 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) 。

6.6. 次世代育成支援の取り組み

応札者は、次世代育成支援の取り組みに係る以下のいずれかの条件を満たすことが望ましい。(証明資料要)

ア 次世代育成支援対策推進法に基づく一般事業主行動計画の策定し、労働局に届出ていること。

イ 次世代育成支援対策推進法に基づく認定を取得していること (くるみんマーク、プラチナくるみんマーク) 。

7. 留意事項

7.1. 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 I C T 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）

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

7.2. 経費積算にあたっての留意事項

本仕様書に記載する全ての委託業務及び当該業務を行うにあたって付帯して発生する業務、ライセンス料等、必要となる一切の費用は契約金額に含めることとし、仕様が不確定なものに関する経費については、本市と協議のうえ対応するものとする。

なお、構築工程の支払いについては、令和7年度末（令和8年度の構築期間を想定する場合、令和8年度分は構築完了時）を想定している。

7.3. 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るとき、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 2 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。

7. 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ずることは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。

7. 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、大阪市が定めた「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。