

(資料2)

大阪市ホームページ運用管理システム
再構築及び運用保守業務委託

仕様書

令和8年1月

大阪市デジタル統括室

目次

1. 本業務の背景と目的	1
1.1. 背景	1
1.2. 本市 HP がめざす姿とリニューアルの基本方針	1
1.3. 現行システムの課題	3
1.4. 目的	6
2. 本業務の内容	8
2.1. 本業務の委託範囲	8
2.2. 調達計画	10
2.2.1. 委託期間	10
2.2.2. スケジュール(予定)	10
2.3. 構築及び運用保守工程の役割分担	11
2.4. 構築及び運用保守工程における成果物	13
2.4.1. 納品形態及び部数	18
2.4.2. 納入場所	18
2.4.3. 監督・検査	18
2.5. 本業務の仕様について	18
2.5.1. 本業務の仕様に関する提案	18
2.5.2. AI の活用に関する提案	18
3. 機能要件	18
3.1. 調達対象となる機能要件	18
3.2. 他システム連携要件	19
3.2.1. 大阪市オープンデータポータルサイト	19
3.2.2. 大阪市統合プラットフォーム	20
3.2.3. 共通公文書管理サービス	21
3.2.4. その他連携	22
3.3. サイト設計要件	22
3.3.1. サイト設計	22
3.3.2. デザイン	24
3.3.3. テンプレート要件	26
3.4. 機能要件における留意事項	26
4. 非機能要件	27
4.1. 前提条件	27
4.1.1. 現行サイト概要	27
4.1.2. Web アクセス方式	27
4.1.3. 職員 PC	27
4.2. 非機能要件に関する方針	28
5. 業務委託要件	28
5.1. プロジェクト管理要件	28
5.1.1. プロジェクト計画	28
5.1.2. プロジェクト管理	28
5.1.3. コミュニケーション手法	29
5.2. 構築要件	29

5.2.1. 構築体制	29
5.2.2. 会議体	32
5.2.3. 開発方法	34
5.2.4. 各種システム環境	34
5.2.5. 環境構築時の留意事項	35
5.2.6. テスト要件	35
5.2.7. 移行要件	35
5.2.8. 研修要件	38
5.2.9. その他留意事項	38
5.3. 運用保守要件	41
5.3.1. 運用保守体制	42
5.3.2. 会議体	43
5.3.3. 運用保守計画	43
5.3.4. 対応時間	44
5.3.5. 運用保守における留意事項	44
5.4. 運用作業	44
5.5. 保守作業	49
5.5.1. 保守業務の実施	49
5.5.2. 保守設計	49
5.5.3. アプリケーションの保守	50
5.5.4. クラウドサービスの保守	51
5.5.5. ソフトウェア保守	51
5.5.6. 保守実績の評価及び改善	51
6. サービスレベル合意(SLA)	52
7. その他留意事項	54
7.1. 再委託	54
7.2. 順守すべき法令及びその他の規程等	54
7.3. その他	55
7.3.1. 仕様書の解釈	55
7.3.2. 業務委託料内訳書の提示	55
7.3.3. 経費積算にあたっての留意事項	55
7.4. 業務の引継に関する事項	55

別紙

- 別紙1 機能一覧
- 別紙2 共通公文書管理サービス業務フロー
- 別紙3 大阪市公報サイトに関する要件
- 別紙4 UIUX ガイドライン(案)
- 別紙5 非機能要件定義書

1. 本業務の背景と目的

1.1. 背景

社会環境の変化や、地域課題や社会ニーズの複雑化・多様化に対応するため、日本や世界の潮流として、DX(デジタルトランスフォーメーション)の取組が進められている。大阪市(以下、「本市」という。)ではこのような社会状況に鑑み、また、将来にわたり本市の持続的な発展・成長や SDGs の達成に貢献していくため、国が示す将来ビジョンも踏まえ、2040 年頃までに実現したい未来の姿を描きながら、今後の取組方針となる「大阪市 DX 戦略」及び「Re-Design おおさか ～大阪市 DX 戦略アクションプラン～」(以下、「大阪市 DX 戦略アクションプラン」という。)を令和5年3月に策定した(※1)。

「大阪市 DX 戦略アクションプラン」における「サービスの Re-Design」の実現に向けて、情報発信の姿の再デザインについても現在取組を進めている。

情報発信の姿の再デザインにおいては、市民・事業者等(以下、「市民等」という。)の生活環境やニーズが複雑・多様化する中、個々人の状況に応じた情報発信とサービス提供は市民等の生活の質(市民 QoL)向上に不可欠である。市民等に、より身近になってきているデジタルの活用を前提に、今後めざす情報発信の姿を再デザインし、実現に向けて本市一体となり取組を推進する必要がある。

以上の課題意識から、本市は大阪市ホームページ(以下、「本市 HP」という。)及び LINE や X 等の情報発信ツール(以下、「情報発信ツール」という。)が抱える課題への対応や、近年のトレンドを踏まえた新たなホームページの役割の模索等、本市の情報発信ツールの活用方針、具体的な実施内容から構成される「情報発信等最適化施策」を令和6年3月に策定した(※2)。本市は情報発信等最適化施策に基づき、令和6年度よりデジタル統括室、政策企画室において「情報発信等最適化施策に基づく情報発信ツールに係る取組推進プロジェクトチーム」を設置し、情報発信等最適化施策の取組の第一期として本市 HP のリニューアルを推進している。

現行の本市 HP は、令和9年1月で前回のリニューアル(平成 29(2017)年1月)から 10 年が経過することから、社会情勢や市民等のニーズの変化に対応するために、コンテンツ管理システム(CMS)を含めた大規模リニューアルが必要と判断し、「情報発信等最適化施策」を踏まえた新ホームページ及び新 CMS について、令和 10 年1月からの運用開始をめざしている。

(※1) <https://www.city.osaka.lg.jp/ictsenryakushitsu/page/0000595495.html>

(※2) <https://www.city.osaka.lg.jp/ictsenryakushitsu/page/0000657389.html>

1.2. 本市 HP がめざす姿とリニューアルの基本方針

本市では、「情報発信等最適化施策」において、情報発信の将来像として「図表 1.2.1 大阪시가めざす姿(2040 年の全体像)」を描いた上で、まずは 2030 年に向け、最適な情報を市民等の手元まで届けるため、デジタルツールを活用した情報発信の進め方について方針を定めている。

「情報発信等最適化施策」において、ホームページを「いつでも誰でも網羅的・一元的に情報を閲覧できる市の代表チャンネル」として位置付けており、その実現のため、「図表 1.2.2 ホームページ全体概要」のとおり A～E の5つの主要施策を中心に検討を行っている。

また、新ホームページでは情報発信等最適化施策のホームページの全体概要に記載する A～E の主要施策の実現に加え、情報発信に係る内部事務の見直し及び今後のホームページの継続的な改善についても対応が必要と考えている。そのため、新ホームページについては「いつでも誰でも求める情報にたどり着きやすく」、「職員の事務負担の軽減を」、「これからを見据えて」の3つの要素を今回のリニューアルにおける基本的な考え方とする。

図表 1.2.1 大阪市がめざす姿(2040年の全体像)
(情報発信等最適化施策より抜粋)

1. 大阪市がめざす姿 (2040年の全体像)

～大阪市DX戦略 VALUE 01サービスのRe - Designの実現～



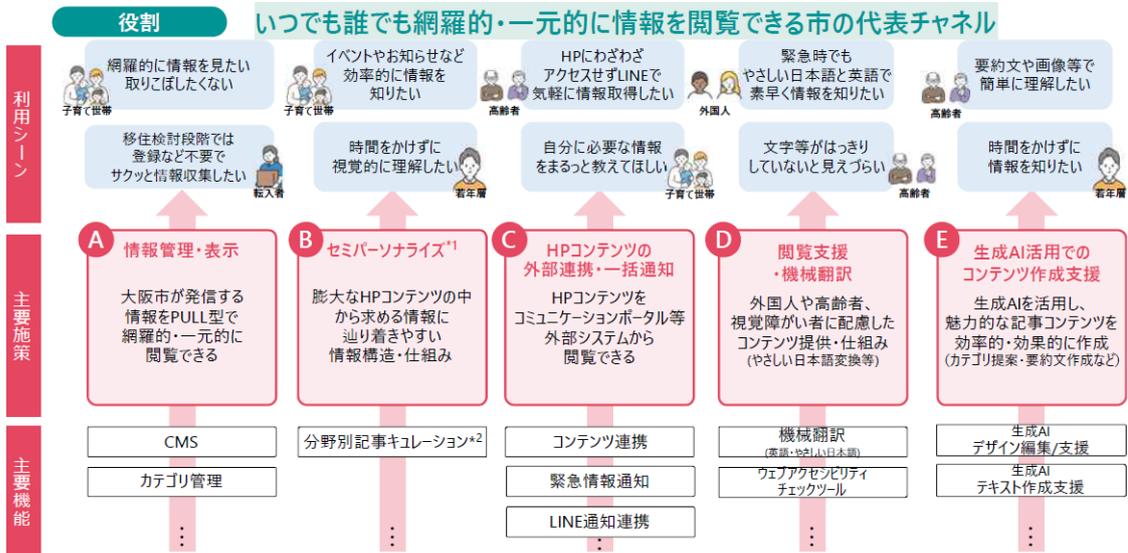
5

図表 1.2.2 ホームページ全体概要
(情報発信等最適化施策より抜粋)

4. 各ツールの施策

4-1. ホームページ：全体概要

ホームページは大阪市の代表チャンネル（媒体）として利用者に網羅的・一元的に情報を提供。市が発信する情報が網羅的に掲載されており、ログイン不要で誰もが自分の属性にあった情報を取得可能。



*1 セミパーソナライズ：完全に個人に合わせてカスタマイズされたものではなく、特定のグループやセグメントに向けて調整されたもの
*2 キュレーション：膨大なコンテンツを独自の基準で収集・選別・編集し新しい価値を持たせて共有すること

9

1.3. 現行システムの課題

本市としては、現行システムの主要な課題は、利用者側の視点、発信者側の視点から、それぞれ以下のような点であると考えている。

【利用者側での課題】

(1) 情報へのアクセス(構造)の課題

① スマートフォンから利用しづらい

利用者層の約7割がスマートフォンでアクセスしている現状であるが、全てのコンテンツがスマートフォンで利用しやすいデザインとなっていない。

② コンテンツ※の量が膨大であり、サイト内検索が利用しづらい

本市 HP に登録されているコンテンツ量は、約4万8千件(令和7年 11 月時点)と膨大なコンテンツ量であるため、検索した際に検索結果が多く表示され、市民等が求める情報にたどりつきづらい。

※本書においては、「コンテンツ」は記事ページを指し、「ページ」はカテゴリページや記事ページを含む、サイト内の全てのページを指す。

③ カテゴリから探す場合、求める情報にたどりつきづらい

(ア) カテゴリ階層

カテゴリ情報の階層が深く、情報への道筋が整理されていないため、市民等が目的の情報にスムーズにアクセスすることが難しい状況となっている。

(イ) カテゴリ名称

各カテゴリの下に似た名称のカテゴリが形成されており、市民等がカテゴリからコンテンツを探す際に迷子になりやすく、直感的にカテゴリからたどりつきづらい状況となっている。

(ウ) 特定の属性への誘導

特定の属性(外国人や高齢者、子育て世帯、事業者)の市民等がどのカテゴリに自分の欲しい情報があるかを探しづらい状況となっている。また、ライフイベントからの誘導も強化が必要。

④ 市 HP と区 HP の区分けがわかりにくい

(ア) 市 HP と区 HP のデザイン

現在、24 区のサイトは区で主体的な運用を実施しているが、共通のデザインルールが存在していないことから、市と各区でデザインが異なる。市民等は、市・区双方の HP を利用することが想定されるが、デザインに統一感がなく、何がどこにあるか理解しづらい。

(イ) 市 HP と区 HP の情報のすみわけ

市民等が区 HP をたどった結果、最終的に市 HP へ遷移するコンテンツや、市 HP と区 HP で動線が往復するコンテンツが存在する。そのため、市民等はどの情報が市 HP にあり、どの情報が区 HP にあるかを直感的に理解しづらい。

(ウ) 区 HP のサイトマップ

区のサイトマップ構成やメニュー名称が 24 区で統一されておらず、統一感に欠けるため、同じ情報が掲載されていても 24 区それぞれのページでどこにあるかがわからない場合がある。

(エ) 区のトップページからの検索性

区のトップページにおいて、検索機能や位置、デザインが区によって異なっており、ページ下部に検索機能が配置されている区も存在している。

(2) コンテンツの課題

① 文字が多く、内容が難しい

各コンテンツの文字量が多く、読みづらい。また、一部のコンテンツについては内容が難しいため理解ができない場合がある。

② タイトルとコンテンツ内容にばらつきがある

タイトルが長く、表記が統一されていないため、求める情報がどこにあるか市民等が直感的にわかりづらい。また、タイトルが似たコンテンツが複数存在し、他コンテンツとの情報の区別がつかない場合がある。

- ③ 市と区で同じような内容のコンテンツがある
制度周知等、市民全体に関わる内容のコンテンツを、市と区それぞれで作成しているため、どれを見ればよいか迷う。また、コンテンツを作成していない区もあるため、情報の差が生じている。
- ④ 外国語や「やさしい日本語」に対応したコンテンツが少ない
本市は外国籍の方等、幅広い方が閲覧するため、専用翻訳ページと機械翻訳の2種類の翻訳を提供している。また、「やさしい日本語」での情報提供は、専用の翻訳ページにて行っている。そのため、本市 HP に掲載されている全てのコンテンツに対してわかりやすい外国語や「やさしい日本語」による提供が満足にできていない。
- ⑤ 簡易にユーザーフィードバックできる仕組みがない
市民等がコンテンツの内容をわかりにくいと感じた場合、現行では自由意見欄を設けたアンケートフォームから投稿できるものの敷居が高く、手軽にコンテンツ評価を行なえる仕組みがない。

【発信者側での課題】

- (1) 職員負担軽減の課題
 - ① 承認・決裁フローの二重管理への負担
現状、コンテンツの作成及び公開承認はCMSで行い、公開前の公的な意思決定は文書管理システムで別途行う必要があり、二重管理が発生している。また、文書管理システムにはCMSから該当コンテンツをPDF化して文書添付を行っているほか、修正の都度CMSを操作することとなり、システムを往復せざるをえず、職員の負荷が高い。
 - ② コンテンツに係る掲載情報の二重管理への負担
コンテンツによっては、CMSとは別の業務システムで帳票作成や情報登録を行ったうえ、その情報を公表用に再加工してCMSのコンテンツとして掲載するなど、文書の二重管理が発生しているため、職員への負荷が高い。
 - ③ コンテンツの翻訳への負担
本市は外国籍の方等、幅広い方が閲覧するため、外国語への機械翻訳を行っているが、一部言語のコンテンツページ作成を外部委託しており、作成された内容の更新・確認事務が発生し、職員の負荷が高い。
 - ④ コンテンツ作成時のアクセシビリティチェックへの負担
コンテンツを作成し、アクセシビリティに関係する文章表記や表示規則に係るチェック機能はあるものの、修正は職員が手直しする必要がある。また、承認者もアクセシビリティのチェックを目検で実施する必要があり、職員への負荷が高い。
 - ⑤ コンテンツ作成への負担
 - (ア) 公開期限を過ぎたコンテンツやリンク切れのコンテンツを各課の担当者にてメンテナンスする必要があり、職員への負荷が高い。
 - (イ) 掲載コンテンツの質の確保には作成者のスキルが一定必要となるが、システムでの機能が多岐にわたるため、使いこなせていない。また、コンテンツ作成において遵守すべきガイドライン等も複数ドキュメントに分散されており、習熟するまで時間がかかる。
 - (ウ) コンテンツ作成時のタグ付けやカテゴリ選択において、作成者間でばらつきが生じている。
 - (エ) 作成中の自動保存機能や、修正履歴を表示する機能等、コンテンツを作成するにあたっての補助機能が不足しており、手戻り対応時の職員への負荷が高い。
 - ⑥ LINE その他情報発信ツール対応への負担

本市では各情報発信ツールにおいてコンテンツの配信を行っているが、配信用にそれぞれの情報発信ツールに対して手動での対応が必要であり、記事の作成における職員への負荷が高い。

(2) 情報発信の課題

① デザイン面の課題

各区が独自にウェブサイトの運用を行っているため、市トップページと区トップページの構成要素やデザインに一貫性がない。結果として大阪市全体としてのブランドイメージが統一されておらず、市民等が大阪市ホームページとしての一体感を感じにくい状況にある。さらに、職員のスキルに依存する要素が多いため、各区間でデザインの質に大きな差が生じている。

② 共通ルールの課題

コンテンツの作成に関して、市民等へ伝わるガイドラインを職員で共有しているが、必ずしも全てのコンテンツが遵守されておらず、タイトル・本文が読みづらい状況が発生している。

③ アクセス解析に係る課題

(ア) アクセス解析機能の課題

CMSとは異なるアクセス解析ソフトを用いて別途分析を行う必要があるとともに、活用する職員が少なく、コンテンツの見直し等に十分活用されていない。

(イ) 取得範囲の課題

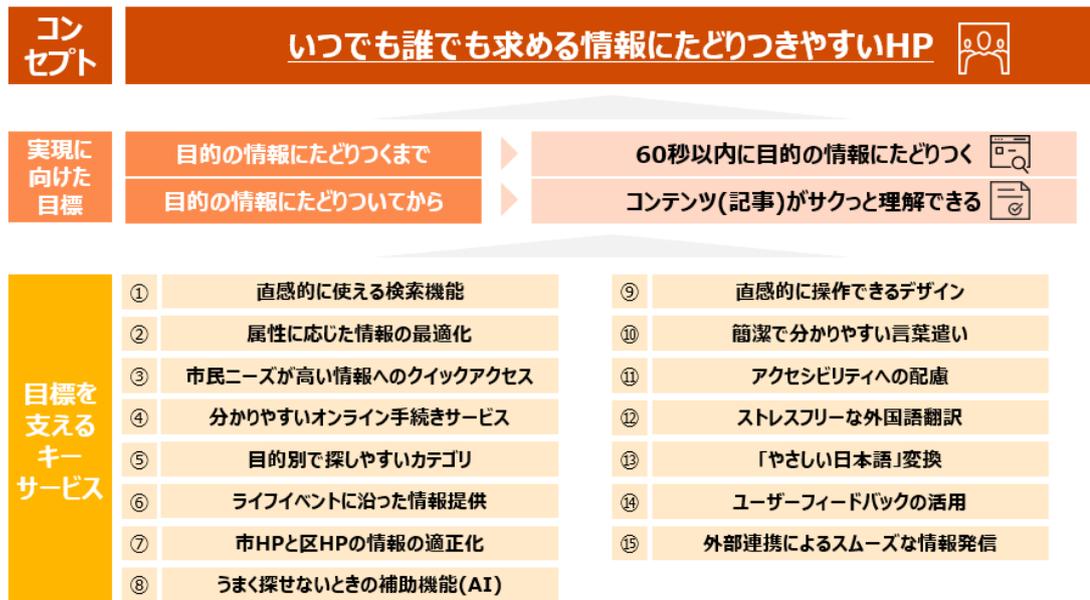
アクセス解析の取得範囲が限定されており、アクセス解析ツールで本市 HP の全ての情報が取得できていない。ドメインに関わらず横断的にアクセス解析用のデータを取得できていないため、魅力的な発信ができていないかの確認が一部のコンテンツでは実施できていない。

1.4. 目的

大阪市ホームページ運用管理システム再構築及び運用保守業務委託(以下、「本業務」という。)は、本市 HP のリニューアルを円滑に推進するため、現行システムの課題を解決し、基本方針を満たすシステムとすることを目的とする。基本方針に基づいためざす姿、コンセプト・目標・キーサービスは「図表 1.4.1 本市 HP リニューアルのコンセプト・目標・キーサービス」及び以下のとおり。

(基本方針については 1.2.「本市 HP がめざす姿とリニューアルの基本方針」、現行システムの課題・問題については 1.3.「現行システムの課題」を参照。)

図表 1.4.1 本市 HP リニューアルのコンセプト・目標・キーサービス



(1) 市民サービスの向上

現行システムの課題・問題を解決するため、コンセプトである「いつでも誰でも求める情報にたどりつきやすい HP」の実現に向け「(A)目標の情報に 60 秒以内にたどりつくこと」と「(B)コンテンツ(記事)がサクッと理解できること」を具体的な目標として設定した。各目標達成後の姿はそれぞれ以下を想定する。

■「(A): 目標の情報に 60 秒以内にたどりつくこと」達成後の姿

スマートフォンから全てのコンテンツが快適に利用できるようにレスポンス対応が進められ、国籍・年齢を問わず誰もが直感的に操作できるデザインを実装することで、視認性の高いホームページとなる。

また、サイト内検索機能が強化されることにより、膨大な情報量の中から必要な情報に迅速にたどりつけるようになるとともに、カテゴリの名称が直感的に理解しやすい名称に変更され、階層も簡素化されることで、カテゴリから探す場合においても市民等が求める情報へのアクセスが容易となる。また、うまく探せないときの補助機能が充実しており、市民等は目的を果たせないままHPを離れてしまうことがなくなる。

特定の属性(外国人や高齢者、子育て世帯、事業者)に対しても、セミパーソナライズを用いて属性に応じた情報へのアクセスが容易になるよう情報の誘導が改善される。トップページには「ライフイベントから探す」手段が導入され、現在求める情報と、将来的に必要な情報が市民等にて簡単に確認可能となる。

さらに、市 HP と区 HP の情報も適正化され、共通のデザインルール及び共通の情報設計によって統一感が生まれることで、スマートフォン、PC 問わず市民等は求める情報の確認について市や各区のHPを横断的に利用可能となり、求める情報にたどり着きやすくなる。

各ページにおいてレコメンド機能が搭載されることにより、市民等は自分から検索せずに求める情報

に関連するコンテンツを探しやすくなり、HP 内での回遊性が高まる。

■「(B):コンテンツ(記事)がサクッと理解できること」達成後の姿

タイトルとコンテンツの内容の整合性がとられているため、市民等は求める情報を判別しやすくなる。各コンテンツの最初に要約を表示したり、情報の表示順(日付、対象者、申し込み有無等)を均質化したりすることで、情報にたどり着いた市民等はコンテンツの内容を理解しやすくなる。ウェブアクセシビリティに関する日本産業規格 JIS X8341-3:2016 が近い将来に改正され、追加が見込まれる新たな基準への対応を進めることで、誰もが利用しやすいホームページとなる。

言語の表示切替が簡単になり、外国語翻訳や「やさしい日本語」翻訳が本市の全てのコンテンツで提供されることとなり、市民等は情報を理解しやすくなる。

また、市民等からのフィードバック欄を設け意見を受領、反映させることにより市民等にとってより理解しやすいコンテンツへの改善が可能となる。

(2) 職員負担の軽減

新 CMS では API 連携等によって他システムと連携し、あらゆる事務負担の軽減が実現される。ホームページ公開については、CMS で作成したコンテンツを決裁のために都度 PDF を出力せずとも公文書管理サービスから閲覧・決裁でき、システムの二重管理が不要となる。その結果、職員の負荷・作業時間が大幅に軽減される。

外国語や「やさしい日本語」のコンテンツ作成についても、自動翻訳機能や「やさしい日本語」生成ツールの導入により、外部への依頼が不要となり、職員の手間が軽減される。

コンテンツ作成時やメンテナンス時の補助機能が強化され、適切なアクセシビリティチェック機能により、職員負担なくアクセシビリティが確保されたページが公開できる。また、直感的に操作できるユーザーインターフェースを提供することで、職員が簡単にシステムを利用できるようになるとともに、人事異動者を対象とした研修実施や遵守すべきガイドラインの内容を集約することで、作成者のスキルによらず、わかりやすいコンテンツの作成が可能となる。

また、外部連携を活用することで、例えば LINE 等の情報発信ツールと連携し、一括通知等のスムーズな情報発信が可能となる。これにより、これまで複数のシステムで重複して行っていた作業が削減され職員の負荷が軽減される。

(3) 効果的な情報発信

効果的な情報発信に向けては、市全体でデザインコンセプトを設定し、ホームページに一体感を生み出す。これには、各区のトップページのデザインや配置に一貫性を持たせることで、大阪市全体のブランドイメージを統一しつつ、各区の魅力を引き立てるための専用エリアを設けることも含まれる。これにより、各区の個性を失わずにその魅力を最大限に活かすことが可能となる。また、各所属が横断的に利用するコンテンツについては、統一されたテンプレートフォームを市全体で共通利用することで、ガイドラインに沿ったコンテンツ作成が容易に可能となる。

アクセス解析については、新しいアクセス解析ソフトが導入され、シームレスにアクセス結果をダッシュボードで確認する機能を追加することにより、各課は各々が作成したコンテンツの有用性が迅速に判断できるようになる。魅力的な発信の効果を全てのコンテンツで測定し、分析、改善することにより継続的な情報発信の改善、変化への対応を行うことが可能となる。

(4) 情報データ連携機能向上

本市としては、新たに導入される CMS は、単なるウェブサイト管理ツールとしての機能を超え、本市におけるデータ連携の基盤としての役割を果たすことをめざしている。当システムは、API 等の情報連携技術を活用し、他の関連システムとの間で効率的かつ効果的なデータの送受信を実現する。この結果、即時性の高い情報を様々なチャネルを通じて入手し、様々な情報発信ツールへの一括通知を行うことにより広範な情報を市民等に提供することが可能となる。例として、デジタルサイネージ等のマルチチャネル対応や外部メディア等への情報発信の質が向上し、市民等にとっての利便性が大幅に改

善されることが期待される。

また、他システムで取得したデータを基に CMS 上でコンテンツを自動作成し、職員は自動作成されたコンテンツを基に作業が可能となることで、職員負担の軽減も期待できる。

従来の CMS に求められていた単なるウェブページ管理機能を超えて、データのシームレスな連携を実現するチャンネルとして位置付けることで、市民サービスの向上に寄与するシステムが期待される。

2. 本業務の内容

2.1. 本業務の委託範囲

以下に記述する業務システムを実現するソフトウェアの開発又は実装、リニューアル後のサイト設計、Web ページデザイン、各種ドキュメント類の納入、稼働に伴う付帯作業及び運用保守業務を本業務における委託業務とする。

本仕様書には、本調達により納入されるソフトウェア等に加え、システムを構成する上で必須となる要件や各社より積極的に提案を受けたい事項も含まれているので、委託範囲に疑義がある場合は事前に確認すること。

付帯作業として、現本市 HP の各コンテンツの移行作業と、新システムの操作研修等も実施すること。当該移行作業は、移行対象コンテンツに係るデータ(本市より提供予定)を単に移行するだけでなく、新サイトの設計及びコンテンツの品質を改善する作業(内容の精査、再構成、アクセシビリティの確保等)も含む。

また、運用保守業務には、本調達により納入されるソフトウェア等のバージョンを常に最新のものにアップグレードすることを含む。

本システムの提供形態については、クラウドサービス(SaaS・IaaS・PaaS)とし、IaaS・PaaS の場合は本契約以外に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。

クラウドサービスは原則 ISMAP、ISMAP(LIU)又は ISO27017/18 と同等以上の水準を確保していること。

提案により導入する本システム利用にあたって必要となるクラウドサービスやソフトウェアのライセンス、セキュリティパッチ等の提供は本業務の委託範囲に含めるものとする。

委託範囲の主要業務システムは下記の(1)～(6)のとおり。

- (1) 大阪市ホームページ運用管理システム(CMS)
 - メール送信フォーム(SSL 通信)
 - スマートフォン・タブレット端末対応(レスポンシブデザイン)
 - 災害時ページ切替機能
 - コンテンツのバックアップ、リストア、履歴管理
- (2) 自動翻訳(ASP 方式の採用可能)
- (3) サイト内検索(ASP 方式の採用可能)
- (4) ウェブアクセシビリティ支援(ASP 方式の採用可能)
- (5) アクセス解析、ダッシュボード(ASP 方式の採用可能)
- (6) 大阪市オープンデータポータルサイトとの連携、大阪市統合プラットフォーム、共通公文書管理サービス等との連携

その他、本システムの安定稼働及び表示速度の向上のため、CDN の導入及び運用管理を本業務の範囲に含む。本業務受注者は、CDN サービスを調達(契約及び費用負担)し、本市ドメインへの適用、設定、監視、障害対応、セキュリティ対策等の運用保守を一体的に行うこと。

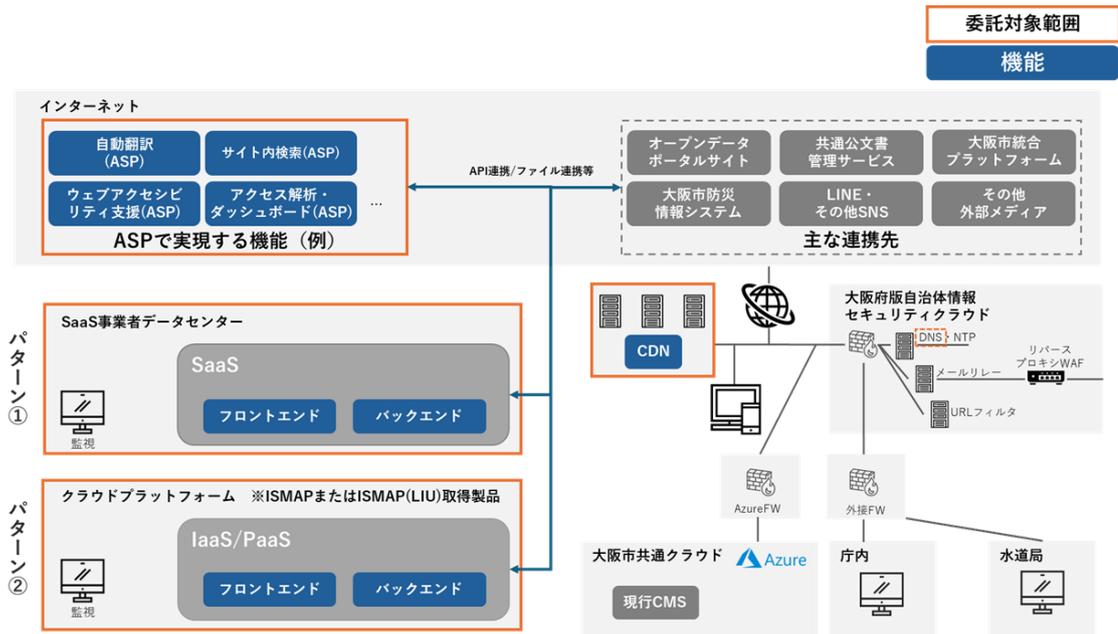
DNS サーバ整備やドメインの代行申請業務は本業務範囲に含まれないが、必要な正引き DNS レコード(A・CNAME・MX・TXT)の作成を本業務受注者が実施し、本市と調整を行うことで利用できる。また、WAF についても大阪版自治体セキュリティクラウドが提供するため本業務範囲に含まれないが、環境設定に必要な情報提供や証明書発行作業については実施すること。

上記の機能及び外部連携先については「図表 2.1.1 委託範囲及び機能関連図」のとおり。

あわせて本調達では、サイト設計、デザイン、ガイドライン等の修正、更新及び補助についても委託対象としており、詳細については「3.3 サイト設計」に記載しているため、参照すること。

また、近年、生成 AI による情報要約等、ウェブサイトを直接訪問せずに情報を取得する利用形態が急速に普及している。本市は行政機関として、こうした AI による情報収集に対しても、信頼性のある正確な情報を発信することが責務であると認識している。このため、AI がコンテンツを誤解なく正確に解釈し、市民等が最終的に本市の公式情報にたどり着くことができる「マシンリーダブル」なサイト構造を備えることが不可欠である。あわせて、サイト内検索にも AI 技術を積極的に活用することで、ホームページを訪れた市民等の利便性向上を図るなど、情報取得体験の変革をめざすシステムとすること。

図表 2.1.1 委託範囲及び機能関連図



2.2. 調達計画

2.2.1. 委託期間

本業務の全委託期間は、契約締結日から令和14年12月31日までとする。構築業務及び運用保守業務の期間は、それぞれ下記のとおりとする。

構築業務:契約締結日から令和9年12月31日まで

運用保守業務:令和10年1月1日から令和14年12月31日まで(5年間)

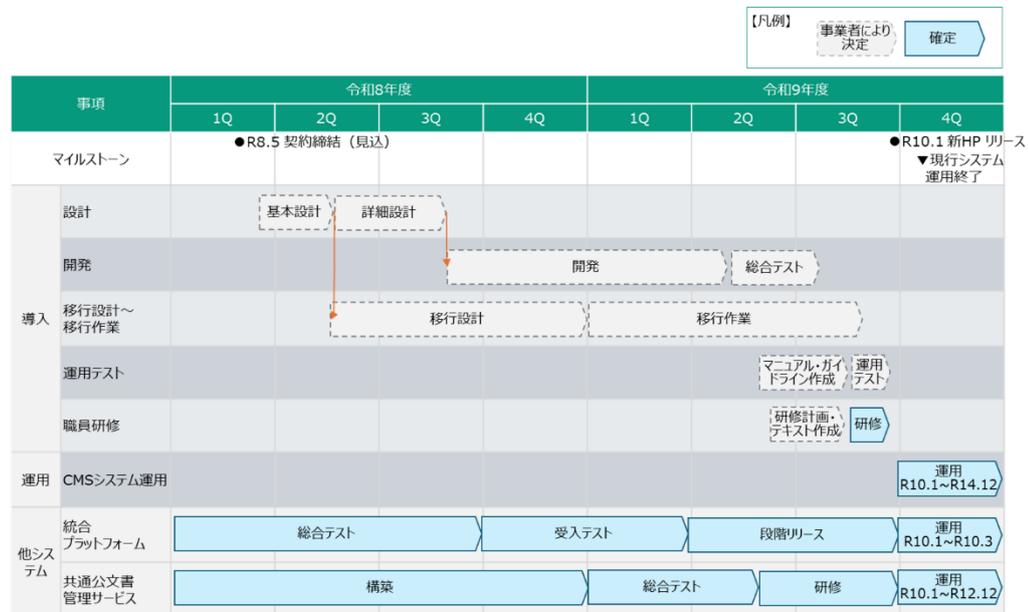
2.2.2. スケジュール(予定)

新システムは、運用テストの完了後、令和10年1月より本番運用を開始する予定。(現時点では、令和9年末～令和10年初にかけて本番切替を予定)

他システムとの連携テスト(大阪市統合プラットフォーム及び共通公文書管理サービスとの連携)については、令和9年度第一四半期での実施を予定している。

想定スケジュールは「図表 2.2.2.1 スケジュール」のとおりであり、詳細は契約後に本市と協議の上決定する。

図表 2.2.2.1 スケジュール



2.3. 構築及び運用保守工程の役割分担

構築における各工程及び運用保守工程について、役割分担は「図表 2.3.1 構築及び運用保守工程の役割分担」のとおり。

図表 2.3.1 構築及び運用保守工程の役割分担

項番	工程	作業項目概要	発注者の 役務	受注者の 役務
1	要件定義	【要件定義フェーズの定義】 ・構築する本システムの目的・要求を整理し、要件を明確化することで、基本設計の基盤を作る	検討 承認	検討 作成
		【要件定義フェーズの作業項目】 ・プロジェクト推進に関わる全体計画と管理運営ルールの策定を行う ・要件を整理し、基本設計に必要な要件を確定する ・確定した要件を基に、要件定義書を作成する		
2	基本設計	【基本設計フェーズの定義】 ・構築する本システムの基本方針、全体計画等をまとめ、システム化の範囲を確定する	検討 承認	検討 作成
		【基本設計フェーズの作業項目】 ・開発の基本事項となる要求事項(業務、システム構成、運用)及びシステム化の範囲を確定する。併せて連携対象システムとのテスト方針、実施方法について検討する ・詳細設計フェーズのタスクとスケジュールを作成する ・詳細設計フェーズ以降の成果物の範囲及び内容について合意する ・調達仕様書「3.3.1 サイト設計」に基づき、サイト構造設計、サイトデザイン案、市と区の重複コンテンツの整理を踏まえたコンテンツ分類見直し案を検討し、提示する		
3	詳細設計	【詳細設計フェーズの定義】 ・基本設計で確定した仕様を基に、システム内部の詳細な仕様を確定する 【詳細設計フェーズの作業項目】 ・全体テスト計画の概要を確定する ・基本設計にて確定した要求条件を基に、方式・内容・設定値等の詳細を確定する ・運用に関しては、運用管理・監視・障害運用の詳細を確定する ・開発フェーズのタスクとスケジュールを作成する ・新サイトに必要なデザインについて確定する	検討 承認	検討 作成

項番	工程	作業項目概要	発注者の 役務	受注者の 役務
4	開発	<p>【開発フェーズの定義】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・SaaSやパッケージの導入を前提に、導入作業及び必要に応じた個別機能の追加や調整を行う <p>【開発フェーズの作業項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・環境構築に必要なパラメータ等の詳細設定値を確定し、詳細設計書を作成し、それに基づき構築を行う ・個別機能の開発が必要な場合は、要件を具体化した仕様書を作成し、設定やカスタマイズを行う ・サイト設計に基づいて必要となるテンプレートを全て製作する ・必要となるデザインを全て制作する 	承認	作成 構築
5	移行設計～ 移行作業	<ul style="list-style-type: none"> ・移行に関する基本計画、サイト整理方針、本市との役割分担について立案し、合意する ・移行フェーズでのコンテンツ分類見直し案、サイト設計書を確定させ、移行設計書を作成する ・移行するコンテンツの精査 ・現在の本市HPからの移行作業 ・アクセシビリティ及びリンク切れ等のチェック及び修正 ・新カテゴリの作成や不要なコンテンツの削除 	確認 承認	実施
6	研修	<ul style="list-style-type: none"> ・研修計画の作成 ・研修テキストの作成 ・研修環境の設定 ・研修の運営、実施 	内部調整 検討 承認・立 会	検討 作成 実施
7	総合テスト	<p>【総合テストフェーズの定義】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・システムが全体として、要件を満たす機能(業務機能、非機能)や性能となっているかについて、本番環境を使用して総合的に検証する <p>【総合テストフェーズの作業項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・準備段階にて総合テスト環境(本番環境を使用する)とテストデータ等を整備する ・総合テストは、完成したシステム及びテストデータを使用して、基本設計書で定めた業務機能設計、非機能設計(性能、信頼性、セキュリティ等)どおりに正しく動作するか、他システムと正しく連携して動作するか、総合的な動作確認、検証を行う。また、開発環境では実現できなかった各種のテストを行う。全システム機能、操作性等が仕様通りであることを確認する ・他システム連携及びASP連動の機能を全て確認し、設計どおりに正しく動作するかを確認する。また、障害テストについても全体として当フェーズで実施する 	テスト参加 承認	テスト実施 作成
8	運用テスト	<p>【運用テストフェーズの定義】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・システムを利用して業務が滞りなく実施できるか、システム運用を滞りなく行えるか等、本番環境を使用して運用面を中心に検証する 	内部調整 テスト参加	テスト実施

		【運用テストフェーズの作業項目】 ・運用テストは、総合テストが完了した業務システムに対して、要件定義書で定めた要件どおりにシステムを利用して日常業務が実施できるか確認するテスト、利用部門がマニュアルに従い、遅延なく日常業務が実施できるか確認する受け入れテスト(UAT)、システム運用が滞りなく実施できるか確認するテスト等、運用面を中心にした業務・システムの検証を行う ・障害復旧の手順の検証については総合テスト項目と協業して行う ・コンテンツ作成に係る各種ガイドラインの確認、修正は当フェーズまでに完了する	加承認	作成
9	切替	・本番稼働への最終準備を行い、本番切替作業を行う	承認	実施
10	運用保守	・本市への運用引継ぎを実施する ・安定した本番稼働運用を行う	実施	実施

2.4. 構築及び運用保守工程における成果物

構築における各工程及び運用保守工程の成果物について、開発業務の成果物(システム本体、プログラムソース等)に加え、以下「図表 2.4.1 構築工程におけるドキュメント一覧」及び「図表 2.4.2 運用保守工程におけるドキュメント一覧」に示す。また、各工程におけるプロジェクト管理に係る成果物を「図表 2.4.3 プロジェクト管理におけるドキュメント一覧」に示す。

なお、スケジュールは当該一覧の「提出時期」を目安とし、原則次工程着手前に現工程の成果物について作成を行い、本市の承認を得るものとする。また、提供形態に伴いドキュメントが存在しないもの(例:SaaS 形態での CMS)については、本市と相談の上、代替案を検討するものとする。

各工程において、生成 AI 等先端技術を活用して各種資料・ドキュメント等を作成することは妨げないが、「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」を遵守し、必ず「図表 5.2.1.1 受注者の実施体制(案)」に示す品質管理者又は各部門管理者が品質について確認を行った上で本市に提出すること。

図表 2.4.1 構築工程におけるドキュメント一覧

項番	成果物	内容	提出時期
1	開発規約書	システム品質の均質化と保守性の確保を図るため、システム開発におけるルールを定めたもの	要件定義終了時
2	要件定義書	基本設計を行うにあたって必要となる資料をまとめたもの	要件定義終了時
3	基本設計書	基本設計内容をまとめたもの(詳細は大阪市情報システム開発ガイドライン (https://www.city.osaka.lg.jp/ictsenryakushitsu/page/0000671504.html)を参照)	基本設計終了時
4	詳細設計書	基本設計書を基に詳細設計内容をまとめたもの(詳細は大阪市情報システム開発ガイドライン (https://www.city.osaka.lg.jp/ictsenryakushitsu/page/0000671504.html)を参照)	詳細設計終了時
5	サイト設計(構造設計)書	本市の示す方針に基づきウェブサイトの構造設計の見直し内容をとりまとめた資料	詳細設計終了時

項番	成果物	内容	提出時期
6	コンテンツ分類見直し案	本市の示す方針に基づき情報分類の見直し内容をとりまとめた資料。当資料を基にコンテンツのカテゴリ分類を見直し、移行を行う	詳細設計終了時
7	デザイン案一式	デザイン画 (デザインの説明も含む)	詳細設計終了時
8	テスト計画書	システム品質を担保するため、実施するテスト計画を記載したもの。以下の内容を含む ・テスト方針 ・テストスケジュール テスト実施内容 等	テスト実施前
9	移行設計書	新システムへの業務移行方法やデータ移行方法をまとめたもの(詳細は大阪市情報システム開発ガイドライン https://www.city.osaka.lg.jp/ictsenryakushitsu/page/0000671504.html)を参照)	移行設計終了時
10	移行計画書	移行時の方針、スケジュール、移行対象、実施体制、移行方法、作業結果の検証方法、作業時のセキュリティ対策等を定めるもの	移行作業開始前
11	各種ガイドライン	UIUX ガイドライン案の更新版資料及び「3.3.2 デザイン(8)」に示す各種ガイドラインの更新版資料	協議の上決定
12	システム運用マニュアル	・システムの運用手順を日次や週次、月次、年次、随時、臨時別等の処理単位にまとめたもの	運用テスト前
13	システム操作マニュアル(職員向け)	・システムの操作手順を処理単位にまとめたもの	運用テスト前
14	障害対応マニュアル	・システム障害が発生した場合のシステム終了手順や再開手順、調査手順、障害対応手順を障害エラー別にまとめたもの	運用テスト前
15	研修計画書	研修に関するスケジュール、研修方法、研修内容等が記載されたもの	研修開始前
16	研修テキスト	システム管理者及びシステム利用者(作成者、承認者)向け研修用テキスト(動画も含む)	研修開始前
17	研修結果報告書	研修の実施状況、参加者の理解状況、改善点等を総括して記載したもの	研修終了時
18	作業手順書 作業結果報告書	総合テストに向け、業務アプリケーションをセットアップする際の作業手順書、結果報告書	作業開始前、 作業終了時
19	総合テスト仕様書 総合テスト結果報告書	複数のサブシステムを実運用の条件に基づき稼働し、システム全体の品質試験の仕様書(テストシナリオ)及びテスト結果。なお、現時点では総合テストは以下のテストが含まれる想定 ・機能テスト ・連携テスト ・性能・負荷テスト ・ユーザビリティテスト ・セキュリティテスト ・導入テスト ・移行テスト	総合テスト開始前、 総合テスト終了時

項番	成果物	内容	提出時期
20	運用テスト仕様書 運用テスト結果報告書	総合テストが完了した業務システムに対して、要件定義書で定めた要件どおりにシステムを利用して日常業務が実施できるか確認するテスト、利用部門がマニュアルに従い、遅延なく日常業務が実施できるか確認する受け入れテスト(UAT)、システム運用が滞りなく実施できるか確認するテスト等、運用面を中心にした業務・システムの検証を行うための仕様書及び結果報告書	運用テスト開始前、 運用テスト終了時
21	移行結果報告書	移行計画に基づいて実施された作業内容や結果を取りまとめたもの	移行作業終了時
22	切替計画書 作業手順書	切替時の方針、スケジュール(時間単位)、実施体制、実施手順、作業結果判定方法、作業時のセキュリティ対策、切り戻しを行う際のコンティンジェンシープラン等を定めたもの	切替計画策定終了時
23	切替判定資料	設計、基盤構築、テスト、移行、研修の各工程を経て、品質と課題解決状況を踏まえて、本番稼働可否について、判定するための資料 ・業務アプリケーション品質 ・データ移行状況 等	切替判定前
24	切替結果報告書	システム稼働に向け、最終データ移行、システム切替を行う際の資料 ・作業結果 ・動作確認結果 等	切替終了時
25	重点監視体制資料	システムリリースから一定期間(システム安定稼働が確認できるまで)、重点監視体制により、システム運用を行う際の資料 ・体制図 ・緊急連絡先	切替判定前
26	コーディング設計書	・本市 HP を構成するフロントエンド・バックエンド等のコード構造について記載した資料を作成すること。記載内容は、例えば「トップページのこの部分ほどのスタイルシートを参照しているか」「記事ページの見出しのサイズはどのように指定するか」等を想定する ・上記の作成が困難な場合は、HTMLとCSSのファイルディレクトリ図(HTMLとCSS(JS等も含む)のファイルディレクトリ構造がわかる図に、ファイル同士の関係がわかる簡略な説明をつけたもの。)を代替とすることも可とする	運用開始前
27	システム評価報告書	・システム導入効果(実績) ・目的未達成時の原因、今後の対策 等	協議により定める

図表 2.4.2 運用保守工程におけるドキュメント一覧

項番	作成ドキュメント	内容	提出時期
1	運用保守計画書	運用保守についての計画を定めたもの ・運用体制表 ・年間保守計画(必要に応じて月間保守計画を作成すること) ・サービスレベル定義	運用開始前及び 毎年度当初
2	作業申請書	作業の実施内容をまとめたもの	作業の発生ごと 作業の3営業日前
3	作業手順書	作業の手順をまとめたもの	作業の発生ごと 作業の3営業日前
4	月次報告書	稼働状況等の各種調査、サービスレベルに関するモニタリング結果に関する月次報告をまとめたもの	協議により定める
5	報告書	「5.3.2 会議体」に定める定期報告会の報告事項をまとめたもの	定期報告会の3営業日前
6	障害報告書	障害報告、復旧完了報告等をまとめたもの ※恒久対応・再発防止策を報告に含めること	協議により定める
7	引継ぎ計画書	次のシステム構築業者へ円滑な引継ぎを行うため、業務の流れ、進捗状況、構成管理台帳、関連資料の明細書等をまとめたもの	協議により定める
8	引継ぎ報告書	引継ぎ計画書に基づいて実施された引継ぎ作業の完了状況、実施内容、確認事項をまとめたもの	協議により定める

図表 2.4.3 プロジェクト管理におけるドキュメント一覧

項番	管理項目	実施事項	成果物	提出時期
1	プロジェクト計画	本業務を推進していくための全体計画を定める	プロジェクト計画書	契約締結後1か月以内
2	コミュニケーション管理	会議及び連絡手順を管理する	議事録	プロジェクト実施中/随時
3			連絡票	プロジェクト実施中/随時
4	進捗管理	システム開発の進捗状況を管理する	進捗報告書	プロジェクト実施中/随時
5			マスタスケジュール	プロジェクト実施中/随時
6			WBS	プロジェクト実施中/随時
7			成果物進捗管理表	プロジェクト実施中/随時
8	品質管理	システムの品質状況を管理する	品質管理表	プロジェクト実施中/随時
9			レビュー指摘管理表	プロジェクト実施中/随時
10			工程完了基準	プロジェクト実施中/随時
11	課題管理	システム開発において発生するプロジェクト上の課題やバグ等のシステム障害、ドキュメントの誤りを管理する	課題管理表	プロジェクト実施中/随時
12	リスク管理	プロジェクトにおいてリスクとなりうる事項について管理する	リスク管理表	プロジェクト実施中/随時
13	変更管理	プロジェクトにおいて発生する全ての変更要求を管理する	変更要求票	プロジェクト実施中/随時
14			変更要求管理表	プロジェクト実施中/随時
15	構成管理	プロジェクトの成果物の版数を管理する	各種管理表	プロジェクト実施中/随時

※プロジェクト計画書については「大阪市情報システムプロジェクト管理ガイドライン」に準じて作成すること(サービスレベルの定義含む)

2.4.1. 納品形態及び部数

電子媒体で2部納入すること。なお、電子データ提出時には、本市が指定する納品書を合わせて提出するものとする。また、成果物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。

納入後1年間は、媒体破損、データ及びプログラム不良による納入物の再作成及び修正を保証できるように、受注者の責任において納入成果物の複製物を保管すること。

2.4.2. 納入場所

本市が指定する場所とする。

2.4.3. 監督・検査

電子媒体による納品時期は上記の提出時期ではなく、業務委託契約書第 36 条第1項及び第2項に規定する検査を受けるときである。検査は「7.3.3. 経費積算にあたっての留意事項」に記載の各支払時期に実施する。構築工程については成果物の納品により検査を行うものとし、運用保守工程については業務完了時に業務完了報告書により検査し、ドキュメントの納品も求める。検査に合格したときは、業務委託料の支払いを請求することができる。

検査を受けるに当たっては、受注者は十分に事前に確認やテストを行った上で臨むものとし、本市担当職員の指定する検査場所において、レビュー、テストを完了すること。その際のテスト計画書は、受注者が作成し、本市の承認を得ていること。また、検査において成果物の一部又は全部に不合格品を生じた場合は、契約書第 36 条第6号により履行又は追完し、納品すること。

運用保守工程の納品物件は、検収直前に整備するのではなく、納品物件の整備方法について本業務開始当初に本市と協議の上定め、日常の運用保守において適宜・適切に整備し、本市の求めに応じていつでも内容を確認できるようにすること。

2.5. 本業務の仕様について

2.5.1. 本業務の仕様に関する提案

本業務の仕様については、現時点で本市が有用と考えているものである。なお、受注者は専門的な立場から、より効果的かつ効率的な提案がある場合、積極的に行うこと。

2.5.2. AI の活用に関する提案

本業務では、本市の課題解決に向け AI の活用が極めて有効であるとする。他市における AI 導入事例や技術革新を見据えつつ、費用範囲内で市民サービスの向上や職員の業務効率化に関して効果的に要求機能を高度化する提案があれば積極的に示すこと。なお、一例として AI チャットボットについては、別紙機能一覧において必須の要件ではないが、課題解決の一手法として任意要件としている。さらに、提案には市民等が求める情報に迅速にアクセスできる環境の提供及び職員の業務効率化、ユーザ動線の最適化と検索体験の向上に関する理念を深く理解して反映させること。

3. 機能要件

3.1. 調達対象となる機能要件

(1) 機能要件の概要

本システムが備えるべき機能の要件は、別紙1「機能一覧」及び別紙3「大阪市公報サイトに関する要件」にて提示するので、これらの要件を満たす最適なシステムを開発すること。別紙1「機能一覧」に記載された要件のうち、必須項目はその要件が示す目的を満たすことを前提とし、実現方法については特定の手法に限定しない。受注者の標準機能や代替手法による提案で

あっても、要件の目的を同等以上に達成できると本市が認めた内容を実装する。任意項目については提案時に「実現可能」とした内容を実装するものとする。

(2) 大阪市公報サイトの実装

大阪市公報とは大阪市公告式条例(昭和 25 年大阪市条例第 50 号)第2条に規定する大阪市公報をいい、条例、規則その他の規程、告示、公告等を掲載し発行している。現行システム上ではホームページの一部として「大阪市公報サイト」(<https://www.city.osaka.lg.jp/somu/page/0000518905.html>)を運用している。本機能は各所属が大阪市公報に掲載したい原稿を随時アップロードすると、それらを集約・編集(並び替え・公示番号の付番、公開予定ページの作成)し、掲載事項がある日は毎日大阪市公報を発行することができるものである。新システムにおいても同様の機能が必要となるため、現在の大阪市公報サイトの要件を別紙3「大阪市公報サイトに関する要件」に記載している。これを参考に、新システム上で同様の機能を実装すること。

3.2. 他システム連携要件

本システムについて、以下の他システム等と連携すること。なお、他システムとの連携については詳細が未確定であり、現時点で判明していることは下記のとおりである。詳細が確定次第、別途提示する。

3.2.1. 大阪市オープンデータポータルサイト

大阪市オープンデータポータルサイト(CMS 外コンテンツ)との連携を通じて、登録されたオープンデータファイルを効率的に管理・提供する仕組みを構築する。本システムでは、登録されたオープンデータを基に連携用ファイルを生成し、大阪市オープンデータポータルサイト側が暗号化通信を利用して取得可能な形で格納する。また、連携用ファイルには、データセット情報やリソース情報を含め、前回からの差分更新内容を記載する。

図表 3.2.1.1 大阪市オープンデータポータルサイトとの連携

項番	情報等	方向	方法	頻度	備考
1	URL、メタデータ	出力	連携用ファイルを用意してデータを記載し、大阪市オープンデータポータルサイト側がそのデータを取得する。	随時	本システム側は連携用ファイルの出力のみを行う。大阪市オープンデータポータルサイト側が公衆回線経由で暗号化通信により取得する。
2	CSV形式等のデータ(添付ファイル等データ)	出力	連携用ファイルの情報に基づき、大阪市オープンデータポータルサイト側が取得する。	随時	大阪市オープンデータポータルサイト側が公衆回線経由で取得する。

3.2.2. 大阪市統合プラットフォーム

大阪市統合プラットフォームとは ServiceNow を基盤としており、公文書管理、予算編成、調達・契約、財務会計等の内部管理業務をシームレスに繋げ、データの統合と管理を効率化するローコード開発プラットフォームである。職員ポータル機能、通知・お知らせ機能、ダッシュボード機能等の職員向け機能に加え、多くのシステムと連携することから、職員・組織・グループ等に関する共通マスタ機能を有している。本システムは大阪市統合プラットフォームからマスタ情報を受け取り、共通公文書管理サービスと連携する必要がある。連携する情報は「図表 3.2.2.1 大阪市統合プラットフォームとの連携」のとおり。なお、組織情報については連携せず、本システム上で別途有してもよいが、公文書管理上の文書保管単位との対応付けは必要となる。

図表 3.2.2.1 大阪市統合プラットフォームとの連携

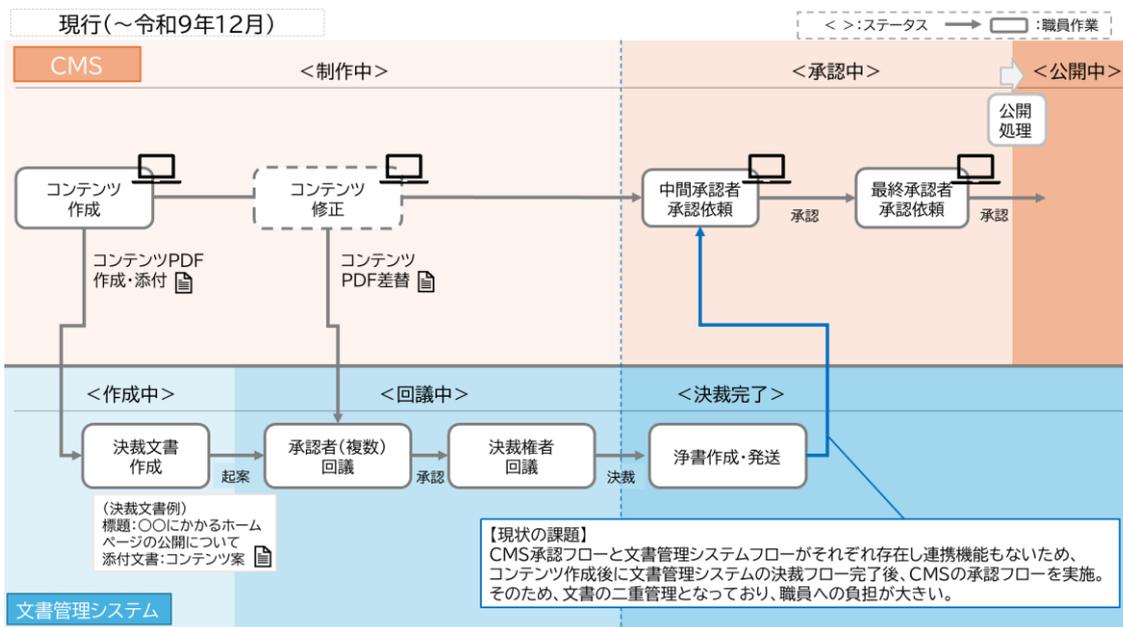
項番	情報等	概要	頻度/連携方式	備考
1	部門マスタ(文書)	公文書管理における文書保管単位のマスタ。	組織改編時(月次～半年に一度程度) /ファイル連携等	連携は必須
2	部門マスタ(文書)と部門マスタ(庁内)のマッピングテーブル	1と3のマッピングテーブル。3を連携しない場合にも、組織に紐づいた文書保管単位を表示するにあたって必要となる。	組織改編時(月次～半年に一度程度) /ファイル連携等	連携は任意
3	部門マスタ(庁内)	庁内ネットワークにおける組織マスタ。組織IDや組織メールアドレスを含む。	組織改編時(月次～半年に一度程度) /ファイル連携等	連携は任意(CMS上で別途マスタを有してよい)

3.2.3. 共通公文書管理サービス

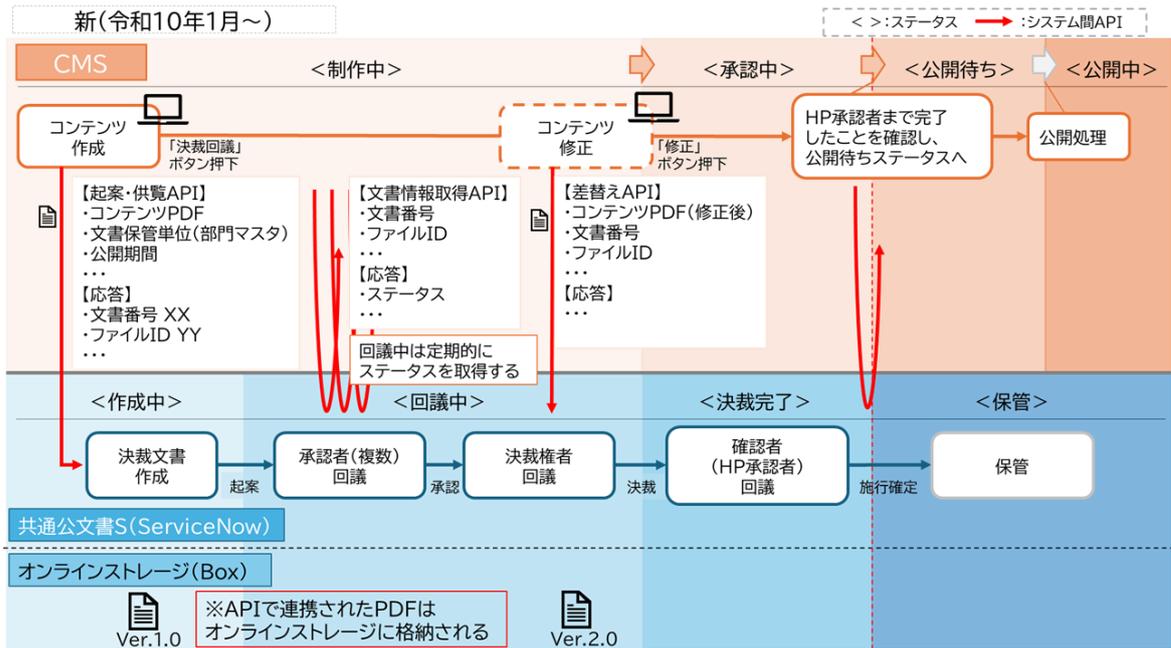
本市の共通公文書管理サービスと本システムを連携し、記事承認フローの効率化による職員の業務負担軽減をめざす。現在は「図表 3.2.3.1 現行フロー」のとおり、ホームページでコンテンツを公開したい場合、別途文書管理システムにて決裁したのちにCMS上で公開承認を行っているが、これを一本化する。これにはシステム間のAPI連携による他システムステータスの確認と、それに基づく自システムステータスの更新が必要である。概要を「図表 3.2.3.2 共通公文書管理サービスとの連携」に示す。本連携の詳細な要件については現在検討中であり、記事承認が共通公文書管理サービスで実施された後に本システムで公開許可が自動反映される仕組みの実現可能性を含め、今後の検討結果に基づき具体化する。

なお、共通公文書管理サービスに関するスケジュールについては、「2.2.2 スケジュール(予定)」を参照すること。また、共通公文書管理サービスで実装する標準的な業務フロー(起案～保管)及び連携に係る要件については、別紙2「共通公文書管理サービス業務フロー」を参照すること。

図表 3.2.3.1 現行フロー



図表 3.2.3.2 共通公文書管理サービスとの連携



項番	情報等	方向	方法	頻度
1	起案・供覧API(仮称)	PUSH	作成したコンテンツをPDFファイルに変換し、書誌情報を連携する。	随時
2	文書情報取得API(仮称)	PULL	共通公文書管理サービスの決裁状況・結果を取得する。	随時
3	差替えAPI(仮称)	PUSH	作成したコンテンツの修正がある場合に修正内容を連携する。	随時

3.2.4. その他連携

CMS で作成したコンテンツデータは、単にホームページで公開するのみならず、本市所属が所管するサービスや、民間のサービスをはじめとしたさまざまなサービス及び AI 検索等に有意義に利活用することを理想としているため、本仕様を十分理解し、連携性・拡張性の高いシステムとすること。

例：デジタル統括室において進める総合サービスポータル構想（今後構築検討）により、利用する市民一人ひとりにパーソナライズされた最適な行政サービスの情報発信の実現を目指しており、CMSコンテンツを活用したプッシュ配信を予定している。

3.3. サイト設計要件

3.3.1. サイト設計

(1) サイト構造方針案

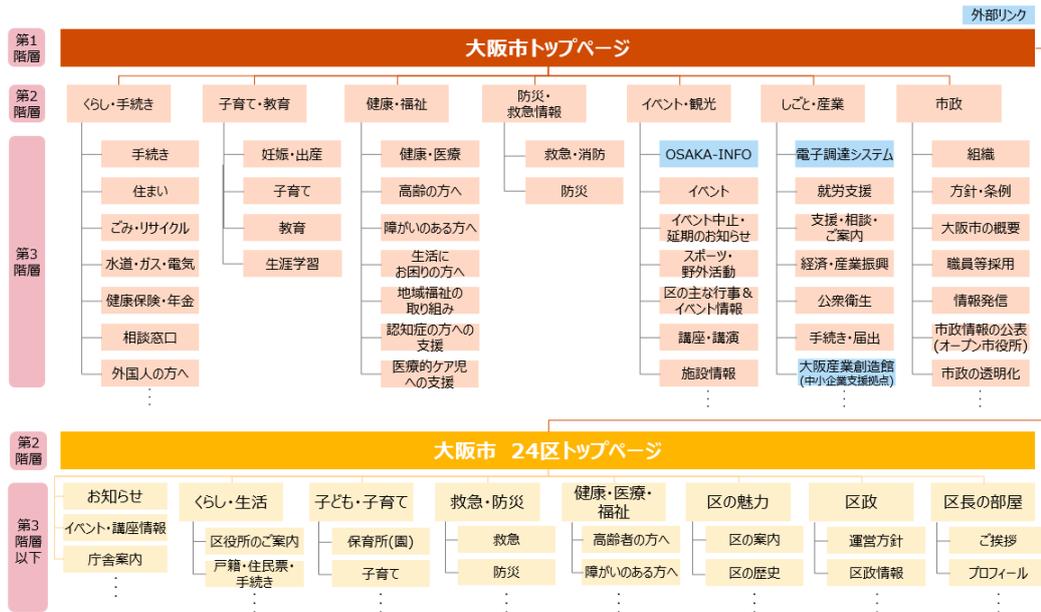
ホームページのサイト構造は、「図表 3.3.1.1 ハイレベルサイトマップ」を参照し、年齢や属性を問わず誰でも簡単に目的の情報にたどりつきやすい構造に刷新すること。なお、区のサイト構造について、区の基本的なメニューは 24 区で共通化することを要件とする。また、市 HP・区 HP 共通して、可能な限り6階層以内にコンテンツ(記事)を配置することをめざすものと

する。

今回のリニューアルに際しては、受注者は専門的知見や他事例を踏まえ、既存のサイト構造、カテゴリ、局と区の役割分担等を見直し、利用者にとって最適なコンテンツ構成・整理が図られるよう、課題解決に資する具体的な提案を行うこと。

また、当初提案、本市との協議に基づくサイト構造変更・カテゴリ整理及びコンテンツ削減案の作成・設計作業までを本業務の範囲とする。なお、最終的な承認・決定は本市との協議の上で行う。

図表 3.3.1.1 ハイレベルサイトマップ



(2) 各階層のコンセプト

サイト構造の見直しにあたり、第2階層以下は「図表 3.3.1.2 各階層のコンセプト」を参照し、市民等が視認性高く確認可能な構造とすること。なお、新着情報等のフロー情報は第3階層に格納することとする。

図表 3.3.1.2 各階層のコンセプト

第2階層 (カテゴリトップ)	<ul style="list-style-type: none"> ・ トップページに視認性高く表示できる範囲で分類する(最大6個の範囲でデザインを見ながら調整) ・ 視認性の観点から単語で構成し、6文字以内とする ・ 第3階層を包括するカテゴリの名称とする
第3階層	<ul style="list-style-type: none"> ・ トップページのメガメニュー※1に視認性高く表示できる範囲で分類する(9個以内が理想。最大15個) ・ 視認性の観点から単語で構成し、10文字以内とする ・ フロー(一時的な)情報は、お知らせカテゴリ(「○○のお知らせ」)に掲載する等、ストック情報とフロー情報を意識しカテゴリを設定する(お知らせカテゴリのコンテンツ数は制限しない)
第4階層	<ul style="list-style-type: none"> ・ ページ下部の他カテゴリへの動線メニューに視認性高く表示できる範囲で分類する(9個以内が理想。最大21個) ・ カテゴリ名は長くても20文字以内 (パソコンで2行、スマートフォンで3行以内)に留める
第5階層 (コンテンツ ページの前階層)	<ul style="list-style-type: none"> ・ カテゴリ名は長くても20文字以内 (パソコンで2行、スマートフォンで3行以内)に留める

※1 メガメニューとは、クリック(タップ)またはマウスをオブジェクトの上に乗せると隠れていたメニュー内容が下側に開くメニューの1種。
 ※ 第1階層はトップページ、第6階層はコンテンツページという前提のため、記載を割愛。

上位・下位階層との関連に違和感が無く、その先に属するコンテンツが想像できる平易な名称で構成する

カテゴリ名を短くする観点からユーザーの目的に沿った単語のみで構成し、無くても意味が伝わるワードは極力省く

×戸籍に関すること
○戸籍の手続き

(3) ページ構成

ページ構成にあたり、市トップページ、区トップページ、コンテンツページに掲載する要素や位置について別紙4「UIUX ガイドライン(案)」の「4.デザイン」を参照し、より良いページ構成を提案すること。

(4) コンテンツ

サイト設計についてはサイトの配置だけでなく、各コンテンツを検索エンジンにより見つけやすくなる工夫や、生成 AI 等がコンテンツの内容を正しく理解・引用できるよう、コンテンツデータの構造化や、記事生成時に適切なマークアップを活用する等、マシンリーダブルの観点で適切なサイト構造を積極的に検討し、提案すること。

3.3.2. デザイン

(1) 基本方針

本市としての統一感と見やすさを兼ね備えた HP の提供に向け、市 HP と区 HP でトーン&マナーを統一すること。また、24 区でデザインを統一すること。

(2) デザイン対象

受注者にて以下のデザイン(その他、協議の中でデザインの作成が必要となるものを含む)を検討すること。

(ア) 市トップページデザインの作成

現行ホームページの課題や別紙4「UIUX ガイドライン(案)」に基づき、デザインの異なる2案(各案においてパソコン版とスマートフォン版をそれぞれ作成)を提案すること。必要に応じて、本市の指示に従い適宜修正しながら、最終的には本市が選定した1案を完成させること。

(イ) 区トップページデザインの作成(原則 24 区統一デザイン)

別紙4「UIUX ガイドライン(案)」に基づき、市トップページと同じトーン&マナーかつデザインの異なる2案(各案においてパソコン版とスマートフォン版をそれぞれ作成)を提案すること。必要に応じて、本市の指示に従い適宜修正しながら、最終的

には本市が選定した1案を完成させること。

(ウ) その他デザイン案の作成

本市が選定したトップページデザイン案と別紙4「UIUX ガイドライン(案)」に基づき、以下のページデザイン案(パソコン版とスマートフォン版)を作成すること。

【市・区】カテゴリトップページ(第二階層)

【市・区】サブカテゴリページ(第三階層以下)

【市・区】コンテンツページ

【市】サブトップページ(市会)

(3) コンセプト

「いつでも、誰でも、どこからでも。シンプルさと温かみが共存するデザイン。」をコンセプトに、全ての市民等が時間や場所、利用環境を問わず、必要な情報やサービスに快適で負担なくアクセスできる体験を提供するデザインとすること。なお、コンセプトや基本方針は別紙4「UIUX ガイドライン(案)」を参照すること。

(4) 画面とレイアウト

PCのコンテンツ幅は1,200pxとすること。タブレットやスマホのブレイクポイントは一般的な幅(タブレット:768px、スマホ:480px等)を基本とするが、より可読性やユーザビリティに優れるレイアウト・幅がある場合は提案すること。

(5) 色・コントラスト

[ベースカラー]白又は薄いグレーとすること。

[メインカラー]市HPは、コントラスト比担保の観点から現行市HPのロゴカラーを少し濃くした色(#00866C等)又は、新たに決定するロゴカラーを基調とした色のカラーコードとすること。ロゴの改定がある場合は、それに調和する色設定とし、具体的な色指定は本市の指示に従い決定すること。区HPは現行区HPのカラーをベースとし、文字等の視認性やアクセシビリティを十分に担保できるカラーを個別に設定すること。また、いずれの色選定にあたっては背景色と文字色のコントラスト比に十分配慮すること。

[アクセントカラー]メインカラーと補色のカラー、ないしはサイト内にて目立つカラーとすること。

[コントラスト]文字の視認性を損なわないように、背景色と文字色はコントラスト比に配慮した色を設定すること。

(6) フォント

[フォントファミリー]可読性の高いサンセリフ体(「UD 新ゴ」等)を基本とするが、より可読性や視認性に優れるフォントがある場合は提案のうえ、使用すること。

[フォントサイズ]本文(ベーステキスト)は16pxとすること。また、市民等の理解を促進するため、タイトル、見出し、小見出し、ボディ等、記載箇所に応じて適切なフォントサイズ、太さ等を設定すること。

(7) UI パーツ

各UIパーツの最適なデザインや仕様を検討し、本市ウェブサイト全体で共通して使用すること。現時点でのデザイン方針やデザイン案として、別紙4「UIUX ガイドライン(案)」の「3.デザインルール」や「4.デザイン」を参照し、よりよいUIパーツデザインを提案のうえ、使用すること。

(8) ガイドライン

(1)~(7)の対応を別紙4「UIUX ガイドライン(案)」へ反映し、かつ本市が更新する以下のガイドライン等について、内容を確認し、ウェブサイト制作の流れ、アクセシビリティ上で注意すべきこと等について、専門的な立場から指摘を行い、作成の支援を行うこと。またガイドラインを作る際に必要となる、リニューアル後の画面イメージ等を提供すること。

- ・ 大阪市ホームページガイドライン
- ・ 大阪市ウェブアクセシビリティガイドライン

- ・ 大阪市ホームページ運用マニュアル
- ・ 大阪市ホームページ運用管理システムにおける運用管理の手引き
- ・ 伝わるホームページ

3.3.3. テンプレート要件

現行システムに設定されている定型テンプレートは下記のとおりである。

これは、所属横断的に公開される内容の入力規則を整えることで統一感のあるコンテンツとし、理解しやすくなることを目的としているが、その目的に合致するものであれば代替機能でも可とする。なお、「本書 5.2.7 移行要件(3)移行作業」に示すように、コンテンツの移行にはコンテンツの精査を含むため、その一環でコンテンツの種類に応じて新たなテンプレート化の実装を提案すること。

- ・ 工事請負入札案件
- ・ 物品供給等入札案件
- ・ 業務委託入札案件
- ・ プロポーザル方式等発注案件
- ・ プロポーザル方式等選定結果
- ・ 不用品売却入札案件
- ・ 団体との協議等実施予定
- ・ 団体との協議等の実施状況
- ・ 条例・基本計画等で意見を受け付けている案件(予定を含む)
- ・ 条例・基本計画等で意見を募集した結果の公表(予定を含む)
- ・ 規則・審査基準・行政指導等で意見を受け付けている案件
- ・ 規則・審査基準・行政指導等で意見公募した結果の公表
- ・ 審議会等開催のお知らせ
- ・ 庁内会議のオープン化(平成 29 年3月 31 日開催分まで)
- ・ 庁内会議のオープン化(平成 29 年4月1日以降)
- ・ お寄せいただいた「市民の声」
- ・ 要綱・要領等のオープン化

3.4. 機能要件における留意事項

「3.1.調達対象となる機能要件」の実現にあたっては、以下に留意し対応すること。

- (1) 機能要件は、本システムに求める主要な機能を示したものであり、詳細な要件については、開発着手後に本仕様書の内容を基に要件定義及び基本設計の工程を通じて確定する。また、受注者による提案内容が本調達の目的に合致する場合、その内容も本仕様書の適用範囲とする。
- (2) 標準機能で対応できない項目については、必要に応じて機能のカスタマイズや外部サービス、別のソフトウェアの導入により実現すること。その際、外部サービスや別のソフトウェアを利用する場合の利用料やライセンス費用は、本業務の範囲内で対応すること。
- (3) なお、本システムの運用において予見される脆弱性については、事前に修正を行い、納品時点で十分な安全性を確保すること。
- (4) また、運用保守期間中、技術の進展等により、市民等への情報発信に有用だと考えられる機能がある場合は本市に随時情報提供し、機能見直しの提案を行うこと。
- (5) 本市 HP のリニューアルにおいては、構築期間中に現行システムと新システムが一時的に並行して稼動する可能性があるため、相互に影響を与えない設計とすること。設計工程においては、現行システムの運用事業者及び本市と協議を行い、現行システムの安定性を確保しつつ、安全に新システムを構築すること。
- (6) 新システムに受注者等が参照目的、更新・維持管理目的でアクセスする際には、いずれの場合においても庁内情報ネットワーク等を経由することなく、インターネットを経由してアクセスすること。

4. 非機能要件

4.1. 前提条件

本業務において構築するシステムは、以下に示す現行サイト概要等を踏まえ、「性能要件」、「信頼性要件」、「拡張性要件」、「上位互換性要件」、「継続性要件」、「情報セキュリティ要件」を満たすものとする。

4.1.1. 現行サイト概要

現行システムは、大阪市共通クラウド(Microsoft Azure)が提供する公関係システム用 IaaS 基盤上で稼働している。

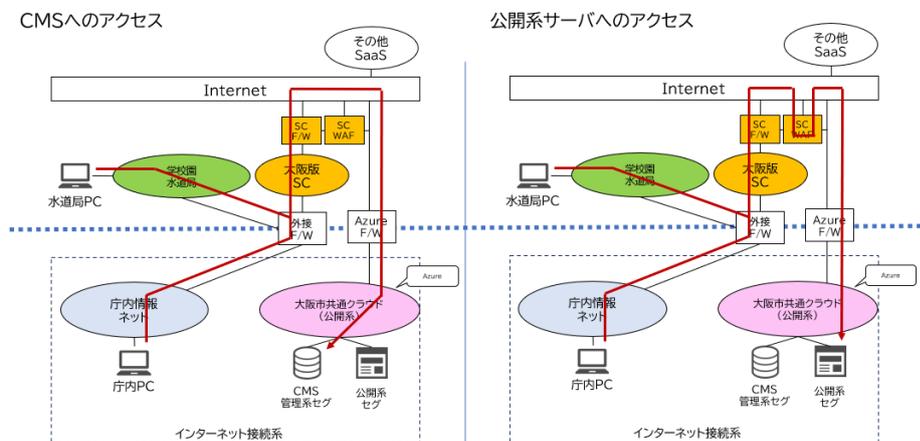
本市 HP を利用する職員は大きく市長部局の職員と水道局の職員に分かれており、ネットワークも分離している。職員はインターネット接続系ネットワークに接続している PC 端末から、多段プロキシ接続を介した Web アクセスにより、CMS を使用して本市 HP のコンテンツ作成や管理を行っている。また、本市ではインターネット接続系に主たる業務端末を配置しており、総務省の示す「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン(令和7年3月版)」においてβモデルと呼ばれる方式を採用している。

4.1.2. Web アクセス方式

市長部局の職員が利用している庁内 PC 及び水道局の職員が利用している水道局 PC からの Web アクセスについては、URL フィルタサーバによる外部 Web コンテンツの閲覧制限を行っているとともに、ファイアウォールにおいて通信制限やウイルス対策を行っている。

Web 閲覧におけるデータの流れるは概ね「図表 4.1.2.1 庁内 PC 及び水道局 PC からの Web アクセス」のように行われる。

図表 4.1.2.1 庁内 PC 及び水道局 PC からの Web アクセス



4.1.3. 職員 PC

職員が利用する PC の仕様は「図表 4.1.3.1 職員 PC の仕様」のとおりである。基本的に CMS サーバへのアクセスは、職員 PC に標準導入されている Web ブラウザ(Microsoft Edge)を利用しているが、CMS 外コンテンツの転送に限り、標準外ソフトウェア(dddav)をインストールして利用している状況である。

図表 4.1.3.1 職員 PC の仕様

項番	項目	仕様
1	OS	Windows11 Pro (64bit 版)
2	ブラウザ	Microsoft Edge

4.2. 非機能要件に関する方針

本業務における非機能要件は、「4.1 前提条件」を踏まえ、別紙5「非機能要件定義書」に記載された要件を満たすこと。

5. 業務委託要件

5.1. プロジェクト管理要件

5.1.1. プロジェクト計画

受注者は、本仕様書に基づき、構築工程及び運用保守工程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プロジェクト計画書を作成すること。

なお、プロジェクト計画策定にあたっては、本市「大阪市情報システムプロジェクト管理ガイドライン」、「大阪市情報システム開発ガイドライン」に準拠し、計画の策定等を行うこと。

5.1.2. プロジェクト管理

受注者は、プロジェクト計画書で定めた管理方法等に基づき、「図表 5.1.2.1 プロジェクト管理項目」のとおり適切に実施し、円滑なプロジェクトを推進すること。

図表 5.1.2.1 プロジェクト管理項目

項番	実施項目	実施事項	管理資料(随時作成)	
			資料名	用途
1	コミュニケーション管理	<ul style="list-style-type: none"> ・ 会議終了後、速やかに議事録を作成して参加者に共有すると共に、指摘事項については確認・修正を行った上で本市の承諾を得ること ・ 本市と受注者間で取り交わされる質問とその回答を案件毎に連絡票を作成し、認識の齟齬が無いように管理すること 	議事録	各会議等の打合せ内容や発言者を記録し、判断過程を確認できるようにする
2			連絡票	質問と回答を記録し、認識の齟齬を防ぐ
3	進捗管理	<ul style="list-style-type: none"> ・ プロジェクト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 	進捗報告書	プロジェクトの進捗の報告を行う
4			マスタスケジュール	プロジェクト全体の進捗状況を確認する
5			WBS	プロジェクトの各工程の詳細な作業(WBS)単位、日単位に進捗状況を確認する
6			成果物進捗管理表	成果物の作成状況等を総合的に確認する
7	品質管理	<ul style="list-style-type: none"> ・ プロジェクト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。なお、品質基準については本市と協議の上決 	品質管理表	各工程の受注業者における品質検査状況を確認する

8		定すること ・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、各工程判定会議において本市に報告すること	レビュー指摘管理表	レビューで指摘された事項を一元的に管理し、対応完了まで追跡する
9		・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	工程完了基準	プロジェクトの各工程において工程管理基準に従って検査を実施し、工程完了を確認する
10	課題管理	・システム開発において発生するプロジェクト上の課題やバグ等のシステム障害、ドキュメントの誤りを全て管理すること ・課題発生時には、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	課題管理表	プロジェクトの各工程において発生した課題を一元的に管理し、対応完了まで追跡する
11	リスク管理	・プロジェクト計画時に抽出したリスクを管理し、リスクが顕在化した場合は課題として管理すること ・受注者は、リスクが実際に発生したかどうかを監視し、リスクが実際に発生した場合には、本市に報告すること	リスク管理表	リスクが想定される事項を一元的に管理し、リスクの変遷及び対応を追跡する
12	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上で、変更管理ミーティングを開催し、本市と協議の上、対応方針を確定すること	変更要求票	プロジェクトの計画変更や仕様変更等全ての変更要求を記録する
13			変更要求管表	全ての変更要求を一元的に管理し、対応完了まで追跡する
14	構成管理	・プロジェクトの成果物(ドキュメント・プログラム等)の版数を管理すること	各種管理表	最新版や特定の版が判断できるようにする

5.1.3. コミュニケーション手法

受注者と本市及び本市関係者とファイル共有等のコミュニケーションを円滑に行うためのツールを用意すること。なお、本市の Microsoft Teams 環境上において職員及び外部ユーザーが参加するチームの作成が可能のため、必要に応じて活用すること。

5.2. 構築要件

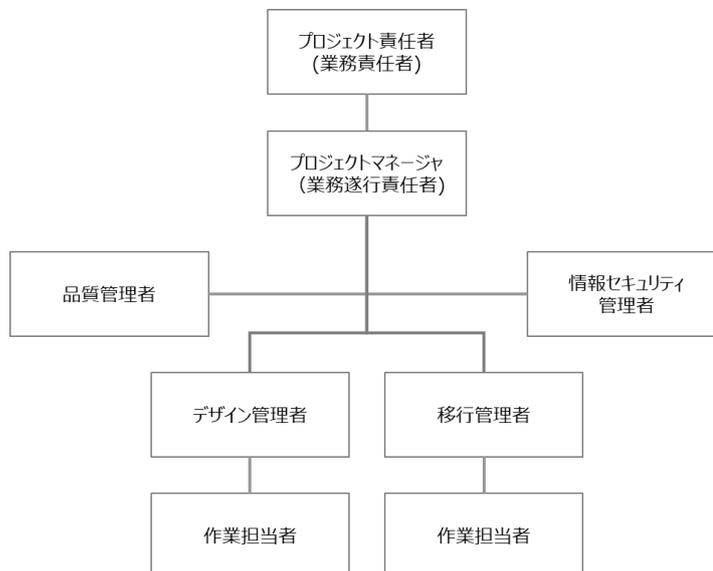
5.2.1. 構築体制

受注者は本業務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 5.2.1.1 受注者の実施体制(案)」、「図表 5.2.1.2 受注者体制に関する役割及び条件」の内容を加味し、適切なスキルを持った要員を配置すること。

なお、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。

また、本業務の実施及びプロジェクトを推進する上で受注者側の作業体制に問題があると本市が判断した場合は、作業体制の改善要請を行う場合がある。その場合、本市と協議の上、速やかに作業体制の改善又は問題解決の対策について本市の承認を得て、実施すること。

図表 5.2.1.1 受注者の実施体制(案)



図表 5.2.1.2 受注者体制に関する役割及び条件

項番	役割	役割及び条件
1	プロジェクト責任者 (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、本業務の責任者として迅速かつ適切に判断ができること ・本業務の開始から稼働までの間は、原則として担当の変更はしないこと ・プロジェクト実施計画を策定し、システムの設計・開発、テスト、システムの評価、プロジェクト間の調整を行い、生産性及び品質の向上に資する管理能力を有すること ・次のいずれかの資格を有することが望ましい > (独)情報処理推進機構が実施する情報処理技術者試験合格による資格(プロジェクトマネージャ) > 米国プロジェクトマネジメント協会が認定する PMP (Project Management Professional) 試験合格による資格
2	プロジェクトマネージャ (業務遂行責任者)	(役割) ・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本市との対応窓口を担い、各種報告を行う

項番	役割	役割及び条件
		<p>(条件)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 本業務の開始から稼働までの間は、原則として担当の変更はしないこと ・ 稼働後から委託期間中の中、システム稼働を安定させるために後述する運用保守体制に参画すること ・ CMS を利用した1万ページ超のウェブサイトシステム更改業務におけるプロジェクトマネジメントの実務経験を3年以上有すること。加えて、日本産業規格 (JIS X 8341-3:2016)をはじめ、アクセシビリティに配慮したウェブサイトの構築業務におけるプロジェクトマネジメントの実績を有することが望ましい ・ プロジェクト実施計画を策定し、システムの設計・開発、テスト、システムの評価、プロジェクト間の調整を行い、生産性及び品質の向上に資する管理能力を有すること。加えて、国・都道府県・特別区・政令指定都市・中核市において、ウェブサイトシステム更改業務におけるプロジェクトマネジメントの実績を有することが望ましい ・ 次のいずれかの資格を有することが望ましい <ul style="list-style-type: none"> ➢ (独)情報処理推進機構が実施する情報処理技術者試験合格による資格(プロジェクトマネージャ) ➢ 米国プロジェクトマネジメント協会が認定する PMP (Project Management Professional) 試験合格による資格
3	品質管理者	<p>(役割)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 各工程(設計・テスト等)の結果・成果物に係る品質管理を第三者的な立場から主体となって行う ・ 品質管理に関して各チームと調整及び品質管理作業の指示を行い、品質の確保を行う ・ 品質状況について、システム全体の評価を行い、必要に応じて品質向上施策の実施を指示する <p>(条件)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 受注者の品質管理規準に従い、プロジェクトを離れて第三者的かつ客観的に、プロジェクト全般の品質状況を監査し、評価・改善する能力を有すること ・ チームメンバーを含め、構築業務を主体的に実施する体制とは別の独立した部門・組織で構成することが望ましい ・ 構築業務を実施する各チームに対して、品質向上施策の実施を指示することができること
4	情報セキュリティ管理者	<p>(役割)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 新システムの情報セキュリティ対策における計画、実施を監督する ・ 個人情報保護、システムの安全性向上に関する専門的な助言を提供する <p>(条件)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 情報セキュリティに関する専門知識と経験を有すること
5	デザイン管理者	<p>(役割)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ リニューアルデザインの設計や方針策定を担当し、デザイ

項番	役割	役割及び条件
		<p>ン設計の進捗を管理する</p> <ul style="list-style-type: none"> ・デザインチーム内のメンバ管理、進捗、課題、問題に対してマネジメントを行い、チーム内タスクを円滑に推進する ・デザインに関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"> ・日本産業規格(JIS X 8341-3:2016)をはじめ、アクセシビリティに配慮したウェブサイトの構築業務におけるデザイン設計・構築の実務経験を3年以上有すること ・HTML living standard や CSS、レスポンシブ Web デザイン等の技術に従った Web デザインの知識、評価、設計能力を有していること ・UI/UX に関するガイドラインや戦略設計業務の実務経験を有すること
6	移行管理者	<p>(役割)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サイト構造設計やコンテンツの品質向上に関する課題整理・提案・設計業務を推進し、現行システムから新システムのデータ移行に関する計画を策定し、移行作業全体を管理する ・移行チーム内のメンバ管理、進捗、課題、問題に対してマネジメントを行い、チーム内タスクを円滑に推進する ・移行に関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"> ・CMS を利用した1万ページ超のウェブサイトシステムの移行等の実務経験を3年以上有すること
7	作業担当者	<p>(役割)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・設計・構築、デザイン設計、移行、運用保守、品質管理等において、各管理者の指示に従い具体的な作業を実施する <p>(条件)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・作業担当者にはア及びイの経験を有する者を最低 1 名以上配置すること。なお、ア及びイの要件を複数の要員で満たすことも可とする ア CMS を利用した 5,000 ページ超のウェブサイトシステム更改業務等の設計、構築、テスト、移行、運用等の各業務の実務経験を有すること イ 日本産業規格(JIS X 8341-3:2016)をはじめ、アクセシビリティに配慮したウェブサイトの構築業務の実務経験を有すること

5.2.2. 会議体

受注者は、「図表 5.2.2.1 会議体設置要件」に基づき会議を運営し、報告・連絡・調整等を円滑に実施すること。会議に必要な資料等を会議開催までに作成し、事前に本市担当職員へ送付すること(各会議に必要な書類等の具体的な送付期限は、本市と協議の上決定すること)。なお、会

議終了後は、会議内容を議事録に取りまとめ、会議終了後翌営業日から3営業日以内に本市へ報告し、その承諾を得ること。また、規定した以外の会議が必要な場合、適宜必要な会議を開催すること。

また、会議開催については、本市担当職員の負担を加味し、「報告会議」と「各工程判定会議」を同日開催するなど、会議を効率的に運営するための施策を講じること。

図表 5.2.2.1 会議体設置要件

項番	会議体	要素	実施内容
1	定例会議	目的	システム構築・開発にあたって発生した課題に関する具体検討を行う
		参加者	本市 : デジタル統括室 DX 推進担当 政策企画室市民情報部広報担当 受注者 : 各作業担当者 (プロジェクトマネージャは、議題の重要性に応じ適宜参加すること)
		開催頻度	週に1回程度
		報告書類	検討資料等
2	報告会議	目的	円滑なプロジェクト推進のため、全体スケジュールに対する進捗管理を行うとともに、本業務全体管理の中で生じた課題について取りまとめ、それらの内容を報告する。 プロジェクト計画に変更が必要となる場合の判断を行う
		参加者	本市 : デジタル統括室 DX 推進担当 政策企画室市民情報部広報担当 受注者 : プロジェクトマネージャ、各チーム責任者等 (プロジェクト責任者、品質管理担当責任者は、議題の重要性に応じ適宜参加すること)
		開催頻度	月1回程度
		報告書類	進捗報告書、WBS、課題管理表、変更管理票、その他報告資料等
3	工程完了判定会議	目的	開発成果物の品質を確認する
		参加者	本市 : デジタル統括室 DX 推進担当 政策企画室市民情報部広報担当 受注者 : プロジェクトマネージャ、各チーム責任者等
		開催頻度	適宜(主に各工程終了直前及びその他主要なマイルストーン完了直前)開催。なお、報告会議と同時に開催してもよい
		報告書類	工程完了報告書、各工程における設計書、テスト報告書、次工程の計画書等
4	連携会議	目的	本市関係部署、関係業者との検討・調整を行うこと
		参加者	本市 : デジタル統括室 DX 推進担当 政策企画室市民情報部広報担当 その他本市関係部署 受注者 : 各チーム責任者、担当者等 (プロジェクトマネージャは、議題の重要性に応じ適宜参加すること) 関係業者: 各チーム責任者相当等
		開催頻度	適宜開催することとし、詳細は本市と協議の上決定すること

項番	会議体	要素	実施内容
		報告書類	課題管理表、その他必要と思われる報告資料等
5	担当者連絡会議	目的	円滑なホームページリニューアルのため、局・区担当者への報告・調整を行う
		参加者	本市: デジタル統括室 DX 推進担当/政策企画室市民情報部広報担当/各所属・24 区のリニューアル担当 受注者: 各チーム責任者、担当者等(プロジェクトマネージャは、議題の重要性に応じ適宜参加すること)
		開催頻度	適宜開催することとし、詳細は本市と協議の上決定すること
		報告書類	検討資料、その他必要と思われる報告資料等

5.2.3. 開発方法

開発方法については、「図表 5.2.3.1 開発方法」に記載の3つの観点から検討し、書面にて提出すること。

図表 5.2.3.1 開発方法

項番	要件	内容
1	開発方針	<ul style="list-style-type: none"> 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。なお、システム稼働後5年間は利用を継続できる(サポートが行われる)技術・言語を使用すること システムの知見が乏しい職員でも直感的に利用できる UI/UX にすぐれたシステム設計とすること
2	開発手法	<ul style="list-style-type: none"> 「大阪市情報システム開発ガイドライン」を遵守し、次の事項を満たす開発手法に従って実施されること。 各工程を網羅し、品質の確保とスケジュールの遵守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 従来のウォーターフォールモデルに限定せず、スパイラル/アジャイル等柔軟な対応を可能とする手法をプロジェクトの特性を踏まえ検討すること 特に、各工程では、一度に大量のドキュメントのレビューを依頼するなど、本市担当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。また、詳細設計工程等では、受注者が提供する製品のパラメータ値等のレビュー等を求めることなく、必要な事項は基本設計工程で取決め等を行い、その方針に従い設計等を実施すること(特にパラメータ値等は設定の意図や目的を説明すること)
3	開発ソフトウェア	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

5.2.4. 各種システム環境

本番環境とは別に、以下の環境を設けること。また、職員が新システムの操作習熟のため、本番

稼働の前後6か月間、自由に操作できる研修用環境を準備すること。この研修用環境は、(1)開発環境又は(2)保守環境を活用して準備することも可能とする。さらに、各環境は本番環境と同一ネットワーク上に構築し、連携を含めた検証が可能な設計とすること。

(1) 開発環境

開発作業に必要な設備(クラウド環境、サーバ、端末、ネットワーク機器、開発用ソフトウェア等)は、受注者の責任の下で準備すること。

(2) 保守環境

システム改修時等に、本番環境に適用する前の動作検証に使用する保守環境は、受注者の責任の下で準備すること。

5.2.5. 環境構築時の留意事項

環境構築にあたっては、構築作業に必要な機器(パソコン、ネットワーク機器、ソフトウェア、プリンタ、回線、その他周辺機器等)について、受注者の責任の下で準備すること。

5.2.6. テスト要件

受注者は、各種テスト計画書等に基づいて、総合テスト、運用テストを実施し、本市へ報告すること。なお、パッケージソフトやクラウドサービス等の既成アプリケーションを利用する際の品質基準については本市との協議により決定する。また、本業務におけるテスト要件は、別紙5「非機能要件定義書」の「1.10.テストに関する事項」に記載された要件を満たすこと。

5.2.7. 移行要件

(1) 移行・切替に関する前提条件

移行・切替における前提条件を「図表 5.2.7.1 移行・切替に向けた作業手順及び役割分担」に示す。

- ① 移行・切替の実施体制と役割分担については「図表 5.2.7.1 移行・切替に向けた作業手順及び役割分担」を参照の上、移行・切替作業が円滑に進むよう適宜調整すること。

図表 5.2.7.1 移行・切替に向けた作業手順及び役割分担

項番	作業名	本市	現行システム 運用・保守 事業者	新システム 設計・開発 事業者(受注者)
1	移行計画	■	△	◎
2	移行作業	■	△	◎
3	移行検証	■	△	◎
4	切替計画	■	△	◎
5	切替判定	◎、■	-	◎
6	切替作業	■	△	◎
7	稼働判定	◎、■	-	◎

◎:主体者、■:承認者、△:支援者

- ② 切替時期については、令和9年 12 月末頃を想定しているが、具体的な時期については、本システムの設計・開発着手後に別途定める。なお、切替に際しては、必要に応じて切替リハーサル等の実施を含めた検討を行うこと。
- ③ 切替の 1 か月前までにコンテンツデータで更新が発生した場合は、受注者が差分管理及び差分更新作業を実施すること。(更新が発生したコンテンツデータは本市より提供予定)
- ④ 切替の 1 か月未満にコンテンツ更新が発生した場合は、本市が差分管理および差分

更新作業を実施するものとし、受注者は必要に応じて作業方法の助言等の支援を行うこと。

- ⑤ 切替に際し本市 HP サーバの停止を要する場合、市民等及び職員の利用に支障が出ないよう、必要な時間数や時間帯について本市と協議すること。作業はできる限り夜間に実施し、停止時間は数時間程度とする。また、切替作業中に障害が発生する場合を想定し、連絡体制・現場対応体制を確保すること。
- ⑥ リニューアル後のホームページも、現在のドメイン名(city.osaka.lg.jp)を変更しない。
- ⑦ 移行対象は、「city.osaka.lg.jp」ドメイン配下のページ・コンテンツ及び付随するファイルであり、具体的な数値(令和7年 11 月時点)は以下である。
 - (ア) CMS ページ数 約9万件(うち、コンテンツ数は約 48,000 件)
 - (イ) ファイル数 約 555,000 件(約 196GB)
 - ※(ア)を含む。内、
 - PDF ファイル 約 259,000 件
 - office 系ファイル 約 60,000 件
 - 画像ファイル 約 116,000 件
 - (ウ) CMS 外コンテンツ数 17,000 件(約 61GB)
 - ※CMS 外コンテンツ総ファイル数は約 1,000,000 件
- ⑧ 新システムへの移行に際し、ディレクトリ構成及び命名規則については、本市と事前に取り決めた内容に基づき、移行を実施すること。
- ⑨ 受注者は、移行・切替に際し、現行システムのサーバ、システム構成、ネットワーク構成、及びデータベース等の内容について事前調査を行うこと。
- ⑩ 移行・切替に際し、プロジェクトマネージャ及び移行管理者については、原則、プロジェクト期間中は同一人物が継続した対応を行うこと。また、業務要件整理ができる人材や品質管理体制等にも配慮した体制で臨むこと。

(2) 移行計画

受注者は、移行に関する計画をまとめた「移行計画書」を作成し、本市の承認を得ること。移行計画書には、「図表 5.2.7.2 移行計画書の概要」の内容を含めること。なお、移行計画書は本プロジェクト関係者以外の第三者にも容易に理解可能でかつ継承可能な形式で作成すること。また、移行計画書の内容について、新システムが連携する他システムとの計画の整合性を確認し、必要に応じて修正を行うこと。

図表 5.2.7.2 移行計画書の概要

資料名	概要
移行計画書	移行時の方針、スケジュール、移行対象、実施体制、移行方法、作業結果の検証方法、作業時のセキュリティ対策等を定めたもの。

(3) 移行作業

受注者は、現行システムのデータを「移行計画書」に基づき、新システムへ移行すること。なお、移行作業時の条件を以下に示す。

- ① 現在の本市 HP からのデータ移行について、移行作業は受注者が行うこと。なお、移行に用いるデータについては、公開中のコンテンツを想定するが、現行システム側からのデータエクスポートが必要な場合は、本市と別途協議の上、対応を定めること。
- ② 移行コンテンツに添付ファイル(音声・動画ファイルを含む)が含まれている場合は、当該添付ファイルについても移行すること。
- ③ 新システムへ移行する全てのページ(CMS 外コンテンツを除く)について、CMS のページ作成機能によるページ作成・更新、CMS 機能によるアクセシビリティ及びリンク切れ

等のチェック、CMS 機能による公開承認等がどのページでも同等に行える状態にすること。

- ④ 新システムへ移行する全ての CMS 外コンテンツについて、引き続き利用できる状態にすること。
- ⑤ コンテンツの移行にあたって、リンク切れの修正や画像に対する代替テキストの付与等を行うこと。
- ⑥ コンテンツの移行にあたって、JIS X8341-3:2016 の適合レベル AA 及びレベル AAA の「2.1.3 キーボード(例外なし)」と「2.3.2 3回のせん(閃)光」、さらに「Web Content Accessibility Guidelines(WCAG)2.1 及び 2.2」で追加された適合レベル A 及び AA の達成基準に適合しているかチェックを行い、結果について本市に報告すること。また、適合していないものについては、適合するよう処理を行うこと。
- ⑦ コンテンツ移行時において、必要な情報を精査(対象コンテンツの品質向上、類似コンテンツの整理等)し、不要なコンテンツの削除等、市にとって最適なページとなるよう提案すること。実施に当たっては、対象コンテンツの選定等について市と十分な協議を行うこと。
- ⑧ 移行先における最適なカテゴリ設計を受注者が提案し、本市の承認を得ること。承認後は、全ページの設計カテゴリ振り分け及びコンテンツ移行作業についても、受注者が行うこと。また、承認されたカテゴリ設計に基づき、コンテンツを新しいカテゴリへ移行すること。なお、現状の設計を維持する場合でも、維持を提案する理由を明示すること。
- ⑨ データ移行ツールは、本市に報告し承認を得た上で、必要に応じて使用すること。
- ⑩ リニューアルに伴い移動・削除された URL 等へ市民等がアクセスした際はページが移動又は削除されている旨が分かるページを作成すること。また、そのページには、本市 HP のトップページへ市民等を誘導するような文言及びリンクを掲載すること。
- ⑪ 「移行計画書」に記載した検証方法に従い、受注者は移行データと現行データの整合性を確認するとともに、移行先ページのリンク切れ、画像の表示、添付ファイルのアクセス性等を含む動作確認を行い、必要な修正を行った上で、本市に引き渡すこと。また、検証時以降に不具合が見つかった際には本市と協議の上で修正をすること。
- ⑫ 移行作業完了後に全ての作業履歴を記載した「移行結果報告書」を作成し、提出すること。
- ⑬ データ移行作業において、不要となった電磁的記録は適切な方法により速やかに廃棄又は本市に返却すること。

(4) 移行結果確認

受注者が移行作業を完了後、本市は「移行計画書」に基づき確認作業を行う。なお、移行結果確認時の条件を以下に示す。

- ① 移行結果に関し、「5.2.7.(3)移行作業」に記載する条件が満たされていないと本市が判断した場合は、協議の上、受注者による修正対応を行うこと。
- ② 本市が移行結果の確認を行うために必要な環境の準備は本業務の範囲内で受注者にて行うこと。
- ③ 本システムを利用するための ID を発行し、発行した ID ごとに本市の指示する操作権限の初期設定を行うこと。ID については本番運用開始後の管理が効率的に行えるよう、製作者用、承認者用、システム管理者用ごとに、規則性を持たせること。また、確認作業のために必要となる ID 及びパスワードの発行については、本市の要望に応じて柔軟に対応すること。

(5) 切替計画

受注者は切替に関しての計画をまとめた「切替計画書」を作成し、本市の承認を得ること。切

替計画書には、下記を含めること。なお、切替計画書は本プロジェクト関係者以外の第三者にも容易に理解可能でかつ継承可能な形式で作成すること。

図表 5.2.7.3 切替計画書の概要

資料名	概要
切替計画書	切替時の方針、スケジュール(時間単位)、実施体制、実施手順、作業結果判定方法、作業時のセキュリティ対策、切り戻しを行う際のコンティンジェンシープラン等を定めたもの

(6) 切替判定

本市は、切替開始判定を目的とした会議を招集し、「5.2.7.(5)切替計画」にて定めた切替判定基準を満たしているか確認した上で、切替判定を行う。

受注者は、本市が切替判定を適切に実施できるよう、報告には「5.2.7.(5)切替計画」に記載した切替判定基準を満たしているか分かるような情報を含めること。

(7) 切替作業

切替作業においては、以下の点に留意すること。

- ① 切替計画書には、チェックポイントを設定し、作業の進捗度と経過時間等を元に、切り戻しの判断基準を設けること。
- ② 受注者は、切替開始判定を受けた後、本システムの切替作業を実施すること。
- ③ 切替作業に伴う作業状況について、チェックポイントに基づいて、適切なタイミングで本市に報告すること。万一、作業の実施中に不具合等が生じた場合は、原因を特定し、解決策、リトライする日程及び今後の進め方を本市と協議し、決定すること。なお、切替時に不具合が生じ、現行システムに切り戻した場合に発生するデータの差分については受注者によって、新システムへ漏れなく反映すること。
- ④ 受注者は、稼働関連作業の完了後、本システムの稼働状況を確認すること。本番稼働後1か月間は、問合せ対応や、インシデント対応等に手厚い対応体制をとること。
- ⑤ 切替作業の実施結果を「切替結果報告書」として取りまとめ、本市の承認を得ること。

(8) 稼働判定

本市は、サービスインを判断(稼働判定)する。その際、受注者は、切替の実施結果が適正であり、新システムへ切替を実施しても業務に支障が生じないことを本市が判断するための資料を提出すること。

5.2.8. 研修要件

受注者は、本業務における研修について、別紙5「非機能要件定義書」の「1.12.研修に関する事項」に記載された要件を満たすこと。研修計画書を作成し、本市の承認を得た上で、計画に基づき教育・研修を実施すること。

5.2.9. その他留意事項

(1) 各工程等における留意事項

その他、「図表 5.2.9.1 各工程等における留意事項」に示す事項に留意し対応すること。

図表 5.2.9.1 各工程等における留意事項

項番	大分類	中分類	内容
1	開発方法	本市体制	一度に大量のドキュメントのレビューを依頼するなど、本市担当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
2		要件定義	基本設計工程に先立ち、以下の要件を確定させ、要件定義書(確定版)として取りまとめること ー本仕様書に示す、各種要件の具体的な実現方法 ー開発対象範囲(スコープ)の確定 ー稼働環境、開発環境の最適化 ーネーミングルール等のルール
3		基本設計	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本市に確認すべき仕様は、基本設計で確定させ、基本設計書に記載すること ・ 基本設計書は、総合テスト、運用テストのテストシナリオ、テスト観点及びテスト項目等の元となるため、それらのインプットとなり得るレベルのものを作成すること。また、基本設計書は、前工程である要件整理の内容が全て反映されていることを、本市が検証できるようにすること ・ 設計ドキュメントに加え、適宜試作画面を本市に提示するなどして、本市担当職員がシステム構築後のイメージを十分に想起しつつ、基本設計を進められるよう工夫すること ・ 設計ドキュメントはデジタル知識に乏しい職員であっても理解できるよう、平易な表現で記述するとともに、必要に応じて図表等も活用すること ・ 基本設計書のレビュー及び検収期間が不足し、認識齟齬や要件反映漏れが見落とされ、後工程で大きな手戻りが発生することがないように、レビュー及び検収の期間を十分に確保すること ・ 他システム等と密接に関わる設計については、各業者からのレビューも受ける必要があるため、これも留意すること
4		詳細設計	<ul style="list-style-type: none"> ・ 基本設計書に基づき、ソフトウェアの内部構造を設計し、その仕様を作成すること。ただし、詳細設計工程において不明点、課題、詳細設定情報等、本市に確認が必要な事項が発生した場合は、必ず本市に確認し、承認を得た上で設計を進めること ・ 基本設計書への追加・変更内容が発生した場合は、変更管理を行い、漏れなく改訂を行った上で本市のレビューを受けること
5		開発、追加	・ アドオン開発等追加開発した機能については、ス

項番	大分類	中分類	内容
		テスト	<p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ カスタマイズ開発した機能については、カスタマイズ開発前のパッケージソフトウェアの品質が確保されていることを前提に、カスタマイズ開発をした部分のみを対象としたテストとすることを認めるが、カスタマイズ開発によるパッケージソフトウェア本体への影響を考慮した退行テストも実施すること ・ パッケージソフトウェアの標準機能を利用する範囲については、パッケージソフトウェアの品質が確保されていることを前提にテストは不要とするが、品質に疑義が生じた際など、本市が求めた場合は品質が確保されていることを証明すること
6		総合テスト	<ul style="list-style-type: none"> ・ 基本設計書に対する全ての確認は、この工程で完結すること。よって、基本設計書の仕様を確認するための事項をテスト仕様書に記載すること ・ 運用開始後の業務運用及びシステム運用に問題がないことを本番同様の運用を通して確認することを目的に、1年以上の運用期間を想定した一連のテストシナリオを作成し、テストを実施すること。合わせて、他システム連携テストも実施すること
7			総合テストは、一連の業務運用及びシステム運用に問題がないことを確認することが目的となるため、カスタマイズ開発及び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
8			<p>性能テストでは、実際の業務運用を想定し、オンライン処理及びバッチ処理についてピーク時に十分な性能が得られるか検証すること。</p> <p>なお、オンライン処理の性能テストにあたっては、全利用者端末から一斉にアクセスされたことを想定したラッシュテスト等を行い、本番相当の負荷をかけても問題ないことを確認すること</p>
9			大規模障害等を想定した障害回復テストとして、リストア手順や RPO、RTO 等を満たすことを確認すること
10			性能テストや障害回復テストのテストデータは、本番と同等容量かつ同様なデータを使用すること
11		運用テスト	職員による運用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、テスト環境の整備及びテストの実行支援を行うこと

項番	大分類	中分類	内容
12			運用テストを行うにあたって、運用テスト仕様書を作成し、本市の承認を得ること
13			原則、運用テストは本市と協議し期間を決定すること。また、必要な研修期間も考慮した運用テストのスケジュールとすること
14			<ul style="list-style-type: none"> 運用テスト期間は、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、システムに係る質問、不具合連絡等を受け付けること 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 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、原則日次で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
15	重点監視体制運用	稼働当初の支援	<ul style="list-style-type: none"> 本稼働から不具合等が収束するまでの期間(安定稼働するまでの期間)は、夜間のバッチ処理も含め不具合等に迅速に対応できる特別保守体制を確保し、本市の安定稼働の判断があるまでは体制を維持すること。安定稼働の判断については、不具合等の発生・対応状況を報告の上、本市と協議し、承認を得ること 稼働初年度については、開発業務に携わったメンバの確保により、業務が滞りなく遂行できるよう支援すること
16		本稼働の初回処理走行対応	全てのバッチ処理等の初回処理走行時には、不具合が生じた場合に迅速な対応ができるように、開発業務に携わったメンバによるサポート体制を確保しておくこと
17		本稼働の重要処理支援	本番稼働後において、迅速な対応ができるように、開発業務に携わったメンバによるサポート体制を確保しておくこと なお、特に即時の回答を求める問合せが発生する日程については、毎年の運用計画の中で取決めるものとする
18	システム評価	システム評価報告書の作成	プロジェクト情報(プロジェクト記録・プロジェクト分析等)を振り返り、システム評価報告書としてまとめること なお、システム評価報告書は、「大阪市開発ガイドライン」で定める評価時期をめやすに第1版(プロジェクト管理の評価)及び第2版(システム稼働後の実績評価)の2段階で作成すること

5.3. 運用保守要件

以下に示す運用保守業務については、全体設計工程の運用設計において、本市と受注者との、

以降の運用保守要件を詳細化し、運用保守計画等で本市に提示すること。

5.3.1. 運用保守体制

業務実施にあたり受注者は本業務を確実に履行できる体制を設けること。また、「図表 5.3.1.1 要員スキル要件」に示すとおりのスキルを持った要員を配置すること。

なお、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 5.3.1.1 要員スキル要件

項番	要求するスキル	スキルの詳細
1	プロジェクト管理能力を有する者	<ul style="list-style-type: none"> プロジェクト実施計画を策定し、システムの設計・開発、テスト、システムの評価、プロジェクト間の調整を行い、生産性及び品質の向上に資する管理能力を有すること 令和2年度以降、国、都道府県、特別区、政令指定都市、中核市において、システム運用保守のプロジェクト管理を実施した経験を有すること 次のいずれかの資格を有することが望ましい <ul style="list-style-type: none"> ➤ (独)情報処理推進機構が実施する情報処理技術者試験合格による資格(プロジェクトマネージャ) ➤ 米国プロジェクトマネジメント協会が認定する PMP (Project Management Professional) 試験合格による資格
2	品質管理能力を有する者	<ul style="list-style-type: none"> 受注者の品質管理規準に従い、プロジェクトを離れて第三者的かつ客観的に、プロジェクト全般の品質状況を監査し、評価・改善する能力を有すること 受注者内の品質管理組織等、業務責任者や業務遂行責任者とは異なる者が望ましい
3	導入ソフトウェアに関する専門知識を有する者	<ul style="list-style-type: none"> 導入するソフトウェア(OS・ミドルウェア含む)に関する専門知識と、本調達の要求事項を理解した上で、最適なシステム構成の設計・構築・運用に係る技術及び技術コンサルティング能力を有すること パッケージソフトウェア・ミドルウェア等に関するベンダ資格が存在する場合は、その資格を取得していることが望ましい
4	Web デザインについての専門知識、評価、設計能力を有する者	<ul style="list-style-type: none"> HTML living standard や CSS、レスポンス Web デザイン等の技術に従った Web デザインの知識、評価、設計能力を有していること 日本産業規格(JIS X 8341-3:2016)をはじめ、アクセシビリティに配慮したウェブサイトの知識、評価、設計能力を有していること UI/UX に関するガイドラインや戦略設計業務の実務経験を有すること
5	サイト設計やコンテンツ分類、コンテンツの品質	<ul style="list-style-type: none"> 利用者にとって最適なコンテンツ構成・整理が図られるよう、専門的知見や他事例を踏まえた設計能力を有していること

項番	要求するスキル	スキルの詳細
	向上等、移行についての専門知識と設計能力を有する者	・日本産業規格(JIS X 8341-3:2016)をはじめ、アクセシビリティに配慮したコンテンツ作成の知識・設計能力を有すること

5.3.2. 会議体

本業務の実施にあたって、「図表 5.3.2.1 会議体設置要件」のとおり、各種の会議体を運営し、本市への報告・連絡・調整等を円滑に実施すること。また、会議体の詳細は、本市と協議の上決定し、「運用保守計画書」に明記すること。特に、稼働開始後約3か月間は綿密な会議体制を確保すること。なお、実施する会議においては、他都市の先進事例や web に関する最新情報の共有のほか、システム運用に係る改善点の提案等も積極的に議題として取り入れること。

図表 5.3.2.1 会議体設置要件

項番	会議体種別	目的	頻度
1	定期報告会	<ul style="list-style-type: none"> ・ 全体管理(進捗・課題・運用保守状況等の評価・総括)に係る報告 ・ 運用保守計画書に関する報告(年1回・変更時) ・ 全体管理業務に係る課題整理・検討・改善提案に係る報告 ・ 運用保守作業の計画及び結果について報告 ・ 運用保守状況の分析結果や障害対応状況について報告 ・ 各種管理台帳・マニュアル等の変更箇所について報告 ・ サービスレベルの達成状況の報告、及び未達項目の改善等の提案 ・ 総括的なサービスの実績報告及び評価(年1回・年度末) ・ サービスレベルの妥当性に関する検討(年1回・年度末) 	1回/四半期 (稼働開始後3か月間は月2回)
2	各作業部会	本市関係部署、関係業者との調整 (関係業者間で横断的に共有すべき情報の報告等)	適宜必要時

5.3.3. 運用保守計画

「図表 5.3.3.1 運用保守計画書の概要」に記載の以下の運用保守計画を作成し実行すること。なお、各計画資料の作成及び変更時は本市の承認を得ること。

図表 5.3.3.1 運用保守計画書の概要

資料名	概要
-----	----

運用保守計画書	本システムの運用保守業務全体を管理・把握するため、運用保守1年目については運用保守委託期間全体の運用保守計画書を策定すること
---------	--

5.3.4. 対応時間

システム稼働及び作業対応の時間を「図表 5.3.4.1 運用保守に関する対応時間」に示す。なお、関係者と連携が必要な作業、又はシステム利用、帯域に影響が発生する作業の場合は、関係先の作業時間、利用時間帯を考慮の上調整、対応すること。

なお、障害対応時間の間に発生した障害は、2時間以内に対応を開始するとともに、本時間外に重大な障害が発生した場合も、迅速に対応を行うこと。

図表 5.3.4.1 運用保守に関する対応時間

項番	分類	システム稼働・作業対応時間
1	システム稼働	24 時間 365 日
2	運用保守作業	平日(土日、祝日除く)9:00～17:30
3	ヘルプデスク対応	平日(土日、祝日除く)9:00～17:30
4	障害対応時間	平日(土日、祝日除く)9:00～17:30
5	障害監視	24 時間 365 日

5.3.5. 運用保守における留意事項

運用保守にあたっては、以下の点に留意すること。

(1) 運用保守報告書の作成

運用保守業務の実施結果を運用保守報告書としてとりまとめ、本市が指定した日時までに納品すること。

(2) 運用保守作業に必要な機器

受注者は、運用保守作業に必要な機器(パソコン、ネットワーク機器、ソフトウェア、プリンタ、回線、その他周辺機器等)について、受注者の責任の下で準備すること。

(3) 作業場所

受注者の作業場所に関する詳細事項(場所、安全処置、ルール等)は、本市の承認を得ること。

(4) コミュニケーション手法

受注者と本市及び本市関係者とファイル共有等のコミュニケーションを円滑に行うためのツールを用意すること。なお、本市の Microsoft Teams 環境上において本市担当職員及び外部ユーザーが参加するチームの作成が可能なため、必要に応じて活用すること。

(5) 障害・メンテナンス情報の作成依頼

障害・メンテナンスに伴う庁内ポータルへの情報掲載を本市運用管理センター代行事業者と調整し実施すること。

5.4. 運用作業

現時点で想定する主な運用作業の一覧について、「図表 5.4.1.1 主な運用作業一覧」に示す。

図表 5.4.1.1 主な運用作業一覧

項番	項目	内容
1	計画管理	運用保守計画書及び年間計画の策定内容について、各種報告内容の設定及び報告様式を作成し、本市と協議の上、計画を策定・変更する際は速やかに協議・承諾を得ること
2	進捗管理	運用保守業務における各種作業の進捗状況や課題の状況を把握し、進捗に遅れがある場合は遅延回復に向けた対策を行うこと
3	品質管理	運用保守の各工程において、運用保守計画書に規定する基準に従い、品質管理を実施すること
4	可用性管理	本システムの各機能に対し、可用性、信頼性及び保守性を稼働率等の指標によりシステムの可用性を評価し、必要に応じて改善すること
5	定例業務	<ul style="list-style-type: none"> ・ 稼働状況の確認を行い、報告資料を作成すること。稼働状況報告項目は以下のとおり <ul style="list-style-type: none"> ➢ 利用状況の確認(IaaS/PaaS の場合) <ul style="list-style-type: none"> ✓ CMS 等のディスク占有状況 ✓ CMS 外コンテンツのフォルダ占有状況 ✓ システムファイルのフォルダ占有状況 ➢ 稼働状況の確認(IaaS/PaaS の場合) <ul style="list-style-type: none"> ✓ 連続稼働時間、レポート日次 ✓ 各サーバの CPU 使用量変化 ✓ メモリ使用量の変化 ➢ コンテンツのアウトプット利用状況 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 記事数 ✓ ファイル数 ✓ 総容量 ✓ 記事生成時間 ✓ 転送時間 ・ IaaS/PaaS の場合、必要に応じて以下の作業を行うこと <ul style="list-style-type: none"> ➢ OS、Web サーバソフトウェア、CMS 等各種ソフトのアップデート作業（作業を行う場合は事前に社内環境等で十分検証し、本市への作業説明及び承諾を経て行うこと。） ➢ SSL サーバ証明書の更新作業 ➢ バックアップ設定の変更 ➢ スナップショット取得に係る調整 ➢ OS 等の再起動 ・ パッチ適用要否の判断、パッチ適用、適用後の稼働確認
6	職制改正対応	本市では、年1回以上職制改正が行われるため、その際に組織マスタデータの更新作業を行う必要がある。組織マスタデータ更新作業は本市が行うが、受注者は更新作業が安全に行えるよう2日程度立ち会うこと
7	デザイン変更	本市の依頼に基づき、本市 HP のデザイン変更作業(トップページやカテゴリトップページの簡易な修正・更新)及びそれに伴う CMS への設定・変更作業を年1回程度行うこと
8	サーバ認証	メール送信フォーム等、市民等から直接入力させる機能を有するサーバを、SSL サーバ証明書を提示できる電子認証局に認証させること
9	問合せ対応	問合せ窓口を1本化すること。本市の担当者からの各種問合せに対応し、必要に応じて機能仕様やデータ調査を行うこと
10	ログ管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・ 操作ログやアクセスログ等のシステムログ、例外事象の発生に関するログを取得すること ・ ログ解析機能の活用を前提として、適切なキャパシティ管理を行うこと。キャパシティの改善が必要と判断された場合、キャパシティ改善提案を行うこと ・ 収集したログを一元的に管理し、不正侵入や不正行為の有無の点検・

項番	項目	内容
		分析を効率的に実施すること
11	ジョブ管理 業務	<ul style="list-style-type: none"> ・ジョブの登録・更新、ジョブの起動スケジュール(カレンダー)を登録し、ジョブの実施結果を確認、報告すること ・本市が必要性を認めた際は、本市の指示に従い、ジョブの手動実行を行うこと
12	システム監視	<ul style="list-style-type: none"> ・サービスの運用状況を監視し、障害の発生又はその兆候を検知するとともに、障害を検知した際には重要性等で分類した上で、メール等により自動で通知する仕組みを構築すること 監視には、例として以下のものがある。 ジョブ監視、死活監視、性能監視、リソース監視、障害監視、ログ監視(監視対象のログを監視し、特定の文字列パターンと一致した場合に障害とする方式)、セキュリティ監視、クラウドの構成監視(クラウドサービスを構成する要素を監視する方式)、外形監視(当該システムを利用する市民等と同じ方法でアクセスし正常に動作しているか監視する方式)等 ・各種監視結果を定期的に集計・分析し、監視方法や閾値、通知の見直し等が必要な場合は、本市の承認を得た上でこれに係る設計を行い、対応を実施すること。※システムサイジングについても定期的に分析を行い、本市の承認を得た上で見直すこと
13	問題管理	本システムに対し、重大な影響を与えるインシデントや将来的に重大なインシデントに発展する可能性がある問題について影響評価を行った上で、緊急度及び優先度を定め、根本原因の調査及び解決策の立案を行うこと
14	変更管理	<ul style="list-style-type: none"> ・課題管理機能の活用を前提として、適切な変更管理を実施すること ・構成要素を追加、変更又は廃棄する場合は、変更要求票を起票すること ・システム変更を行う必要がある場合、変更作業に伴うリスクとメリットを明確化し、本市の承認を得て実施すること
15	リリース管理	<ul style="list-style-type: none"> ・変更管理プロセスで承諾された変更作業について、その案件に対するリリース作業の計画を定めるとともに、実施にあたって各関係者との調整を行うこと ・変更前には必ずバックアップをとり、変更内容を書面で本市に提出すること
16	システム構成 管理	<ul style="list-style-type: none"> ・本システムに係る全ての構成品目について、適切な構成管理を実施すること ・システム構成管理対象を特定し、管理レベルを定めること。なお、システム構成管理対象は、本システムを構成するクラウドサービス、ソフトウェア製品、ソフトウェアのバージョン、アプリケーションプログラム、通信回線、公開ドメインのほか、本システムの運用保守に係る全ての文書及びデータとすること。ただし、本システムの外部から提供を受けるものであり、運用保守において変更を行わないものは、システム構成管理の対象外とする ・システム構成管理対象の変更について、変更履歴を追跡可能であること ・本番環境・検証環境の維持管理を行うこと
17	バックアップ	<ul style="list-style-type: none"> ・システムに障害が発生した場合においてもデータ消失を防止し、本市HP 運用に支障をきたさないよう、最適なバックアップの取得が可能なシステムとする ・正常時のシステム運用及び定期的なバックアップ運用については、できるだけ無人運用が可能な体制とすること

項番	項目	内容
		<ul style="list-style-type: none"> ・また、改修作業等に伴うシステム変更を行う際にも、最適なバックアップ取得すること ・クラウドサービスのバックアップ機能を利用し、定期的なバックアップを取得する。バックアップはパフォーマンスに影響を与えない方法で実施すること ・バックアップ対象は、トランザクションデータ、マスタデータ、システム・ソフトウェア設定情報等、システムのリカバリに必要なデータのバックアップを各データの特性に応じて行うこと ・各バックアップデータ、ジャーナル等により、障害直前のデータを復元できること
18	障害対応	<ul style="list-style-type: none"> ・障害発生時は、発生から解決までの一連の作業(受付、問題判別、業者間調整、調査解析、修復方法の検討、障害原因アプリケーションの再設計・製造・試験、再発防止・品質向上作業、報告書作成・報告実施、アプリケーション保守環境反映)を行うこと ・本システムの連携先システムにおいて障害が発生し、業務影響が発生した場合においても、連携先システム担当が実施する原因調査、代替策、解決策の検討及び処置を必要に応じて支援すること ・システム障害と想定される連絡を受け付けた際、別途、本市より指示する担当者へ速やかにエスカレーションすること ・本市担当者との応答内容の記録を残すこと ・障害復旧後は、障害報告書を作成し、本市に提出する。再発防止策を立案・実施し、同様の障害が発生しないよう最善の対策を講じること ・平日9時から17時30分までの間に発生した障害は、2時間以内に対応を開始するとともに、本時間外に重大な障害が発生した場合も、迅速に対応を行うこと
19	ヘルプデスク業務	<ul style="list-style-type: none"> ・本システムの利用方法に関する問合せの受付からクローズまでを一元管理するヘルプデスクを設け、職員からの問合せを受け付けること (参考:令和6年4月1日～令和7年3月31日実績値 1,887件) ・ヘルプデスクに関する要件を以下に示す。なお、稼働開始直後は問合せ対応の集中が予想されるため、ヘルプデスク担当者を一時的に増員し、報告は毎日行う。令和10年7月以降は2名体制に移行して平常運用を行う。 <ul style="list-style-type: none"> ▶ 人数:稼働開始から令和10年6月までは3名程度、令和10年7月以降は2名 ▶ 対応対象:職員及びシステム管理者からの問合せ ▶ 受付時間:平日の9時から17時30分 ▶ 対応手段:専用の電話回線とメールアドレスを設置し、受注者の負担で用意。電話は転送可能とし、メールは運用保守担当者にも同報転送を設定する ▶ 報告事項:日次で問合せ内容や対応件数を記録し、毎月5日までに、前月分の問合せ等の内容をとりまとめて報告する ▶ 問合せ対象者:管理者及び各担当者 ・その他の要件を以下に示す <ul style="list-style-type: none"> ▶ システムから障害通知のメールが送信された場合、本市に連絡すること ▶ CMSの運用に関して、コンテンツやコンテンツ分類、組織情報の更新等の操作が必要になった場合、本市と受注者にて協議の上、本市をできる限り補助すること ▶ ヘルプデスク担当者による対応手順、サービスレベル等を統一する

項番	項目	内容
		<p>ため、ヘルプデスク運用マニュアルを作成し、本市の承認を得ること</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ ヘルプデスクに従事する者は上記内容を十分理解するとともに、従事者間での情報共有や引継ぎを徹底するなど、業務に支障をきたさないこと <p>・ 職員になりすました問合せには対応しないよう、ヘルプデスクの担当者には研修等を行うこと</p>
20	インシデント管理	<p>情報セキュリティインシデントが発生した場合は、「運用保守実施要領」等に定めた手順に従ってインシデント対応を行うこと。対応に当たっては、本市、関係事業者と適宜調整の上で対応を行うこと</p>
21	バージョンアップ対応	<p>保守におけるバージョンアップ対応要否の判断結果に基づき、バージョンアップ対応を実施し、稼働後の動作確認を行うこと</p>
22	運用改善	<ul style="list-style-type: none"> ・ 受注者は、システムの状態を本市が定期的に把握できるように仕組みを整えること <ul style="list-style-type: none"> ▶ プロジェクトの目標とする指標、システムの利用者の利用状況 ▶ クラウドのリソース等、システムの利用状況・コストの発生状況 ・ システムの利用状況については、少なくとも以下項目の利用状況の分析とその後の改善策に資する項目を含めること <ul style="list-style-type: none"> ▶ 運用管理・保守業務の作業別の所要時間 ▶ 自動化や効率化が可能と思われる作業の洗い出し ▶ システム及び運用保守業務の改善提案 ・ アイドリング等の無駄/過剰なリソースを発見し、コスト削減につながる仕組みを整え、アドバイスすること ・ 受注者は、システムの利用拡大や利便性向上のため、実績に基づいた定量的なデータや利用者からの問合せ内容等を分析し、多くの利用者が操作方法に迷う部分や誤操作を誘発する部分を把握した上でシステム及びサイト・コンテンツの改善策を検討するとともに、カテゴリ分類やコンテンツの分かりにくさ、重複コンテンツの発生等、サイト及びコンテンツ管理に関する課題についても分析し、改善策を検討すること。また本市と協議の上、システムの改善を実施すること ・ 受注者は、他都市や民間企業等における web サイト運営の最新動向を把握し、本市ホームページの運用実態を踏まえて情報提供するとともに、適宜改善提案を行うこと
23	情報セキュリティ監査	<p>本市が情報セキュリティ監査を実施する場合がある。その際はセキュリティ監査事業者との調整・ヒアリングへの協力を行うこと</p>
24	アカウント管理	<ul style="list-style-type: none"> ・ 受注者は、本市からの指示に基づき、ユーザーID(特権 ID 含む)の払い出し、削除、パスワード再発行を実施すること ・ アカウントの利用状況の棚卸を実施すること。実施するタイミングは、年1回程度を想定しているが、具体的な時期については本市と協議の上、決定すること
25	統計情報管理	<p>システムの利用状況等に関する統計情報を取得すること</p>
26	ドキュメント管理	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各種追加・変更作業に伴い、関連ドキュメント類に対する追加・変更が生じる場合は、これらの内容を反映すること ・ システム運用方法や前提条件の変更に伴い、各種利用ルールや規約等のドキュメント類について更新を行うとともに、バージョン管理や履歴管理を行うこと ・ 運用手順書・マニュアル管理について、各システムを運用する上で必要となる手順書や操作マニュアルを策定すること。また、運用手順に変更

項番	項目	内容
		<p>があった場合は最新のものに更新を行うこと</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 職員向けの操作マニュアルについて、システムの操作性に変更があった場合は最新のものに更新を行うこと ・ 手順書や操作マニュアルのバージョンや所在を管理すること
27	改修作業	<p>システム利用者からの要望やシステム管理者からの運用改善提案等に伴うシステムへの機能追加・変更を、本業務委託の当初契約単価で行うこと</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ライセンス費用の追加が伴わない導入済み各ソフトウェアに対するバージョンアップには無償で対応すること ・ 毎年度末には改修作業の内容等を反映したマニュアルを製作者用及び承認者用にそれぞれ作成し、データ (Microsoft Word、Excel、又は PowerPoint) で納品すること ・ 改修方針の検討について、追加・変更要件を整理し、既存機能の流用、定義ファイル又はパラメータの設定変更、軽微なプログラム改修、バージョンアップ対応等、簡易な改修作業により要件が実現可能か検討するとともに、改修作業に伴う影響範囲や対応負荷等を調査し、改修方針を策定すること ・ 改修作業の実施について、スケジュール作成、設計、修正作業、運用スケジュール修正、テスト、リリース作業等を行うこと。仕様変更や機能の詳細について本市と協議し、承諾を得た上で着手すること。また、本市の受入テストも併せて行うこと ・ 要件を満たす上で大幅な改修や別途ソフトウェアやミドルウェアの導入等が必要になることが想定される場合については提案を行い、本市と協議を行うものとする ・ 改修作業の進め方は運用保守計画書に定めること ・ システムの運用実施中においても、システムを常に最適な状態に維持するために改善が必要な運用事項を抽出し、対応案を本市に提出すること

5.5. 保守作業

受注者は、運用保守計画書に基づき以下の作業を適切に実施すること。

5.5.1. 保守業務の実施

保守業務として以下を実施すること

- ・ 問合せの受付時間は、「5.3.4.対応時間」に記載のとおりとする。ただし、本市が緊急かつ業務に支障をきたすと判断した場合はこの限りではない
- ・ 受け付けた問合せをインシデントとして管理し、インシデントのクローズまで、対応を継続すること
- ・ 障害について対応したときは、障害報告書を作成し、本市に報告すること

5.5.2. 保守設計

保守設計として以下を実施すること。

(1) 役割分担の整理

役割分担を行う際に以下の点に留意すること

- ・ 保守業務の設計に際し、受注者の責任範囲及びクラウドサービスを含めた関連事業者間の役割分担を整理すること

- ・ システムがクラウドサービス上で稼働することを踏まえ、各業者間の役割分担を考慮した上で、保守設計を行うこと

(2) クラウドサービスの利用

クラウドサービスを利用する際に以下の点に留意すること

- ・ 保守設計を実施する上で、クラウドサービスの標準機能を可能な限り活用すること
- ・ クラウドサービスによる自動化等により、省力化を実施すること
- ・ 利用するクラウドサービスにおいて、提供サービスの仕様上必要となるアップデートパッチの適用やメンテナンス等の対応に際して、システムへの影響度に鑑み、本市と協議の上対応を行うこと。又は、自動適用を行う等の対応が可能となるよう、必要な仕組み(検知、適用、等)を準備すること

5.5.3. アプリケーションの保守

アプリケーションの保守として以下を実施すること。

(1) インシデント管理

運用管理・監視等作業におけるインシデント管理と適切な連携を図ること。

是正保守

アプリケーションに起因した障害発生時、監査指摘事項への対応時等、アプリケーションの是正が必要な場合に、是正保守を行うこと。

(2) 適応保守

OS、ブラウザ、ミドルウェア等のバージョンアップ対応等、利用環境の変更への対応が必要な場合、アプリケーションに係る適応保守を行うこと。

(3) 予防保守

本システムのアプリケーションに潜在的な問題が発見され、当該問題除去を目的とした変更が必要な場合又はアプリケーションコンポーネントについて新たに脆弱性が報告された場合に、予防保守を行うこと。また、年一回程度脆弱性診断を実施し、脆弱性があると認められた場合は改善措置を行うこと。

(4) 改善措置

上記(1)～(3)に伴う改善措置を実施する際には以下の点に留意すること。

- ・ 利用者に影響がある保守作業を実施する場合は、アプリケーション保守の実施効果、利用者に対する影響の分析を行うこと
- ・ アプリケーションに係る機能適合性、信頼性、使用性、性能効率性、保守性、移植性等の改善が必要な場合に、対処を行うこと
- ・ Web 解析結果に基づき、本システムのユーザーインターフェースについて、ユーザビリティ又は UX に関する課題を識別した場合、課題解決に資する是正保守、予防保守を行うこと
- ・ Web サーバ、データベース等について、「図表 5.4.1.1 主な運用作業一覧 項番 22 運用改善」の結果を踏まえ、必要に応じて稼働環境の改善等に伴う設定変更を実施すること

(5) 根本原因の分析

根本原因を分析する際に以下の点に留意すること。

- ・ 是正保守及び予防保守の実施に当たり、障害、監査指摘、潜在する問題等に係る根本原因の分析を行うこと

(6) 検証

修正したアプリケーションを本番環境へ展開(デプロイ)する前に、修正が適切に実施されているか否かについて検証環境において検証すること。

(7) 文章の修正

アプリケーション保守に伴い、ドキュメント(設計書、マニュアル等)の修正を要する場合は、速

やかに修正を行うこと。なお、改修等に伴い画面等に発生する変更が軽微な場合は、ドキュメントの更新方針等について別途本市と協議すること。

5.5.4. クラウドサービスの保守

クラウドサービスの保守として以下を実施すること。

- ・ 利用しているクラウドサービスにおいて脆弱性及び不具合が確認された場合は、その対応について本市と協議し、パッチ適用可否を判断すること
- ・ クラウドサービスにおいてバージョンアップ等の情報が公開された場合には、バージョンアップに伴う影響調査を実施した上で、本市と協議し、適用等の可否を決定すること。なお、実施することとなったバージョンアップに伴う機器・サービス等の停止は計画停止に準ずるものとして扱う。また、バージョンアップに起因して改修が必要な場合には、対応について別途本市と協議すること
- ・ 修正パッチ適用やバージョンアップ等を行う場合には、事前に検証環境において本システムの運用に影響が生じないことを十分に検証し、環境更新の事前評価を実施すること

5.5.5. ソフトウェア保守

ソフトウェアの保守として以下を実施すること。

(1) ソフトウェア最新化

本システムを構成する全てのソフトウェアについて、製品不具合や情報セキュリティに関する脆弱性を修正するため、本市と協議の上、ソフトウェア実行環境の形態に応じてソフトウェアを最新化すること。

(2) 修正プログラム

修正プログラム適用の際は以下の点に留意すること。

- ・ 情報セキュリティや安定稼働の観点から緊急性が高いと考えられる修正プログラムについては、緊急適用を計画すること。緊急性が低い修正プログラムについては、定期保守作業の中での適用を計画すること
- ・ 使用しているクラウドサービスの内容に変更が発生する際には、クラウドサービスより提供する情報を元にシステムへの影響範囲を調査の上、修正プログラムの適用可否を本市へ報告すること。適用が必要と判断された場合、クラウドサービスより提供されるソフトウェアに対する修正プログラムの適用作業を実施すること

(3) 検証・デプロイ

検証・デプロイを行う際は以下の点に留意すること。

- ・ ソフトウェア保守に当たっては、事前に検証環境において本システムの運用に影響が生じないことを十分に検証すること
- ・ ソフトウェア保守に伴い、本システムの安定稼働に影響が生じる事態が予測される場合、本市の指示に基づいてデプロイ実施の是非を判断すること

(4) 設計書への反映

ソフトウェア保守によりソフトウェア構成に変更が生じた場合、設計書等へ変更内容を反映すること。

(5) 保守条件

保守条件は、「製品の導入や使用方法」、「製品の互換性や相互操作性」、「製品資料の解釈」、「構成サンプルの提供」、「修正策の情報提供」、「製品プログラム、製品コードに起因する障害」等の保守が提供されることを想定しているが、最終的な保守条件は、本市と調整の上、保守設計において決定すること。

5.5.6. 保守実績の評価及び改善

保守実績の評価及び改善として以下を実施すること。

- ・ 本システムの運営に関わる関係者間で本システムの保守に係る情報や問題認識を共有し、保

守業務の品質を継続的に維持・向上させること

- ・ 本システムが使用するアプリケーション、クラウドサービス、ソフトウェア等の保守実施状況について、日々の保守業務の中で収集する定量的な管理指標を定め、本市と合意すること
- ・ ログ解析機能等を活用し、指標値の収集、評価及び管理を効率的に行うこと
- ・ 管理指標の達成状況を評価し、未達の場合は原因分析を行い、改善措置を検討すること。また、これらの実績、評価、改善措置について、定期報告すること
- ・ ログ解析機能、Web 解析機能の活用を前提として、モニタリング及び運用過程を通じて得られた利用状況を分析することにより、ライフサイクルコスト低減の観点から、利用するクラウドサービスの所要量及びソフトウェアライセンスの削減可能性を検討すること。また、利用状況の実績、評価、コスト削減可能性について、定期報告すること

6. 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、本市及び受注者間にて合意することとする。サービスレベル合意内容(SLA)は、「運用保守計画書」に明記し、定期報告会にて報告すること。

サービスレベル合意内容(SLA)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。

本市が想定するサービスレベルについては、「図表 6.1 サービスレベル項目(案)」のとおり。

なお、次の場合は 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、受注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、受注者の責任に帰すべからざる理由
- ・ その他、本市と受注者の協議により定めたもの

図表 6.1 サービスレベル項目(案)

項番	分類	サービス内容	要求値
1	サービス稼働率	計画停止を除くサービス稼働時間の割合	99.9%/年 以上
2	サービス管理	異常検知時における本市への通知時間	60分
3		オンライン応答時間	3秒以内
4		業務停止を伴う障害発生時にサービスを再開するまでの時間	6時間以内
5		大規模災害発生時にサービスを再開するまでの時間	3日以内
6	ヘルプデスク	ヘルプデスクへの問合せに対して、一次回答により完了した割合 【計算式】一次解決件数÷問合せ受付件数×100 ※障害や本市制度に関する問合せ等、エスカレーションすることが必須となる問合せは除外する。	50%以上
7		職員に対するヘルプデスク満足度調査(対応時間や説明のわかりやすさ等を、とても満足・満	80%以上

項番	分類	サービス内容	要求値
		<p>足・どちらかといえば満足・やや不満・不満で評価)の結果</p> <p>【計算式】とても満足・満足・どちらかといえば満足の回答件数÷全回答件数×100</p> <p>※障害や本市制度に関する問合せ等、エスカレーションすることが必須となる問合せは除外する。</p>	

7. その他留意事項

7.1. 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。

7.2. 順守すべき法令及びその他の規程等

本業務を受注するにあたって、法令等の定めのほか、以下の規程等においても内容を十分に理解し遵守すること。非公開文書も含め以下の規程等については、「資料1 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。

- (1) 大阪市情報セキュリティ管理規程※
- (2) 大阪市情報セキュリティ対策基準※
- (3) 大阪市クラウドサービス利用基準
- (4) 大阪市データ保護管理要綱※
- (5) 大阪市情報通信ネットワーク管理要綱
- (6) 大阪市情報システムプロジェクト管理ガイドライン※
- (7) 大阪市情報システム開発ガイドライン※
- (8) 大阪市 ICT 調達における SLA ガイドライン※
- (9) 大阪市クラウドサービス関連ガイドライン※
- (10) 大阪市生成 AI 利用ガイドライン・同ガイドライン別冊※
- (11) 大阪市ウェブアクセシビリティガイドライン
- (12) 国等のガイドライン(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等)

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

7.3. その他

7.3.1. 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、本業務の履行に際し必要な事項が発生した場合は、原則として本市の解釈によるものとする。本市の解釈によりたいと受注者が認める場合は、本市と協議の上対応するものとする。

7.3.2. 業務委託料内訳書の提示

受注者は構築工程及び運用保守工程における各提供サービス及び役務の単価と員数を明示し、契約金額の内訳を契約後速やかに書面で提示すること。各提供サービス及び役務の項目としては、可能な限り細分化された内訳で提示すること。なお、内訳ごとの実際の費用・単価が不明確になることを避けるため、内訳ごとの値引きをまとめて記載することは認めない。

7.3.3. 経費積算にあたっての留意事項

本業務委託に関して、追加費用の発生は想定していない。

本調達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、別途本市に請求は行わないこと。

なお、支払いについて、構築工程の令和8年度は年度末に、令和9年度は構築完了時に支払う。また、運用保守工程は各年度末に支払うが、部分払に関する特約条項のとおり部分払も可能とする。

7.4. 業務の引継に関する事項

本業務の契約履行期間の満了、全部もしくは一部の解除、又はその他契約の終了事由の如何を問わず、本業務が終了となる場合には、受注者は本市の指示のもと、別紙5「非機能要件定義書」に記載された要件を満たし、本市が継続して本業務を遂行できるよう必要な措置を講じ、他社に移行する作業の支援を行うこと。

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並びに下請負人を含む）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 1.1 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。
- 画像及び動画の生成 AI サービスを利用する場合は、利用者が生成物を利用する際に他者の著作権を侵害しないよう選別したコンテンツで AI モデルの学習をしているサービスを利用することを原則とする。ただし、当該要件に該当しないサービス又は該当するか不明のサービスを利用する場合は、生成内容が既存著作物との類似性や無許諾での依拠がないことを確認し、かつ、成果物として利用する際は発注者の同意を得ること。
- 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・出力された文章は、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、加筆・修正のうえで使用すること。
- 生成・出力内容は、上記に定める正確性の確認等を経たうえで、加筆・修正を加えずに利用（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で利用すること。
- 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

(業務委託料のうち、構築業務分及び運用保守業務分)

第1条 業務委託料については、構築業務分及び運用保守業務分を受注者の提案により定める。

第2条 業務委託料のうち、構築業務分について、各会計年度における支払限度額は、受注者の提案に基づき、発注者との協議により定める。ただし、令和8年度の支払額は、業務委託料(当初契約金額)の15.0%とし、構築業務分の支払限度額は34.0%を超えることができない。

(業務委託料のうち、運用保守業務分)

第3条 業務委託料のうち、運用保守業務分の各会計年度別の内訳の算出に際しては、業務委託料(運用保守業務分)を「債務負担行為に基づく契約における特約条項」第1条第3項で定める運用保守業務の履行期間の総月数で割ったものを月額相当額とし、月額相当額に当該年度の運用保守業務の実施月数を乗じた額により算出する。実施期間が1か月に満たない月については、当該月における実施日数を30で割ったものを実施月数として扱う。なお、算出において1円未満の端数が生じたときは、その端数を切り捨てる。