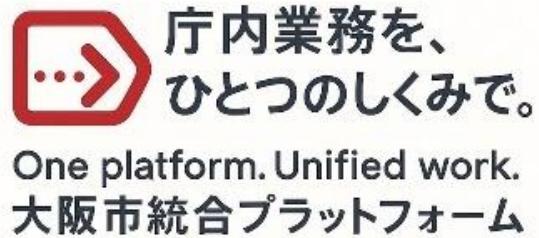


大阪市統合プラットフォーム
アジャイル開発業務委託
仕様書



令和7年12月
大阪市デジタル統括室 DX推進担当

目 次

1	業務委託名及び履行期間	1
2	背景と目的	1
3	本業務委託の内容	4
(1)	開発案件	5
(2)	スプリント単位の役務	5
(3)	開発物とドキュメントの品質確保	6
(4)	リリース管理	7
(5)	アジャイル開発に係る各種留意事項	8
(6)	本市内製開発に関する留意事項	9
(7)	教育・研修	10
(8)	AI活用の検証・検討	10
(9)	ServiceNowライセンス取得	11
(10)	プロジェクト管理	12
4	想定スケジュールと主要マイルストーン	13
5	関連事業との関係性	15
(1)	大阪市統合プラットフォーム導入・構築業務委託	15
(2)	大阪市共通公文書管理サービス構築・運用保守業務委託	16
(3)	役割分担と依存関係	17
(4)	主要なステークホルダー	18
6	開発体制及び役割分担	19
(1)	受注者の体制	19
(2)	発注者の体制	21
(3)	本市デジタル統括室職員の現時点のスキル・経験	22
(4)	プロダクトオーナー・プロセスオーナーについて	22
(5)	会議体	23
(6)	業務量	25
7	提出物・成果物・検査方法・支払条件	26
(1)	共通事項	26
(2)	提出物の定義と検査方法	26
(3)	成果物の定義と検査方法	29
(4)	支払条件	30
(5)	履行場所	30
8	遵守すべき法令及びその他の規定	30
9	仕様書の解釈	31

10 機密情報に関する第三者要請時の対応	31
11 再委託	31
12 提出物・成果物の所有権の取扱い	32
13 提出物・成果物に関する権利の行使	33
14 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	33
15 守秘義務	33
16 総合評価結果の反映について	34
17 問合せ先	34

1 業務委託名及び履行期間

業務委託名：大阪市統合プラットフォームアジャイル開発業務委託

(以下、「本業務委託」という。)

履行期間：令和8年4月から令和9年12月までの21か月間を履行期間とする。

2 背景と目的

本市では、2040年を見据えた「大阪市バックオフィスDXグランドデザイン」（以下、「グランドデザイン」という。）を令和6年3月に策定し、抜本的な業務改革（BPR）とシステムの全体最適化を通じて、組織全体のパフォーマンス向上を目指している。

グランドデザインでは、「2040 年に向けては、バックオフィスをイノベーションの中心に据え、DX のノウハウのみならず、統合プラットフォーム（ソリューションは ServiceNow である。以下「統合 PF」という。）、汎用オンラインストレージ（ソリューションは Box である。以下「汎用 OLS」という。）、各種データを活用し、他の業務・システムに効果を波及させていく」ことを示しており、統合 PF は、主要業務（財務・契約・文書管理等）に加え、庁内の多数の業務をシステム化していくための基盤であり、将来的な全庁的な DX 拡大を支える土台として位置づけている。

バックオフィスDXグランドデザインの実現

BODXグランドデザインでは、統合PFを土台に、2030年に主要業務を対象に110万時間削減（生産性向上率10.3%UP）することをめざしている。

また、2040年には、導入した統合PF等を活用し、DXを主要業務以外にも波及させることで、212万時間削減(20%UP)をめざしている。



しかし、その実現に向けては以下のような課題が存在する。

- #### ➤ 中～小規模業務の DX が進まない構造的課題

バックオフィス業務には、業務所管が不明確で DX の推進主体が定まらない場合があり、仮に所管が存在したとしても、予算化からシステム開発までに要する時間と労力を理由に難色を示し、結果として DX が進まないままとなっている現状がある。

また、「照会・回答」や「庁内申請・届出」など全般的に広く行われている業務についても紙や Excel、メールのやり取りといったアナログ的な処理が中心のままとなっている。

一方で、これらの業務を従来どおり 1 件ごとに個別調達・外部委託でシステム化しようとすると、次の点から実現が困難であると考えている。

- ・ 開発期間中だけでなく、リリース後のハイパーケア期間まで、事業者は重厚な要員をアサインし続ける必要があり、事業者の委託コストの増を招く。
- ・ また、成果物型（請負）での調達では、リスクを見込んだ価格設定となるため、契約単価が高止まりしやすい。

➢ アジャイル開発と職員内製の採用

上記の課題認識を踏まえ、アジャイル開発手法の採用により開発サイクルを短縮し、複数の開発案件を 1 つの業務委託の中で連続的に開発を行うことで事業者側の要員配置の最適化を図るとともに、成果物型（請負）を採用しないことで応札の間口を広げ、競争性を確保する。

加えて、ServiceNow の特性を活かし、テーブル設計等の基盤部分や複雑な UI 開発（Workspace 等）は事業者が担当し、開発や維持管理が容易な Record Producer（サービスカタログ）等の一部を本市職員が内製開発する方式を採用する。さらに、事業者が開発するサービスに係る要件定義工程や運用保守工程の一部を本市が担うことで、職員自らが軽微な改修や業務改善を行うことができる環境を整備する。

具体的には、本業務委託では以下の 3 つの目的を掲げる。

➢ 【目的 1】開発・運用保守の効率化とコストの恒常的削減

アジャイル開発を通じて、市職員と事業者が一体となってチームで開発・運用保守を行い、設計・テスト・運用に関するノウハウを本市側にも蓄積することで、徐々にベンダへの依存度を下げ、将来的な開発・運用保守費の恒常的削減を図る。

また、業務要件や設計理由を明確に記したドキュメント（設計書・テスト仕様書・運用手順書等）を整備し、次の事業者への円滑な引継ぎが可能な状態とする。

加えて、本業務委託により得た知見を踏まえ、本市において、将来的な内製範囲拡大の検討を行う。

➢ 【目的 2】必要なサービスを迅速に届ける開発体制の確立

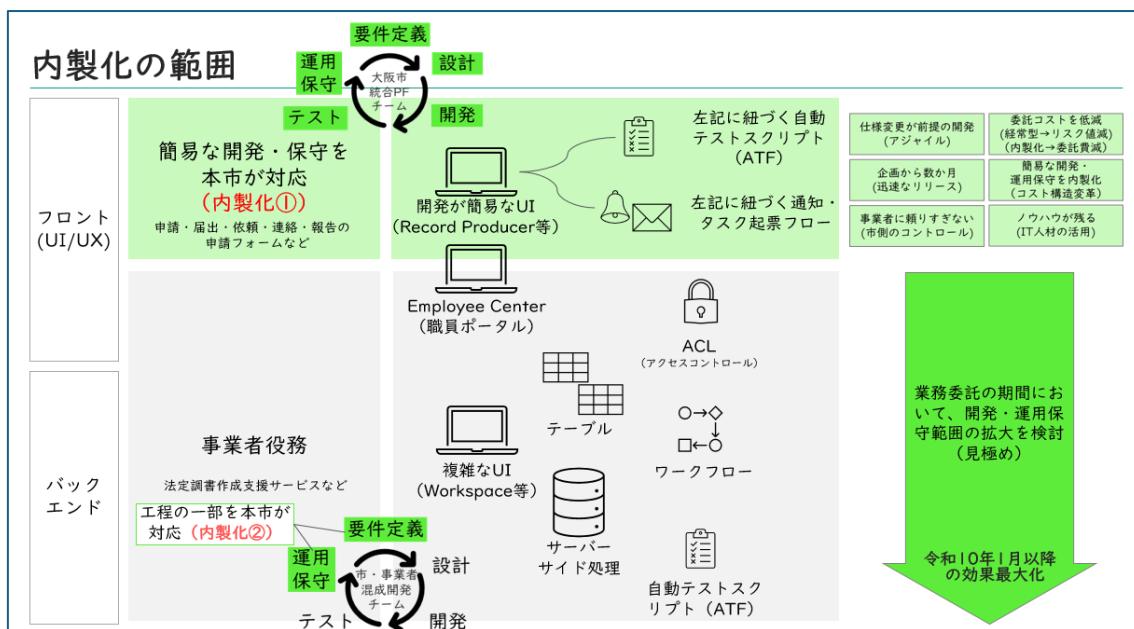
アジャイル開発の導入により、短い開発サイクル（2～4 週）で成果をリリース

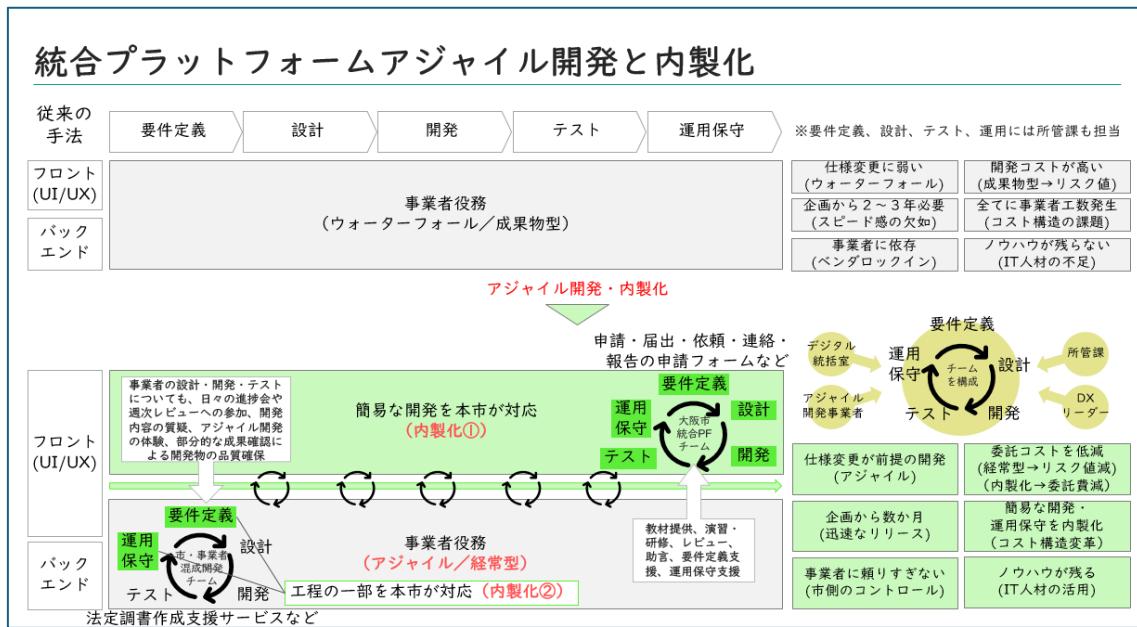
し、業務委託期間内で複数のサービスを開発する。これにより、利用者ニーズに即したサービスを迅速に職員に届け、最小の業務委託コストで最大の業務効率化効果が生み出される構造を実現する。

➤ 【目的3】アジャイル開発の型（標準プロセス）の確立と再利用

統合PF上での開発に適したアジャイル開発の進め方（役割分担、品質確認プロセス、ドキュメント構成、リリース判定手順等）を整理し、これを「大阪市統合プラットフォームアジャイル開発の手引き」として整備する。

この標準的な開発方式を後続の中～小規模サービス開発（外部委託によるアジャイル開発を含む）にも適用・再利用することで、開発品質の平準化と一定の開発スピードの確保を図り、長期的な開発・運用コストの削減につなげる。





3 本業務委託の内容

【概要】

本業務委託は、統合 PF (ServiceNow App Engine) を活用したアジャイル開発 (スクラム) を実施し、複数の中～小規模サービスの設計・開発・検証・運用支援を行うとともに、アジャイル開発の実施方法や標準資産を整備するものである。

また、受注者において、本業務委託に必要となる ServiceNow のライセンスを取得（ライセンスの使用権は本市に帰属）する。

アジャイル開発（スクラム）については、2～4週を1スプリントとした開発サイクルにより、複数案件の設計・開発・検証を並行的に進め、四半期単位で「計画」「実装」「検査」「改善」を繰り返し実施することで、確実にアジャイル開発業務を履行することを基本とする。

受注者は、単なるアジャイル開発事業者としてではなく、大阪市のアジャイル開発導入パートナー及び内製化パートナーとして、大阪市のアジャイル開発導入及び内製化を支援し、持続可能なアジャイル開発と、自走できる内製化範囲の見極め及び将来的な内製化の拡大に向けた本市側の検討の支援を行うものとする。

【対象範囲】

- 統合 PF (ServiceNow) 上で稼働するサービスのアジャイル開発・改修・運用保守及びこれらの職員支援
 - 汎用 OLS 連携
 - 共通公文書管理サービスの決裁連携 API との連携機能実装（共通部品化）

- 標準プロセス及び開発資産の整備
 - ✓ 「大阪市統合プラットフォームアジャイル開発の手引き」の作成と順次改定
 - ✓ 資産化（共通UI部品、データ定義、API連携設計等）
- 教育・研修
- AI活用の検証・検討（AIエージェント業務効率化実証実験・その他検証）
- ServiceNowライセンス取得

（1）開発案件

本業務委託でアジャイル開発する対象は、非効率業務のうち「全庁で利用」、「業務所管不明確」などの開発案件を主に取扱うこととし、契約締結後、「開発案件候補一覧」を別途提供するため、業務開始当初は当該一覧をもとに開発対象の検討を行う。

「開発案件候補一覧」に記載の開発案件は、大阪市統合PFチーム（デジタル統括室DX推進担当内の統合PF導入・構築業務に携わる職員。以下同じ。）が独断で想定したものであり、関係所属と未調整の状態である点に留意すること。また、履行期間中に隨時開発案件の追加・削除等が発生する点に留意すること。

なお、「案件管理・連携サービス（共通）」及び「案件管理・連携サービス（法定調書作成支援）」は確定開発案件とし、令和9年1月からデジタル統括室全職員が試行利用を行い、令和9年11月までに機能追加等のブラッシュアップを行う想定である。

（2）スプリント単位の役務

アジャイル開発は市（大阪市統合PFチーム3名程度（予定））と受注者による混成のチームによる「スクラム」を標準とし、スクラムチームで合意したプロダクト（サービス）の開発に向け、機能実現の進捗に合わせて小規模な単位（2～4週を1スプリントとする）で開発を進め、機能追加等を繰り返す想定である。

開発案件はプロダクトバックログで管理し、バーンダウンチャート、ベロシティ、ストーリーポイント等を用いて、スプリントを計画する。同時並行開発は原則2件までとするが、開発案件の難易度・内容に応じて調整を行う。

各スプリントでは「スプリント計画」「デイリースクラム」「レビュー」「レトロスペクティブ」等を行い、日々進捗と課題をスクラムチーム内で共有することを想定しており、大阪市統合PFチームも参画する。アジャイル開発の手法や進め方は、大阪市統合PFチームと受注者間で協議の上、別途定める。

役務の遂行の中で作成するドキュメントについてはバージョン管理を行い、順次提出物として提出することとする（提出物は後述）。

受注者は、本市が本格的なアジャイル開発未経験であることを鑑み、ファシリテー

ションや、プロダクトバックログ管理等について、全般的に支援するとともに、積極的に様々な提案を行うこと。

(3) 開発物とドキュメントの品質確保

アジャイル開発におけるプロセス運用と証跡により品質を確保するための要点を以下に記載する。具体的な閾値・測定方法・抽出率等は、プロジェクト計画書（品質管理計画）に別途定めるものとする。

➤ 標準レビューの実施

設計・コード・リリースの各レビューを実施し、観点（要件適合、セキュリティ（権限・監査ログ・脆弱性）、可用性、運用性、可観測性、性能、保守性・再利用性）に基づき審査すること。

指摘事項、是正期限、承認可否を議事録として記録すること。

➤ 試験及び証跡の整備

単体テスト・結合テスト・ユーザー受入テスト（UAT）・回帰テスト（ServiceNow Automated Test Framework (ATF) 又は代替テスト）に加え、権限、性能、アップグレード影響等に係る確認を実施し、各テスト仕様書、各テスト結果・証跡、ATF 実行ログ、欠陥台帳等の証跡を整備すること。

➤ 受入及び基準の運用

各プロダクトバックログアイテム（ユーザーストーリー）は受入基準に基づき受入台帳で判定すること。DoR 及び DoD はプロジェクト計画書に従い運用し、変更時は合意の上更新すること。

なお、重大欠陥（Priority 1）は残置しないこと。重要欠陥（Priority 2）を残置する場合は、回避策及び是正期限を付した発注者の例外承認（基準外リリース承認：事前承認）を要する点に留意すること（理由・影響・回避策・是正期限を明記）。

➤ 品質 KPI の測定・報告・是正

少なくとも次の品質 KPI を月次で測定・可視化し、逸脱時は是正措置を講ずること。目標値及び測定方法はプロジェクト計画書（品質管理計画）に別途定めるものとする。

- ✓ 回帰テスト自動化率 (%)
- ✓ 初回ユーザー受入テスト合格率 (%)
- ✓ 欠陥是正日数の中央値（欠陥の起票日から、修正完了し再テスト合格に到達するまでの営業日の中央値）

➤ **品質管理業務を担当する体制の設置**

受注者は「品質管理業務を担当する体制」を設け、品質 KPI の測定、回帰運用、欠陥管理、品質管理報告書の作成を担うこと。

➤ **ドキュメント作成及び版管理**

各種設計ドキュメントには設計理由（採否理由、選択肢、決定根拠）を明記し、後続事業者への引継ぎに耐える粒度で作成すること。版管理を行い、版・日付・作成者又は承認者を明記すること。

➤ **回帰対象の管理**

回帰対象フローを ATF 回帰テスト又は代替回帰テスト（API 自動テスト／手動スマートテスト）に区分し、対象リストを維持すること（四半期ごとに見直すこと）。

(4) リリース管理

本業務委託におけるリリースは、統合 PF の開発・運用保守に係る各種ガバナンスルール（以下「統合 PF ガバナンス」という。）に準拠すること。特に、本番環境への資材移送、職務分掌（SoD）、リリースウィンドウ、承認フロー等は統合 PF ガバナンスに従う。

詳細手順・役割・承認フロー等は、プロジェクト計画書（リリース管理計画）に別途定めるものとする。

➤ **受注者の役割**

リリース計画、影響評価、回帰計画、ロールバック計画の作成・申請・調整・証跡整備を担い、本番反映は統合 PF ガバナンスに基づく統合 PF 構築事業者の手順に従う。

➤ **リリース区分**

「通常」又は「緊急」とし、「通常」を原則とする。

「緊急」は重大障害等に限り最小範囲で実施し、発注者の事前承認を原則とする。

事前承認が困難な場合は発注者の暫定承認（口頭等）の上で実施し、実施後 2 営業日以内に書面承認（例外承認）、影響評価、回帰結果、是正計画を提出すること。

➤ **提出物（様式はプロジェクト計画書で定める）**

リリース計画（対象・差分・リスク・移行手順・切替手順・所要時間・ロールバック）、影響評価（互換性／権限／性能／監査／外部連携）、回帰対象一覧、ATF 又は

代替試験結果、リリースノート、承認記録、等。

➤ **資材管理**

Update Set／アプリケーションの単位・命名・依存管理は統合 PF ガバナンスに従う。

➤ **反映順序と証跡**

反映順序は統合 PF ガバナンスに従い開発→検証→総合→受入→本番環境とする。受注者は各段階の試験結果、回帰テスト結果、承認申請及び承認記録の証跡を整備・提出し、本番反映・インスタンス管理は統合 PF 構築事業者の手順により実施されるものとする。

➤ **結果報告等**

反映後の結果報告は受注者が作成・提出し、障害・問題管理への登録は統合 PF ガバナンスの手続に従う。

➤ **バージョンアップ対応**

統合 PF の計画に従い、受注者は影響分析及び回避策（互換 API、Feature Flag、設定移行等）を提案・実施する。

➤ **リリース調整**

リリースカレンダーへの登録、変更凍結期間の遵守、他案件との競合回避は統合 PF ガバナンスに従う。

(5) アジャイル開発に係る各種留意事項

- 令和9年1月のデジタル統括室職員全員の試行利用開始、令和9年11月の全庁操作習熟開始、令和10年1月のバックオフィス DX 本格運用開始のいずれかのタイミングまで、開発したプロダクト（サービス）がリリース・利用されない可能性がある点に留意する。
- 統合 PF 構築事業者からのバージョンアップ連絡・周知を通じて、受注者が開発した部分に係る ServiceNow のバージョンアップに対応すること。
- セキュリティ、運用性、可用性、可観測性、性能等の観点を標準レビュー対象とすること。
- 試行利用開始以降のデジタル統括室職員からの問合せ・障害等の管理については本業務委託において取得するライセンスのうち ITSM を用いる点に留意する。ITSM は AI ライセンス含有のものを取得し、AI による運用保守作業の効率化と正

確性向上等の効果を検証する。

- アジャイル開発のうち、要件定義（業務要件定義が主）・運用保守（問合せ一時対応が主）については大阪市統合 PF チームが一部対応（内製化）するが、受注者は適宜内製化支援・教育・ドキュメント提供等を行うこととする。なお、受注者が担う範囲と本市が担う内製化範囲について、発注者と受注者間で適宜検討・調整した上で、発注者・受注者作業のすみわけを整理しなければならない点に留意すること（厚生労働省告示：「労働者派遣事業と請負により行われる事業との区分に関する基準」（37号告示）に関する疑義応答集（第3集）を参照のこと）。
- 受注者が実施する設計・開発・テストの部分について、大阪市統合 PF チームがデイリースクラム、レトロスペクティブ、レビュー等を通じて開発内容の質疑を行い、アジャイル開発を体験することでノウハウ習熟・ノウハウ移転に努める点に留意すること。
- バックログ会議等で優先度変更・影響評価をドキュメント化し、四半期単位で大型変更の変更管理を合意・整理する想定である点に留意すること。
- 受注者にてリスク管理を行い、技術・運用・人員・依存・セキュリティ等で区分し、回避・軽減・受容・移転を明記すること。
- 大阪市統合 PF チームが部分的な成果確認を繰り返すことにより開発物の品質確保を行う点に留意すること。
- 開発案件の所管課が主体的に関与する「プロセスオーナー」「プロダクトオーナー」等の役割の在り方は、本市の組織風土等をふまえ、大阪市統合 PF チームと受注者で十分検討を行う。
- 庁内におけるアジャイル開発の手続き・ルールの策定に向けて、アジャイル開発に係る申請、プロダクトバックログ管理、優先度付け（「業務改善効果」「技術的実現性」「費用対効果」等）、リリース・維持管理プロセスについて、「統合プラットフォームアジャイル開発の手引き」として整備すること。なお、本ドキュメントを参考に、他のシステム基盤によるアジャイル開発も想定した汎用的な「アジャイル開発ガイドライン」として、別途デジタル統括室においてドキュメント作成することを検討している。
- 資産化（共通 UI 部品、データ定義、API 連携設計等）を積極的に行うこと。受注者のノウハウ・ServiceNow のベストプラクティス等を積極的に提案すること。

（6）本市内製開発に関する留意事項

- 開発や維持管理が比較的容易な Record Producer（サービスカタログ）等の一部について、本市職員が内製開発する方式を取り入れる点に留意すること。
- 統合 PF 構築事業者からのバージョンアップ連絡・周知を通じて、本市職員が内製開発した部分に係る ServiceNow のバージョンアップの支援をすること。

(7) 教育・研修

本業務委託において、受注者は大阪市統合PFチームに対して以下の内容を教育・研修すること。なお、教育・研修の実施に当たっては、座学（対面・Web形式）又はOJT・実践形式等、効率性及び効果を踏まえた最適な方法を受注者が提案し、発注者の承認を経て実施すること。

- アジャイル開発の基礎
スクラムの基本的な考え方、プロダクトオーナー、スクラムマスター、開発チームの役割、スプリントの進行方法などの基本概念。
- ServiceNow プラットフォームの活用方法
システム開発やカスタマイズを進めるための ServiceNow の機能や開発環境の使い方。
- バックログ管理
バックログ管理の手法。
- 実践型研修
実際にPoC開発などに基づいた演習を通じたチーム全体での協力や進捗確認方法。
- アプリケーション開発
Record Producer等の開発が比較的容易なアプリケーションの開発方法、バージョンアップ対応方法。

(8) AI活用の検証・検討

本業務委託において受注者がライセンス取得（ライセンスの使用権は本市に帰属）を行うServiceNowのAIライセンスを用いた実証実験の計画策定・サンプル開発を行い、検証を実施又は支援すること。

実証実験のために開発した資材・ドキュメント等について、開発資材としての品質確保やリリース管理の対象外とする想定であるが、有用性が確認できた場合はリリースに向けた開発・ドキュメントが必要である点に留意する。

➤ AIエージェント業務効率化実証実験

本市行政オンラインシステム（TKC社製）上の申請データ及び添付ファイルを、CSV・Word・Excel・PDFファイル等により統合PFのテーブルに取り込み、AIが一次審査（AIによる審査自動化と職員判断件数の削減）を行うプロセスを構築・検証する。これを「AIエージェント業務効率化実証実験」と定義する。

AIが処理を行うための情報源として、サンプルレコードや、統合PFの検証用ナレッジ、検証用非構造化データ（マニュアル・規程類等）を用いることとする

る。この検証結果を本市へ報告を実施した上で、AI エージェント実証実験結果報告書（中間報告／最終報告）として、「成果物の納品」を行うこと。

共通公文書管理サービス構築事業者との調整によっては、汎用 OLS の「Box Hubs」（※）が提供する RAG 機能に対して汎用 OLS 上のマニュアルを予め掲載しておき、ServiceNow のスパークより Box Hubs (RAG) の情報を取得・参照するユースケースの検証を行う。

これらの実証実験について、具体的な実施内容は本市と協議する。

※Box のクラウドストレージサービス内で提供される機能で、特に組織内でのファイルの整理、管理、共有を効率的に行うためのツール。これにより、チームや部門ごとのファイルや情報を一元的に管理でき、特定のプロジェクトや業務に関連するコンテンツを迅速にアクセスできるようになる。Box Hubs は、Box AI の RAG (Retrieval-Augmented Generation) により、ユーザー権限でアクセス可能な Box 内コンテンツを検索・抽出した上で回答・要約を生成する。

➤ その他検証

上記の他、統合 PF におけるナレッジ記事自動作成の有効性確認及び ITSM 運用に係る一部 AI 活用可能性の確認について、発注者が実施する AI 活用検討に必要な範囲で協力すること。

(9) ServiceNow ライセンス取得

本業務委託において受注者がライセンス取得（ライセンス使用権は本市に帰属）を行うものは別紙「取得するライセンス一覧」のとおり。取得したライセンスを証明できるものを発注者へ提出することにより、受注者へライセンス費用を支払うものとする。

本市の ServiceNow のライセンスに係る考え方は次のとおり。

共通利用するライセンス				
No	ライセンス名	概要	備考	利用量
1	App Engine Enterprise Unrestricted User (教育用・本番用ライセンス)	ServiceNow®アプリケーション利用および開発/管理を行うための広範なアクセス権を持つユーザのライセンス。App Engineで構築されたサービスを利用するために必要なとなる。	App Engineで構築するサービスの移行方針(R9年度I~3Qの共通公文書管理サービスの教育開始時期)に合わせてFFからUUへRenewal(本市デジタル統括室にて別途調達)し、以降は全職員が利用する。	28,000
2	Additional Non-Production Instance - Shared Environment (2TB)	統合PF構築事業者が準備する環境はサービス間にて共通利用され、ガバナンスルールに基づいて提供される。(環境の利用方法、「4-5-2. 大阪市統合プラットフォーム開発標準ルール(仮称)」参照。)	サービス間にて共通利用する総合・受入・ユーザ、教育、本番、疑似本番環境等を提供する。	4

上記以外のライセンスについては、サービス構築事業者においてライセンス調達を行うこと。（下例参照）

- ・App Engine UUのRenewal後のApp Engine FF（サービス構築事業者が配置する開発者数、本番検証ユーザ数、パイロット展開ユーザ数の数量）
 - ・Renewal後のApp Engine UU（サービス構築事業者が配置する開発者数の数量）
 - ・Additional Non-Production Instance（サービス構築事業者専用の開発・検証環境等の必要数量）
 - ・Workflow Data Fabric Starter Additional Transaction Packs（サービス構築事業者が統合PFと他のSaaS等を組み合わせて提案（開発・運用保守）する場合において、設計・開発工程で検討した当該SaaS等とのデータ連携の回数を考慮し、かつ、総合・受入・ユーザ、教育、本番、疑似本番環境でのサービスの稼働状況を鑑み、必要な分量のspoke拡張オプションをサービス構築事業者か認定）

これらを算出した上で、次のライセンスを含むこと。（本市ServiceNow契約アカウントにUpsell）

- Platform Encryption - Application v2
 - Impact GUIDED

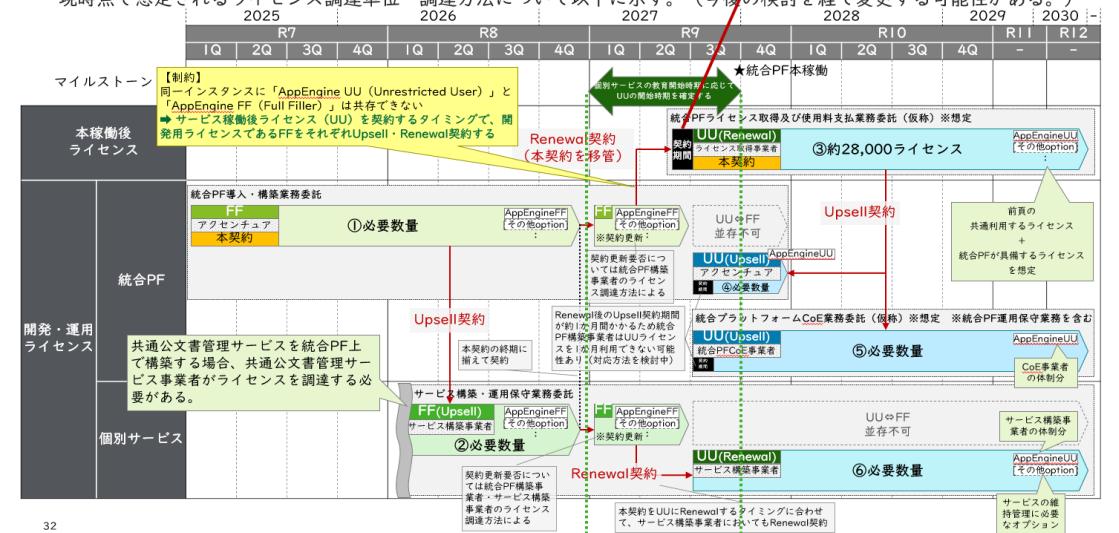
統合PFは以下のライセンスを提供するが、これらについてはサービス構築事業者と共に利用するものではない。

- App Engine FF (Renewal前)
- ITSM Professional
- Workflow Data Fabric Starter
- Non-Production-Instance Additional (統合PF構築事業者の開発・検証環境用)
- Creator Professional Plus
- Platform Encryption - Application v2
- Impact GUIDED

統合プラットフォームのライセンスについて（各サービス構築事業者向け資料）

共通利用するライセンス（続き）共通公文書管理サービス構築事業者の提案により「令和9年11月」にUU・約28,000ライセンスへリニューアル予定。

現時点で想定されるライセンス調達単位・調達方法について以下に示す。（今後の検討を経て変更する可能性がある。）



(10) プロジェクト管理

➤ プロジェクト計画書の作成と管理

履行開始後2週間以内にプロジェクト計画書を作成し、作業方針、役割分担、提出物一覧、全体スケジュール、予定作業工数の内訳、会議体、品質管理方針、セキュリティ管理方針、実施体制等を取りまとめ、発注者の承認を受けること。当該プロジェクト計画書に基づき、全体プロジェクト管理を行うこと。

なお、プロジェクト計画書は、事業の進捗や状況変化に応じ、双方協議の上、適宜見直すものとする。

➤ **進捗管理**

プロジェクト計画書に基づく進捗管理を実施し、月次報告会等により定期的（月1回）に、委託作業の進捗状況について書面及び会議により発注者へ報告すること。

➤ **課題・リスク管理**

本業務委託遂行中に発生した課題及びリスクを一元的に管理し、発注者と協議・調整の上、解決まで対応すること。月次報告会等により定期的（月1回）に、課題・リスクについて書面及び会議により発注者へ報告すること。

➤ **提出物・成果物の品質管理**

プロジェクト計画書（品質管理計画）に定めた品質管理方針・計画（品質の閾値・測定方法等）に基づき、各提出物・成果物の品質を保証すること。

また、受注者は、日々の作業内容や進捗状況を本市担当者が隨時確認できる手法を提案し、実施すること。発注者が日々確認した実績を履行確認（検査）の基礎とするため、双方の認識齟齬が生じない客観的な記録方法を確立・提案すること。

➤ **コミュニケーション管理**

プロジェクトに係る全関係者との円滑なコミュニケーションのため、定例会議の開催、議事録の作成等を行うこと。

コミュニケーションルール及びツール等については、プロジェクト計画書において定めるものとし、必要に応じて発注者と協議の上、更新を行う。プロジェクト管理ツール・アジャイル開発ツール等の提案及び共同利用は可能であるが、受注者が提供（費用負担）すること。

➤ **コミュニケーションツール**

コミュニケーションツールの利用は可能とするが、受注者が提供（費用負担）すること。なお、以下の点に留意すること。

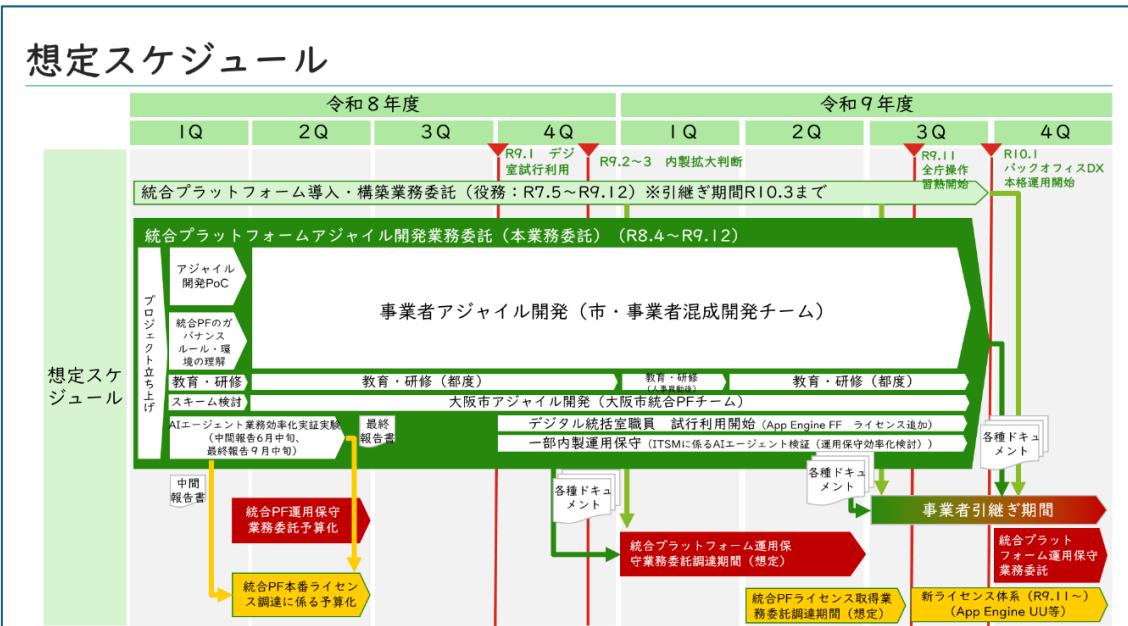
- Microsoft 製品について、本市ユーザーによる外部テナントへの接続は不可。ただし、Microsoft Teams（及び Sharepoint）は本市テナントへ受注者が参加することは可能（本市より招待）である。
- Box について、本市ユーザーによる外部テナントへの接続は不可。また、本市テナントへの外部ユーザーの参加も不可。

4 想定スケジュールと主要マイルストーン

本業務委託における想定スケジュール及び主要マイルストーンは以下のとおり。詳細

な進め方は発注者と受注者間でプロジェクト計画書において別途定める。

【想定スケジュール】



【主要マイルストーン】

➤ 令和8年9月中旬

ServiceNow の AI エージェントを活用した「AI エージェント業務効率化実証実験」に係る最終報告書提出（令和8年6月12日までに中間報告を実施の上、中間報告書要提出）。

なお、統合 PF におけるナレッジ記事自動作成の有効性確認及び ITSM 運用に係る一部 AI 活用可能性の確認への協力に関する報告書の提出は求めない。

➤ 令和9年1月

デジタル統括室職員全員（約120名程度）に ServiceNow App Engine FF ライセンスを払い出し、試行利用開始。（Employee Center、サービスカタログ、ナレッジ、アナウンスメント、チームテーブル、AI 体験、案件管理・連携サービス（共通）、案件管理・連携サービス（法定調書作成支援）、Box 連携を想定。）

試行利用開始に伴うデジタル統括室の各職員からの問合せ・障害連絡・要望対応等に係る ITSM を用いた運用保守一部内製化の支援と、ITSM の AI による運用保守効率化検証。

なお、共通公文書管理サービスの決裁連携機能については、サービス提供開始（令和10年1月）までは使用しない想定である。

➤ 令和9年2～3月

デジタル統括室における令和10年1月以降の統合PF内製化の拡大等判断。

➤ **令和9年11月**

統合PF全庁向け操作習熟開始（共通公文書管理サービスに係る操作習熟開始時期と同じ）

➤ **令和10年1月**

バックオフィスDX本格運用開始。（統合PF全庁リリース）

「大阪市統合プラットフォーム運用保守業務委託」（次期契約・仮称）の開始。

5 関連事業との関係性

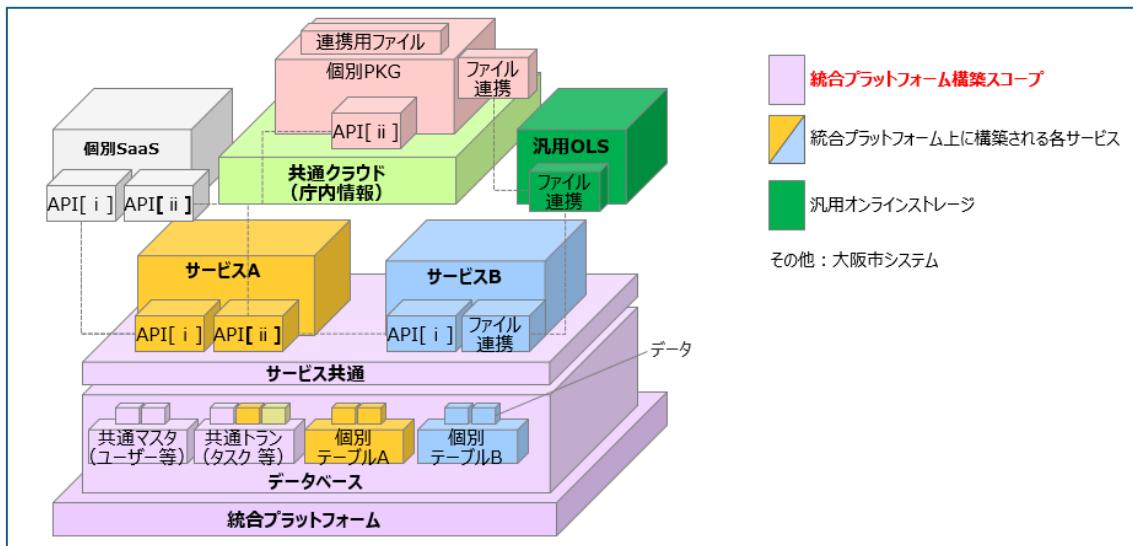
本業務委託は、現在並行して進められている関連事業と密接に連携する必要がある。受注者は、その関係性を十分に理解の上、提案を行うこと。

（1）大阪市統合プラットフォーム導入・構築業務委託

バックオフィスDXグランドデザインの中核をなす統合PFの導入・構築を行う業務委託である。

同業務委託の履行期間（令和7年度～令和10年3月末。ただし、令和10年1月以降は統合PFに係るガバナンスルール及び共通機能の改善のみ実施している。）において、令和8・9年度は「本稼働前対応期間」にあたり、令和10年1月の統合PFの本格リリースに向けて、共通機能の改善やガバナンスルールの更新等を実施しているフェーズとなる。

また、同業務委託では、ServiceNow基盤環境・共通機能の構築に加え、後述の共通公文書管理サービス構築事業者をはじめとする関連事業者との調整、「総合環境、受入・ユーザテスト環境、教育環境、本番環境、疑似本番環境」の各インスタンス間の資材反映及び管理（リリース管理）、ServiceNowの定期バージョンアップに伴う影響調査と対応（関連事業者との適用時期調整を含む）も実施している。



2025年度（令和7年度）														2026年度（令和8年度）				2027年度（令和9年度）			
														1Q	2Q	3Q	4Q	1Q	2Q	3Q	4Q
全体マイルストン	★契約・キックオフ				★ServiceNow新バージョンリリース（予定）				★統合PF環境提供				★水道局Entra稼働（予定）				★リリース				
ステータクボルダ	大阪市（PMO・関連事業者含む）	取扱データ準備			Entra ID設定変更				水道局Entra稼働					水道局Entra稼働							
	関連サービス開発	R7企画・仕様整理			要件定義	基本設計	詳細設計		開発・テスト					要件定義・リリース							
		R8企画・仕様整理																			
統合プラットフォーム構築業務委託	設計/開発（機能要件）	要件整理	基本設計	開発・単体テスト	結合テスト	バージョンアップテスト	総合テスト	受入テスト	水道局開発					水道局開発							
	設計/開発（非機能要件）	環境設計							開発環境構築	受入環境構築	本番環境構築			開発・単体・結合テスト	総合テスト	受入テスト					
	ガバナンス検討/運用実績	ガバナンス検討計画	利用の手引作成	利用の手引フラッシュアップ	利用の手引フラッシュアップ									令和7年度、8年度サービス開発に合わせて各種ドキュメントの更新							
		開発標準（設計）の作成							開発標準ルールのフラッシュアップ	開発標準ルールのフラッシュアップ	運用・保守ルール	運用・保守ルール	運用・保守ルール	開発標準ルールのフラッシュアップ	運用・保守ルールのフラッシュアップ						
	本稼働前対応	開発標準（開発）の作成							運用・保守ルール	運用・保守ルール	運用・保守ルール	運用・保守ルール	運用・保守ルール	運用・保守ルール	運用・保守ルール	運用・保守ルール	本稼働前対応				
	プロジェクト管理	開発標準（テスト）の作成							運用・保守ルール	運用・保守ルール	運用・保守ルール	運用・保守ルール	運用・保守ルール	運用・保守ルール	運用・保守ルール	運用・保守ルール	本稼働前対応				
		開発標準ルールのフラッシュアップ							運用・保守ルール	運用・保守ルール	運用・保守ルール	運用・保守ルール	運用・保守ルール	運用・保守ルール	運用・保守ルール	運用・保守ルール	本稼働前対応				
		運用・保守設計書							運用・保守設計書	運用・保守設計書	運用・保守設計書	運用・保守設計書	運用・保守設計書	運用・保守設計書	運用・保守設計書	運用・保守設計書	本稼働前対応				
		ガバナンス検討/運用実績	ガバナンス検討計画	利用の手引作成	利用の手引フラッシュアップ	利用の手引フラッシュアップ			開発標準ルールのフラッシュアップ	開発標準ルールのフラッシュアップ	運用・保守ルール	運用・保守ルール	運用・保守ルール	開発標準ルールのフラッシュアップ	運用・保守ルールのフラッシュアップ						
			開発標準（設計）の作成						運用・保守ルール	運用・保守ルール	運用・保守ルール	運用・保守ルール	運用・保守ルール	運用・保守ルール	運用・保守ルール	運用・保守ルール	本稼働前対応				
			開発標準（開発）の作成						運用・保守ルール	運用・保守ルール	運用・保守ルール	運用・保守ルール	運用・保守ルール	運用・保守ルール	運用・保守ルール	運用・保守ルール	本稼働前対応				
			開発標準（テスト）の作成						運用・保守ルール	運用・保守ルール	運用・保守ルール	運用・保守ルール	運用・保守ルール	運用・保守ルール	運用・保守ルール	運用・保守ルール	本稼働前対応				
			開発標準ルールのフラッシュアップ						運用・保守ルール	運用・保守ルール	運用・保守ルール	運用・保守ルール	運用・保守ルール	運用・保守ルール	運用・保守ルール	運用・保守ルール	本稼働前対応				
			運用・保守設計書						運用・保守設計書	運用・保守設計書	運用・保守設計書	運用・保守設計書	運用・保守設計書	運用・保守設計書	運用・保守設計書	運用・保守設計書	本稼働前対応				

(2) 大阪市共通公文書管理サービス構築・運用保守業務委託

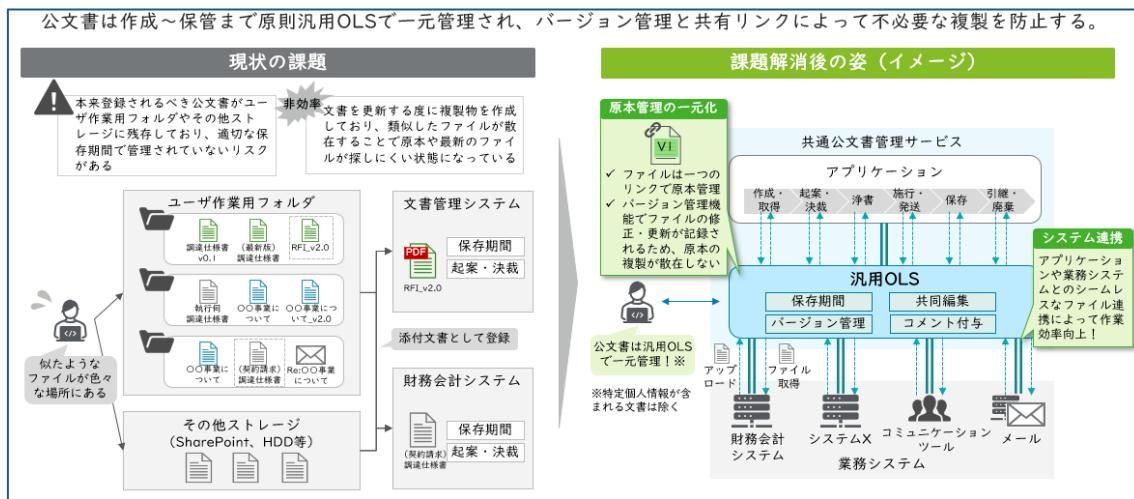
統合PF上で稼働する主要サービスの一つである共通公文書管理サービス（現行の文書管理システム（電子決裁・保管機能等））を構築する業務委託（以下、「共通公文書管理サービス構築業務委託」という。）である。

本市では、全庁的な電子決裁基盤として共通公文書管理サービスを利用することとしており、共通公文書管理サービス構築業務委託において決裁連携APIを構築し、様々なシステム・サービスから決裁連携機能を呼び出して活用する方針としている。

また、今後Azureの共有ファイルサーバーの利用を縮小し、共通公文書管理サービスの一部として汎用OLS（Box Enterprise Plusライセンス）を利用拡大していく想定であり、作業用のコンテンツ管理領域と公文書管理用のコンテンツ管理領域を当該汎用OLSが担う想定である。

共通公文書管理サービス構築業務委託の受注者が共通公文書管理サービスの決裁連携 API 及び汎用 OLS の提供元であり、本業務委託にて開発予定の「案件管理・連携サービス（共通）」や「案件管理・連携サービス（法定調書作成支援）」において調整が必要となる。

共通公文書管理サービス構築事業者から本市へ汎用 OLS の利用環境が提供可能となるのは令和8年6月の予定である。また、決裁連携 API に関しては、API 仕様公開が令和8年8月、システム連携テストが令和9年4月開始、本番 API は令和10年1月の予定である。



(3) 役割分担と依存関係

➤ 役割分担

✓ 統合 PF 構築事業者

統合 PF (ServiceNow) の基盤環境（共通機能・共通マスター・ServiceNow 非機能）及び各種ガバナンスルール（統合 PF 利用の手引き、開発標準ルール、運用保守ルール）を提供・維持管理する。

✓ 共通公文書管理サービス構築事業者

共通公文書管理サービス（統合 PF と汎用 OLS を用いて構築）を提供し、決裁連携 API を提供する。

✓ 受注者

統合 PF 及び汎用 OLS を活用し、本市との混成チームにより統合 PF 上で稼働するサービスのアジャイル開発を実施する。

➤ 依存関係

- ・ 本業務委託におけるアジャイル開発は、統合 PF 構築事業者が提供する本番環境を含む各環境が、予定通り令和8年2月に提供されることを前提と

する。（本業務委託履行開始時点において提供済の状態。提供時のバージョンは「Zurich」である。）

- ・ 本業務委託におけるアジャイル開発において汎用 OLS との連携機能を開発するが、これは共通公文書管理サービス構築事業者より本市へ環境提供完了の目途がたった時点（令和8年6月予定）以降の開発とする。特に「案件管理・連携サービス（共通）」については、共通公文書管理サービスとの連携（決裁連携 API の利用）が発生するため、共通公文書管理サービス構築事業者との技術的な調整が必要となる。
- ・ 本業務委託で受注者が作成する「統合プラットフォームアジャイル開発の手引き」は、本市及び統合 PF 構築事業者が定義する統合 PF 各種ガバナンスルール・仕様や ServiceNow の技術的な制約・仕様と整合を取る必要がある。

（4）主要なステークホルダー

ステークホルダー	主な役割
大阪市デジタル統括室 DX 推進担当	バックオフィス DX 及び本業務委託のオーナー、バックオフィス DX の PgMO、大阪市統合 PF チームを担当。
アジャイル開発事業者（受注者）	アジャイル開発パートナーであり、内製開発支援パートナー。
統合 PF 構築事業者	前述のとおり。
共通公文書管理サービス構築事業者	前述のとおり。
バックオフィス DXPgMO 支援事業者	バックオフィス DX の PgMO を支援するコンサル支援事業者。本業務委託には、基本的に関与しないが、プロダクトバックログの元になる開発案件は PgMO（及び支援事業者）を通じて提供される。
開発案件の所管課	開発対象業務のプロダクトオーナー・プロセスオーナーであり、BPR や UAT における重要な協業者。 「案件管理・連携サービス（共通）」はプロダクトオーナー・プロセスオーナーとも大阪市デジタル統括室 DX 推進担当である。

6 開発体制及び役割分担

本業務委託を円滑に遂行するため、受注者は、以下の役割を担う能力を有する業務執行体制を構築し、提案すること。業務を遂行可能な人数を履行期間全般にわたって安定的に確保すること。万が一、欠員が発生した場合には同等以上の経験・能力を持つ要員を、発注者の承認を得た上で直ちに配置すること。

なお、本業務委託の実施及びプロジェクトを推進する上で受注者側の執行体制に問題があると発注者が判断した場合は、改善要請を行う場合がある。その場合、発注者と協議のうえ、速やかに体制の改善又は問題解決策について検討し、発注者の承認を得て、実施すること。

1名が各役割を兼務すること及び1つの役割を2名以上で正・副設けることを妨げないが、その場合は本業務委託全体の品質を担保できることを提案書にて具体的に示すこと。また、各役割が常時カバーされていることを求める。

ただし、本業務委託における統括責任者とスクラムマスターの役割の兼務は、受入基準、DoR 及び DoD の独立した運用を担保する必要があるため、兼務不可とする。

品質管理業務を担当する体制については、当該機能を統括責任者の直轄とすること（専任又は他の役割との兼務可）。なお、統括責任者と品質管理業務を担当する体制の役割の兼務は原則認めない。ただし、やむを得ず統括責任者が品質管理業務を担当する体制を兼務する場合は、品質計画及び品質 KPI の設定・評価に関し発注者の承認を要するものとし、統括責任者が関与した品質測定結果の自己承認は禁止とする。また、当該結果はスクラムマスター又は ServiceNow アーキテクトの確認を経て報告することとする。

具体的な体制（人員の組み合わせや役割分担等）や並行開発を行う際のチーム分け等については、受注者の提案に基づき、発注者と受注者で別途定めるものとする。

（1）受注者の体制

受注者は、各担当者の経歴、役割、ServiceNow 関連業務の実務経験年数や保有資格（例：ServiceNow 認定資格等）を提案書に記載すること。

品質 KPI の測定及び可視化は受注者内の品質管理業務を担当する体制が担い、統括責任者がその結果を分析・評価のうえ、必要に応じて是正措置を講ずることとする。

品質 KPI の項目・目標値及び測定方法はプロジェクト計画書（品質管理計画）において別途定める。

➤ 統括責任者

全体の進捗管理、発注者との調整、課題管理の総責任者。本業務委託の品質(Q)、コスト(C)、納期(D)の責任を負い、業務履行を統括する。また、ステークホルダー調整・課題解消・契約管理の窓口となり、履行証跡を整える役割を担う。品質面では、品質管理業務を担当する体制が測定・報告した結果を分析・評価し、必要に応じて是

正を指揮する品質管理責任者としての立場を担う。

民間企業、国又は地方公共団体のシステム開発業務のプロジェクト管理の実務経験を有することを要件とする。

なお、本業務委託以外の他のプロジェクトとの兼任を妨げないが、本業務委託の円滑な遂行に支障がない体制を確保すること。統括責任者の再委託は認めない。

本業務委託における統括責任者とスクラムマスターの兼務は不可とする。

【主な作成ドキュメント】

プロジェクト計画書、進捗報告書、リスク・課題管理台帳、変更管理台帳、業務履行実績証跡、業務履行実績報告書、関係者調整記録（ミーティング議事）、ステークホルダーマップ・連絡体制表、障害・問題報告書、チーム体制図・責任分担表、各種報告書 等

➤ **スクラムマスター**

スクラムチームが機能するようにアジャイル開発が前提としている価値観、考え方、実践にあたって必要な振る舞い、方法についてのレクチャーやコーチングなどを行い又は支援し、必要スクラムイベントの設計・進行、阻害要因除去、プロセス指標運用等を担う。

過去にアジャイル開発プロジェクトに参画した経験を有していることを要件とする。なお、スクラムマスターの経験を有していることが望ましい。スクラムマスターは原則として受注者の従業員を充てることとし、やむを得ず再委託先の従業員を充てる場合は、その理由及び体制を提案書に明記すること。

本業務委託以外の他のプロジェクトとの兼任を妨げないが、本業務委託の円滑な遂行に支障がない体制を確保すること。

本業務委託における統括責任者とスクラムマスターの兼務は不可とする。

【主な作成ドキュメント】

スプリント計画書、レビュー議事、改善アクション、進捗レポート 等

➤ **上流工程担当者（ビジネスアナリスト）**

上流工程を主導する担当者。業務分析・BPR、ユーザーストーリー作成、受入基準及び非機能要件の整理、UAT計画の作成を担う。

なお、本業務委託以外の他のプロジェクトとの兼任を妨げないが、本業務委託の円滑な遂行に支障がない体制を確保すること。

【主な作成ドキュメント】

業務フロー、ユーザーストーリー+受入基準、モック画面イメージ、ユーザー受入テスト観点表 等

➤ **ServiceNow アーキテクト**

技術的な方針決定や設計レビューを主導し、高品質な開発を担保する ServiceNow に関する豊富な知見を有した担当者。データ・権限・API・Workspace 等の方式設計及び技術裁定、アップグレード影響評価を担う。

なお、本業務委託以外の他のプロジェクトとの兼任を妨げないが、本業務委託の円滑な遂行に支障がない体制を確保すること。

【主な作成ドキュメント】

方式設計（ER、ACL、連携）、アーキテクチャ決定記録（ADR）、影響評価、リリースノート 等

➤ **ServiceNow シニア開発者**

アプリケーション設計・実装・テスト・レビュー、共通部品の整備等を担う ServiceNow に関する豊富な開発経験を有した有識者。

開発者は本業務委託の専任とすること。

【主な作成ドキュメント】

実装成果（設計書等）、テスト証跡、共通部品の一覧 等

➤ **品質管理業務を担当する体制**

本業務委託における開発物の品質を担保するため、受注者はチーム内に品質管理業務を担当する体制を設けること（他の役割との兼務可。ただし、統括責任者直轄とする。）。

主な役割は、①品質管理計画の策定（品質 KPI、DoR 及び DoD の運用定義）、②テスト戦略・回帰テスト自動化（ServiceNow ATF 等活用）、③欠陥管理と品質 KPI の測定・可視化（品質レポート作成）である。

本項は、本業務委託の全体に係る品質管理の体制まで定義するものではない点に留意する。

【主な作成ドキュメント】

プロジェクト計画書（品質管理計画：品質 KPI の項目、目標値及び測定方法等を定める）、テスト戦略、テスト観点リスト、受入チェックリスト（受入基準と DoD のひも付け）、ATF スイートと実行レポート、欠陥管理台帳、品質レポート（月次及び検査時） 等

(2) 発注者の体制

本業務委託に係る発注者の体制は、次のとおり。

➤ **プロジェクトオーナー**

デジタル統括室長

- **プロジェクトマネージャー**
デジタル統括室 DX 推進担当部長
- **プロジェクトリーダー**
デジタル統括室 DX 事業調整担当課長
- **サブプロジェクトリーダー**
デジタル統括室 DX 事業調整担当課長代理
- **プロジェクトメンバー**
デジタル統括室 大阪市統合 PF チーム 3名程度
(統括リーダー1名、開発担当 2名)

※組織改編等により役職名等が変更される場合がある。

(3) 本市デジタル統括室職員の現時点のスキル・経験

デジタル統括室の大阪市統合 PF チーム（3名程度を想定）は、業務分析スキルや ServiceNow の基本的な知識を有しており、システム開発および運用保守に関する基本的なノウハウを保持している。ただし、プログラミングスキルや ServiceNow の開発スキルは現時点では欠如している点に留意する必要がある。

アジャイル開発に関しては、チーム全員が未経験のため、スクラムや進行管理に関する知識を業務の履行を通じて強化し、実務経験を積みながらスキルを向上させていく必要がある。

本市担当者の人事異動等による体制変更が発生した場合でも、円滑な知識移転が継続できるような工夫（ドキュメントの整備、引継ぎプロセスの整備等）について、具体的な手法を提示すること。

本市の勤務時間は 9:00～17:30 であり、時差勤務等を考慮すると、受注者との打合せ等は 10 時～17 時の間とする。

(4) プロダクトオーナー・プロセスオーナーについて

本業務では、対象サービスごとにプロダクトオーナー（係長級以上を想定）を配置する。プロダクトオーナーは優先度の決定、受入基準の合意、受入判定に関する権限を有する。

また、制度や業務プロセスの所管が別に存在する場合は、当該所管をプロセスオーナーと呼称し、プロダクトオーナーの支援者として参画させることを想定している（ただし、開発上の優先度決定・受入判定の最終権限はプロダクトオーナーに帰属する想定）。プロセスオーナーは、制度・業務ルール・監査観点について助言・承認を行い、プロダクトオーナーはその助言を踏まえて最終判断を行うものと想定

している。

リリース承認は、プロダクトオーナー（当該所属の上席を含む）が担うことを想定しているが、統合PFの共通部品・共通テーブル・権限モデルなどプラットフォーム横断の資産やガバナンス等に影響がある場合は、大阪市統合PFチームの承認（統合PF構築事業者の確認）が必要である点に留意する。

なお、本業務委託において、デジタル統括室以外の所属がプロダクトオーナーとなるものは、大阪市統合PFチームが全面的にバックアップする想定であるが、将来的には各所属が自律した運用（問合せ管理等）ができるよう促していく必要がある点に留意すること。

本業務委託におけるアジャイル開発に関するガバナンスの意思決定と業務の履行確認は大阪市統合PFチームが担う点に留意すること。

（5）会議体

本業務委託の遂行にあたり、発注者・受注者・関連事業者は、下記に示す会議体（例）を設け、受注者が主催し、進捗・品質・優先度・連携を適切に管理する。

会議体については、プロジェクト計画書において定めるものとし、必要に応じて発注者と協議の上、更新を行う。

会議体 (例)	主な目的（想定）	頻度	想定アウトプット
月次報告会	月次の進捗・品質KPI・リスクの総括、翌月計画および検査準備の確認	毎月	月次報告書（品質管理業務を担当する体制が作成する品質管理報告書を含む）、リスク・課題の追加・解決・棚卸し、決定事項一覧化、翌月計画
優先度会議	バックログの優先順位付け、次スプリント候補のDoRの確認、受入基準（ドラフト）の整理	隔週	優先度一覧、DoR一覧、受入基準（ドラフト（基準はプロジェクト計画書において定める））
スプリント計画	スプリントゴールの設定、受入基準の最終確認・合意、DoDの合意	各スプリント開始時	スプリント計画書、受入基準一覧、DoD（基準はプロジェクト計画書において定める）

会議体 (例)	主な目的(想定)	頻度	想定アウトプット
デイリー スクラム	15分以内で作業進捗と阻害要因を共有(意思決定は他会議で実施)	毎営業日	スプリントバックログ・タスクボードの更新、バーンダウンチャートの進捗確認、障害・依存ログ
各種連絡・調整会議	関係プロダクトオーナー(プロセスオーナー含む)、関連事業者と各種調整を行う。(統合PF環境、共通部品、ガバナンスルール、インターフェース確認、スケジュール調整など)	必要に応じて	計画合意、インターフェースの合意、スケジュールの確定、リリースカレンダー(更新版)
スプリントレビューアー	受入判定、改善要望整理	各スプリント末	受入判定結果、改善要望
レトロスペクティブ	開発プロセスの改善合意	各スプリント末	改善アクション

【留意事項】

- 共通部品・共通テーブル・権限モデル等のプラットフォーム横断資産は、大阪市統合PFチームの承認(統合PF構築事業者の確認)を要する。
- 会議体の実施方式(対面又はオンライン)及び開催日程は、発注者と受注者にて適宜定める。オンライン会議はMicrosoft TeamsによるTeams会議とする。
- 品質保証の責任分担:「品質管理報告書」は品質管理業務を担当する体制が作成し、統括責任者が評価(是正指揮)し、大阪市統合PFチームへ月次で報告する。受注者は品質計画の策定・テスト実施・自動化・欠陥管理を担い(一次品質保証)、各プロダクトオーナーは受入基準への適合を判定する(DoDはチームの共通品質基準として適用)。共通資産・ガバナンス適合は大阪市統合PFチーム(及び統合PF構築事業者)が確認し、年次・契約満了時等の検査における最終判定は発注者が行う。なお、DoR及びDoDはプロジェクト計画書等において別途定める。

(6) 業務量

本項に記載の内容は、計画・工数積算上の目安であり、契約上の単価や支払の根拠を定めるものではない。実施にあたっては、四半期ごとの優先度見直しにより、スコープ・体制の最適化を行う。

➤ 想定体制規模

履行期間を通じ、概ね3～4名程度の常時開発チーム（統括責任者、スクラムマスター、ServiceNowアーキテクト、ServiceNowシニア開発者、必要に応じ上流工程担当者等）による運営を基本とする。受注者は成果達成に必要な人員構成を自らの裁量で最適化し、提案書に具体的な体制案（役割と責務）を示すこと。

➤ 想定役務量

履行期間（21か月）を通じて80人月（20人日/月、8時間/日）を計画上の目安とする。（本項は、契約上の単価・支払根拠を定めるものではない。）

【開発件数の想定】

本業務期間内で、小～中規模を中心に約10～20件のサービス開発を想定する。最終的な件数は対象サービスの種類・規模・共通部品再利用率・連携有無等に依存する。

➤ 代表的な役割別配分（例示）

以下は配分の一例であり、受注者は同等以上の実効性を有する体制提案を行うこと。

- ✓ 統括責任者：8人月
- ✓ スクラムマスター：14人月
- ✓ 上流工程担当者：9人月
- ✓ ServiceNowアーキテクト：16人月
- ✓ ServiceNowシニア開発者：24人月
- ✓ 品質管理業務を担当する体制：9人月

➤ スプリント運営

2～4週間を基本単位とし、バックログ整備→実装・テスト→レビュー→レトロスペクティブを反復する。同時並行開発は原則2件までとするが、開発案件の難易度・内容に応じて調整を行う。

➤ 本市内製開発との役割分担

Record Producer等の簡易開発・軽微改修や、業務要件定義・問合せ一次

対応は、大阪市統合PFチームの内製を基本とし、受注者はOJT、レビュー、品質助言を行う。

7 提出物・成果物・検査方法・支払条件

(1) 共通事項

- 本業務委託において作成する各ドキュメントについては、版管理を行い、日付・版・作成者又は承認者を明記する。
- ドキュメント提出・納品時は提出物一覧・成果物一覧（任意様式）とあわせて提出する。
- 提出物・成果物の作成にあたっては、日本語で作成し、Microsoft Office 製品や PDF 形式等、発注者が指定する形式で提出すること。
- 契約満了時には、全体総括・残課題・引継ぎ内容等を記載した委託業務完了報告書を提出すること。
- 業務の履行に関する部分払い及び成果物の部分引き渡しに係る部分払いの取扱いについては、契約書の約款に記載のとおりとする。

(2) 提出物の定義と検査方法

以下に提出物を示す。提出物は、「(3) 成果物の定義と検査方法」に示す成果物以外のものであり、業務の履行において作成する各ドキュメントを指す。

各種開発のためのドキュメントには開発物や設計理由を明記することとし、後続事業者への引継ぎや内製拡大に耐える粒度で整える必要がある点に留意すること。

業務の履行期間における開発物についてアジャイルな変更が都度発生する観点、移転されるべき知的資産を適切に管理する観点及び業務の履行状況の確認の観点から、受注者は月次で提出物一覧と各ドキュメント（品質報告を含む）を発注者へ提出することとし、発注者は不足等あれば受注者へ是正を要求する。また、品質確保の観点から、受注者は、品質の閾値・測定方法等をプロジェクト計画書（品質管理計画）に記載し、発注者の承認を得て確定することとする。

受注者は、発注者に対し「業務の履行」に係る検査を求める（業務委託料の支払いを求める）場合は、業務履行実績報告書、提出物一覧（任意様式）及び各ドキュメントを提出すること。発注者が業務履行実績報告書、提出物一覧（任意様式）及び各ドキュメントにより履行を検査し、内容を確認できた場合に合格とする。発注者が発行した検査結果通知書に基づき、受注者からの請求を受けて発注者は支払を行う。検査にあたっては書面審査を基本とし、必要に応じて抽出確認（画面・ログ・ATF 実行結果・API 実行結果 等）を行う。

具体的な提出物・様式・版管理方法等はプロジェクト計画書で定めるものとする。

区分	名称	主な内容	提出タイミング・期限
計画	プロジェクト計画書	進め方、会議体、品質KPI、DoR、DoD、環境、権限、提出、検査の運用	初版：履行開始後2週間以内 更新時：速やかに
要求	バックログ一覧、受入基準、DoR、DoD	プロダクトバックログアイテム、優先度、受入基準、DoRの管理、DoDの管理	各スプリント更新
実行	スプリント計画書、レビュー議事、改善アクション	目標、成果、是正の記録	各スプリント
月次	月次報告書+品質管理報告書	進捗、リスク、品質KPI、欠陥傾向、ATF回帰結果	毎月
設計	アーキテクチャ決定記録(ADR)	アーキテクチャの決定内容の記録	必要都度及びリリース前
設計	API仕様書(提供・利用)	想定対象：共通公文書管理サービス、汎用OLS、統合PF内の他サービス、外部API 内容：IF、認証、スキーマ、エラー	リリース前及び更新時
設計	データモデル・権限設計	テーブル、関係、ロール、ACLの詳細	更新時
試験	テスト仕様、証跡	テストケース、ATF実行レポート、手動試験結果、欠陥台帳	各スプリント及びリリース前
レビュー	レビュー議事録(設計、コード、リリース)	指摘、是正期限、承認可否	各レビュー都度
リリース	リリース計画、リリース承認記録、リリースノート、移行手順、切替手順、ロールバック手順	範囲・影響と承認、Go-NoGo、移行手順、移行テスト、切替手順、ロールバック手順、リリース	リリース都度

区分	名称	主な内容	提出タイミング・期限
		ノート、リリース周知、リリース実施記録	
運用	運用手順書	運用手順、監視、権限、バックアップ、ロールバック	初版及び更新時
運用	問合せ・障害対応記録 (ITSM)	インシデント、サービス要求、対応記録	月次集約
問題	障害・問題管理	重大障害の原因分析と恒久対策	重大時都度及び月次報告書に添付
管理	リスク台帳	発生確率、発生時の影響、発生時の対応、オーナー、期限	月次報告書に添付
管理	課題管理台帳	未決課題、依存、対応方針、期限	月次報告書に添付
管理	ToDo、アクションログ	会議起点のアクション、担当、期限、完了記録	会議後48時間以内更新及び月次報告書に添付
会議	会議議事録（要点）	決定事項、未決、宿題、ToDo（内容、オーナー、期限）	対象：月次報告会、優先度会議、各種連絡・調整会議、スプリントレビュー ※デイリースクラムは議事録不要、レトロスペクティブは改善アクションで議事録の代替可能
資産化	共通部品、スクリプト資産一覧、再利用ガイド	再利用資産の管理台帳	毎月
資産化	大阪市統合プラットフォームアジャイル開発の手引き	統合PFを用いたアジャイル開発に係る申請、プロダクトバックログ管理、優先度付け、リリース・維持管理プロセス	毎月（作成・更新時のみ）

区分	名称	主な内容	提出タイミング・期限
教育・研修	研修資料、OJT 資料、実施記録	計画（対象、目標、日程）、教材（資料、演習、操作ガイド）、出欠記録、実施評価、実施記録、フォロー	実施都度
ライセンス	ServiceNow ライセンス	ライセンスが利用できることになったことが分かるもの（ライセンスの種別、利用可能時期、費用内訳）	検査時
検査	業務履行実績報告書	検査対象期間内の履行実績（提出物一覧、プロジェクト計画書で定める提出物）	検査時
契約満了	委託業務完了報告書	全体総括、残課題、引継ぎ事項	契約満了時
随時	その他、業務の実施に伴い作成した資料	調査資料、検討資料、説明資料等	随時

(3) 成果物の定義と検査方法

以下に成果物を示す。

検査にあたっては書面審査を基本とする。

具体的な記載内容・様式・版管理方法等はプロジェクト計画書で定める。

区分	名称	主な内容	納品期限
実証	AI エージェント業務効率化実証実験結果報告書（中間・最終）	目的、方法、結果、効果なお、正確性、再現性、完全性、根拠性、透明性及び有用性の観点において品質基準を確保すること。	中間：令和8年6月12日 最終：令和8年9月11日

(4) 支払条件

本業務委託に関して、追加費用の発生は想定していない。提案書に添付の「費用積算シート」の内容に基づき支払うものとする。

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、別途発注者に請求は行わないこと。

会計年度独立の原則から、債務負担行為を要する契約とし、令和9年3月末の中間出来高の検査・部分払いを行う必要がある点に留意すること。

区分	支払金額	支払要件
成果物検査	成果物に係る金額	成果物検査合格
業務の履行に係る年次検査	契約金額の50%から成果物に係る金額を差し引いた金額 (ServiceNow ライセンス費用を含む)	業務の履行に係る年次検査合格
業務の履行に係る契約満了時検査	契約金額の50% (ServiceNow ライセンス費用を含む)	業務の履行に係る契約満了時検査合格

※ServiceNow ライセンス費用のみ、当該年度当初に支払うことを許容するが、翌年度分をまとめて支払うことはできない点に留意すること。

(5) 履行場所

発注者が指定する場所

8 遵守すべき法令及びその他の規定

本業務委託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。なお、末尾に「※」のあるものについては本市ホームページ又は大阪市例規データベースに掲載されているため参照すること。その他の資料については契約後、受注者に無償貸与する。

【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※
大阪市情報セキュリティ対策基準※
大阪市情報通信ネットワーク管理要綱
府内情報ネットワーク情報セキュリティ実施手順
大阪市ソフトウェアライセンス管理要綱※
大阪市クラウドサービス利用基準
大阪市ICTプロジェクト管理ガイドライン※
大阪市生成AI利用ガイドライン※
大阪市ICT調達におけるSLAガイドライン※
大阪市統合プラットフォーム各種仕様・設計書・ガバナンスルール・ガイドライン等

9 仕様書の解釈

本仕様書及び添付書類に定めのない事項及び解釈の相違があった場合において、本業務委託の履行に際し必要な事項が発生した場合は、発注者と協議のうえ対応を取り決めることとする。

10 機密情報に関する第三者要請時の対応

万が一、国外の法令等に基づき、クラウドサービスプロバイダに対して機密情報の提供要請があった場合、クラウドサービスプロバイダからの当該要請の事前通知を受領後、当該通知を発注者に対して直ちに提示すること。

11 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、(1)及び(2)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1,000万円を超える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、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る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、これを超えること若しくは再委託金額を明らかにできない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、書面により再委託等の相手方との契約関係を明確にしておくとともに、再委託等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、再委託等の相手方は、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。

12 提出物・成果物の所有権の取扱い

提出物・成果物の所有権については、本市へ提出した時点で本市に移転される。作成するドキュメント等については、クラウドサービス上の設定内容や、本業務委託において事業者が培ったノウハウ・実績データも含めて各提出物・成果物内に記載又は掲載することとする。

なお、本業務委託を遂行するにあたって受注者が導入もしくは開発を行ったITマネジメントシステムに関するプログラムもしくは他のプログラム等及びそれらにおいて作成されたデータ等、提出物・成果物として本市に提供されるものは、無償で譲渡すること。

加えて、その提出物・成果物が、商用ソフトウェアまたはクラウド等の商用サイトを利用しなければその内容を確認できないものについては契約期間満了までに、内部に蓄積されたデータや記録等を確認できる形に変えること。

権利の帰属等に関する詳細については、受注者決定後に協議して定める。

13 提出物・成果物に関する権利の行使

受注者は、提出物・成果物に関する著作者人格権を本市もしくは本市が指定するものに對して行使しないこと。

また、特許権等の対象となるべき発明や考案をした場合には、書面にて本市に通知するとともに、取得のための手続き及び権利の帰属等に関する詳細について協議して定めることとする。

14 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、本業務委託により知り得たシステムの設計関連情報、システムが取り扱っている市民や職員の個人情報、並びに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。

15 守秘義務

守秘義務等については、記載の事項を遵守すること。

- 受注者は何人に対しても、契約期間中、または契約期間終了後を問わず、業務上知り得た内容に関する守秘義務を遵守すること。
- 本市が提供した資料等について、守秘義務を遵守するとともに、契約期間終了後、速やかに返却すること。
- 本市が提供した資料等に関するデータ、および、システムが利用する各種データ等の不要部分については、契約期間終了時に受注者において完全に廃棄し、その作業が完了した旨のデータ消去証明書を発行し、本市に提出すること。なお、サービスの特性上、本記載に寄りがたい場合、別途協議により廃棄の手法を定める。
- 本市が提供した資料等については、本市の許可なく複写及び複製しないこと。
- 本市から提供した資料等のうち、個人情報に関わるものと本市の情報セキュリティに関わるものについては、施錠可能な保管庫に格納する等、適切に管理すること。
- 受注者において、本業務委託にて使用するソリューション・システムにおいて保有する個人情報等の不正閲覧を行わないこと。ただし、本市職員からの問合せ対応や、障害対応等の理由により本市に許可を得た情報についてはこの限りではない。

16 総合評価結果の反映について

本業務委託の総合評価における提案内容を全て契約内容に含めることとし、受注者は、その履行を確保するものとする。

17 問合せ先

大阪市デジタル統括室 DX 推進担当

住所：〒530-8201 大阪市北区中之島1丁目3番20号 大阪市役所7階

電話：06-6208-7571

メールアドレス:bb0010@city.osaka.lg.jp

生成AI利用に関する特記仕様書

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

特記仕様書

債務負担行為に基づく契約の特則

業務委託料について、令和8年度の支払額は業務委託料（当初契約金額）の50%とし、算出において1円未満の端数が生じた場合は、当初年度の支払金額に端数を含めるものとする。

以上