

業務委託仕様書

1 業務委託名称

大阪市自治体窓口D X S a a S環境構築及び運用保守業務委託

2 背景及び業務目的

(1) 背景

本市では、令和6年3月に区役所D Xの実現に向けた具体的なロードマップ等を示した「大阪市区役所D X実行計画」を策定し、大阪にふさわしい新たなフロントヤードの実現に向けた取組を推進している。その一環として、令和6年10月より、デジタル統括室、市民局、東淀川区役所、福島区役所、福祉局において、「スマート窓口推進事業P T（以下、「本P T」という。）」を立ち上げ、区役所における「書かない・漏れがない・待たない窓口」の実現をめざし、窓口業務改革の取組を進めている。

本市窓口は、何度も同じ内容を記入する、複数の窓口を回る、待ち時間が長い、などの課題を抱えるほか、複雑化する事務手続に対応するため職員の事務負担が増加しているなど、市民、職員双方の課題を抱えている。

本P Tでは、窓口業務のB P Rを実施しつつ、[自治体窓口D X S a a S](#)（以下、「本システム」という。）を導入、活用することで、「書かない・漏れがない・待たない窓口」を実現し、上記課題の解決を図る。

(2) 業務目的

本業務は、本市における窓口業務改革を実現するため、本P Tのモデル区である東淀川区役所・福島区役所（以下、本2区役所を「モデル区」という。）において、本システムを導入（環境構築）・運用し、また、対象手続きの拡大や他区展開にかかる検討への支援を得ることを目的とする。

3 本市の状況

(1) 人口・世帯数等

下記リンク先（本市ホームページ）を参照。

- ・[推計人口（毎月1日現在）・人口異動](#)
- ・[1年間の人口の動き（毎月の人口異動の数値等を含む）](#)
- ・[令和7年度版「区政概要」](#)

(2) 区役所の開庁時間等（窓口受付時間）

本市各区役所の開庁時間は下記のとおり。なお、本業務委託仕様書における“開庁時間”は、延長開庁、日曜開庁、臨時開庁を含めた時間を指す。

ア 開庁時間

平日9時00分から17時30分まで

※一部業務においては下記日時に延長開庁、日曜開庁を実施

- ・毎週金曜日（祝日・年末年始を除く）：17時30分から19時00分まで
- ・毎月第4日曜日：9時00分から17時30分まで

イ 休業日

土曜日・日曜日(第4日曜日を除く)・祝日・年末年始

※詳細は下記リンク先(本市ホームページ)を参照。

- ・[東淀川区役所 開庁時間\(本区・出張所\)](#)
- ・[福島区役所 開庁時間](#)

4 履行期間

契約締結日から令和11年3月31日まで

5 履行場所

本市指定場所

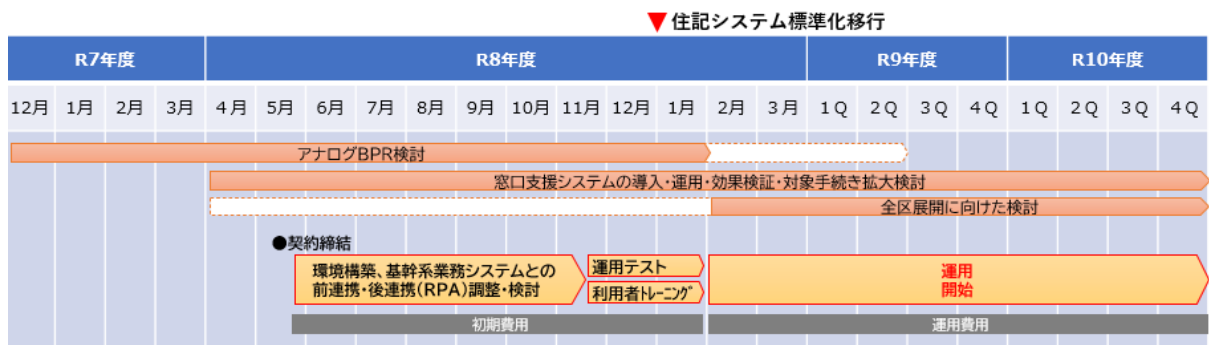
6 導入システム

本業務において導入するシステムは、「[令和7年度ガバメントクラウドにおける地方公共団体への窓口DXaaS提供事業者の募集](#)」において認定を受けたものに限る。なお、システムに求める要件は、別紙1「システム要件」に記載のとおり。

7 実施スケジュール及び対象手続き

(1) 実施スケジュール

現時点において想定している実施スケジュールは以下のとおり。



※モデル区における運用開始は令和9年2月をめざす。なお、本事業の実実施スケジュール詳細は、契約締結後、本市と協議のうえで決定すること。

(2) 対象手続き

本業務において運用開始時に実施対象とする手続き及び、拡大手続として想定している手続きは、別紙2「システム対象手続き一覧」のとおり。

※対象手続きは、本PTの検討内容を踏まえ順次拡大予定。

8 業務内容

モデル区における本システムを運用開始に向け、次に掲げる業務を実施すること。

(1) 環境構築等

ア 環境構築

- ・受注者は、本システムのモデル区における運用開始に向け必要となるシステムの設計・

設定等を含めた環境構築を行うこと。

ガバメントクラウドに接続するための回線及びクラウドサービスプロバイダ上の Gateway 環境の構築について、別紙3「ガバメントクラウド環境（全体図）」の「大阪市ガバメントクラウド領域（赤色破線枠内）」に関しては、本市が提供する。

- ・ 本システム利用にかかるガバメントクラウド利用料について、別紙3「ガバメントクラウド環境（全体図）」の「標準準拠システム等(共同利用方式)領域（青色破線枠内）」に関しては、本市が受託者に支払うものとしサービス利用料に含めること。
- ・ 本システムのネットワーク情報の設定においては、本市のネットワークの設計に合わせて設定すること。なお、必要なネットワーク情報は秘密保持誓約書を提出した事業者のみ、契約締結後に別途提供する。
- ・ 保守等で外部からガバメントクラウドへ接続する場合は、専用線を用いることとし接続する端末は専用線以外のネットワークと接続させないようにするとともに、アクセス制御、アクセスログの取得、個人情報データの持出防止等の対策を万全に行うこと。

イ テスト

受託者は、契約締結後、スケジュールや実施項目など、運用開始に向けたテスト内容をまとめた「テスト実施計画書」を作成し、本市の承認を得ること。また、テスト実施計画書に基づき、必要なテストを主体的に実施し、その結果を報告するとともに、問題が発生する場合にはその原因分析及び改善策について本市へ報告すること。なお、使用するテストデータは、事業者で準備すること。

(2) データ連携（前連携・後連携）にかかる調整

「書かない・漏れない・待たない窓口」の実現に向け、受注者は、本市基幹系業務システムとのデータ連携に必要な諸調整を行うこと。詳細な連携項目や手法については、契約締結後に本市および連携対象となる基幹系業務システム事業者と協議のうえ決定するものとするが、原則としてデジタル庁が定める[要件定義書](#)の「3 基幹系業務システムとのデータ連携」に準拠し、ガバメントクラウド上に構築されたオブジェクトストレージを介して機能別連携仕様に則った連携を実施することを前提とする。なお、本項目の履行にあたり、各基幹系業務システムのベンダーとの協議・調整が発生することに留意し、円滑な連携が図れるよう対応すること。

連携先の想定について

システム運用開始当初（令和8年度）は、本市住民記録・印鑑登録システム（提供事業者：株式会社 NTT データ関西）との前連携・後連携※の実施を予定している。また、令和9年度に向けては、追加で少なくとも1つの業務システムとの後連携の検討を行う予定をしている。

※RPA による後連携を想定しており、RPA は住民記録・印鑑登録システム側で構築を行う予定。

(3) 本稼働に向けた支援等

ア システム操作研修

受託者は、モデル区におけるシステム運用開始に向け、本市利用者（本市職員・委託事業者等）へ本システム利用にかかる操作研修を実施すること。本研修の詳細は、実地・オンライン・動画等の実施手法を含め、契約締結後に本市と協議の上決定するが、本稼働に支障をきたさないように、十分な内容、研修期間及び回数を設けること。なお、研修参加対象としては各区 10 名程度を想定している。ただし、動画等、研修参加対象者以外も研修を受ける

ことが可能な形式も合わせて検討すること。また、実地研修となる場合、操作研修に必要な会場等は、本市側で準備する想定である。

イ 各種機能活用に向けた作業や支援等

デジタル庁が定める[公募仕様書](#)の「4 事業の内容（4）必須要件」に記載の“手続きガイダンス機能”及び“申請書作成機能”の活用にあたり、受託者は、本市の求めに応じて本市と調整の上、ガイダンス・帳票等の設定作業又は作成補助を行うこと。なお、本市が受注者へ作成依頼を行う手続きは別紙2「システム対象手続き一覧」の“○”及び“◎”の手続きを想定している（60 手続き程度）。また、本市側利用者が設定作業を行うためのマニュアル等説明資料の提供、問い合わせ対応を行うこと。

※主だった手順のガイダンス・帳票等の作成は可能な限り受託者側で実施し、その後、必要に応じて本市側利用者でも対応を行う想定。

ウ その他

受託者は本稼働時の立ち合い作業や、その他必要に応じて本市の支援等を行うこと。

（4）必要となる機器等の導入

受託者は、下記に示す機器及びその使用・運用に必要な物品について、本市と協議のうえ、本システム運用開始時に使用可能となるよう準備すること。なお、リースは不可とし、具体的な納入（時期・台数）や設置場所については、契約締結後に本市と調整し、決定すること。

※クライアント端末及び周辺機器（プリンタ）は本市で準備するため不要である。

※申請書への署名は紙ベースで行う想定のため電子サイン用のタブレット等の導入は想定していない。

※本項目の履行に要する一切の費用は契約金額に含めるものとし、本システムの利用に支障がない範囲において、できる限り経済的に調達すること。

品名	数量	備考
マイナンバーカード等読取装置	20 台	<ul style="list-style-type: none">・ 契約期間中のメーカー保証を受けられること。（保守パックとして調達する場合は契約期間中の保証を受けられるようにすること。）・ 本市業務統合端末（住基端末）※で動作が可能であること。 ※別添「本市業務統合端末（住基端末）仕様」参照。 <p><参考品番></p> <ul style="list-style-type: none">・ 窓口本人確認装置（日立チャネルソリューションズ株式会社）・ 本人確認書類読取装置 Caora（株式会社 PFU）・ PASiD® scan II（株式会社ジェイエスキューブ）

（5）運用・保守

ア 体制・方針など

保守対象は、本業務で調達する本システム及び関連機器等一式とする。受託者は保守業務体制図を作成・責任者を明確化し、本市の承認を得ること。

イ 問い合わせ・障害対応

- ・ システム利用者のための問合せ窓口を設置・運用し、動作・障害等システム利用に関する各種問合せに対応すること。なお、問合せ窓口は、システム・機器の種別問わず原則

一本化することが望ましいが、運用効率を本市が認めた場合はこの限りでない。

- ・ 問合せ窓口の対応時間は最低限、本業務委託仕様書「3 本市の状況（2）区役所の開庁時間（窓口受付時間）ア開庁時間」に記載している各区役所の開庁時間及び開庁時間の前後 30 分以上の余裕を持たせた時間帯の対応を可能とすること。なお、上記時間帯以外に、障害が発生し、問合せが必要となった場合に備え、時間外・緊急事態のための連絡体制を整備すること。
- ・ 障害発生時は異常検知から 30 分以内に初動対応を開始し、速やかに状況確認・把握と復旧作業を実施するとともに、本市に対し復旧の目途及び今後の対応等の報告を行うこと。
- ・ 本市指定（原則、開庁時間外）の時間帯に障害保守対応ができること。
- ・ 異常検知から翌開庁日中までに保守要員が現地到着できること。ただし、遠隔対応可ならその限りでない。
- ・ 受託者は、周辺機器等に障害や不具合が発生した場合は、本市からの通報を受けてから迅速に復旧作業を行うこととし、必要に応じてオンサイトでの保守対応を行うこと。
- ・ 障害復旧後は、ログの分析等により、復旧状況、発生原因、再発防止策等について、本市に文書で報告すること。

ウ メンテナンス・定期業務

- ・ 定期保守と定期保守時に検出した予兆の範囲での予防保守を実施すること。
- ・ 定期報告頻度は半年に 1 回とし、障害および運用状況の報告を行うこと。
- ・ 定期人事異動、年度切替、ネットワーク環境切替時の設定変更等において本市作業を支援すること。

エ システム改善・アップデート

- ・ 必要に応じて、ソフトウェア・機器の設定変更やメンテナンスを行い、常に適切に業務が遂行できる動作環境を維持すること。また、適宜 OS やブラウザの更新対応や、システムのアップデート（軽微な機能追加、デザインや文言の変更等）を適宜行うこと。
- ・ 運用状況をモニタリングし、必要な修正・改善を行うこと。

オ セキュリティ

保守等で外部からガバメントクラウドへ接続する場合は、専用線を用いることとし、接続する端末は専用線以外のネットワークと接続させないようにするとともに、アクセス制御、アクセスログの取得、個人情報データの持出防止等、万全な対策を行うこと。

カ その他

ガバメントクラウド利用料低減に継続的に取り組むこと。

（6）本システム対象手続き拡大及び他区展開に向けた検討支援

受託者は、本市の求めに応じ、本市が行う令和 8 年度以降の対象手続き拡大及び他区展開に向けた検討について助言等支援を行うこと。具体的には拡大予定手続きの帳票作成について、内部情報（データ項目の紐づけ・本システム導入後のフロー）の整理等、また、本システムで対象手続きを拡大するための情報提供（フォーマット提供・事例共有等）や助言などを想定している。

（7）業務全体のプロジェクト管理等

- ア 受託者は、本委託に関する知識と理解、経験を有する業務従事者を確保する等、十分な体制を整備すること。また、業務体制の整備にあたり、本委託全体を統括するプロジェクト責任者・副責任者を定めること。
- イ 初回打合せ時にプロジェクト計画書を本市に提出し、承認を得ること。
- ウ 進捗管理、課題管理、リスク管理等を適切に行い、その状況を定期的に本市へ報告すること。

- エ 本市が業務の進捗状況や業務内容について支障があると認めた場合は、業務体制を含め、速やかに対策を検討し実施すること。
- オ 本稼働の可否に係る判定については、本市の合意を得ること。

9 成果物

(1) 成果物の提出

成果物は、以下「表1 成果物一覧」のとおり。受注者は、表中の「提出時期」を目安として、監督職員と調整の上で決定した期限までに、各成果物を提出すること。なお、成果物の作成にあたっては、次の事項に留意すること。

留意点

- ・ 成果物は日本語で作成し、Microsoft Office 製品やPDF 形式等、本市が指定する形式で提出すること。ただし、英字で表記されることが一般的な文言についてはそのまま記載しても構わない。
- ・ 検査時において提出する成果物の形態は、原則として、電磁的記録媒体（CD-R 等の記録媒体）2部とすること。
- ・ 電子データについては、成果物納品時点で最新のウィルスに対応したウィルス対策ソフトによりチェックを行い、使用したウィルス対策ソフト、チェックを実施した日付を明示すること。
- ・ 本市が書面による提出が必要であると判断した成果物は、印刷のうえ必要部数提出すること。なお、紙媒体の用紙サイズはA4を原則とする。図表等を大きく見せる場合はA3でもよいが、見開き可能なA4サイズに折り畳むこと。

表1 成果物一覧

No	名称	補足説明	提出時期（目安）
1	プロジェクト計画書	本業務を遂行するための計画書	契約締結 10 日以内
2	議事録	会議・打合せ等の内容を記録した文書 ※打合せ議事録の作成要否については、実施の都度、必要に応じて本市が判断・指示を行う。	会議・打合せ実施後 5 営業日以内
3	・テスト実施計画書 ・受入れテストシナリオ	システムテストの実施内容をまとめた文書	テスト実施時まで
4	テスト実施報告書	システムテストの実施結果をまとめた文書	テスト実施後 10 日以内
5	研修テキスト	本市利用者向け操作研修テキスト	操作研修時まで
6	操作マニュアル	本市利用者向け操作マニュアル	操作研修時まで
7	管理者向けマニュアル	システム運用保守等管理者向け情報が記載されたマニュアル	システム稼働時
8	環境設計書	システム稼働に必要な構成・設定等をまとめた設計資料	環境構築完了後速やかに
9	・システム稼働状況 ・利用実績報告書	-	システム稼働後（随時） ※提出頻度及び時期は、契約締結後、本市と協議し決定する。
10	業務完了報告書	-	本市への検査要求時

11	その他必要書類	本市から指示があった場合に提出する書類	随時
----	---------	---------------------	----

(2) 検査と支払い

ア 検査の実施

受注者は、本市に対し「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、初期費用については、業務完了報告書、提出物一覧（任意様式）及び各ドキュメントを提出し、運用費用については、システム稼働状況・利用実績報告書、業務完了報告書を本市へ提出すること。本市は、各提出物により履行を検査し合否判定するものとする。検査合格後、本市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本市は支払いを行う。なお、検査の結果、内容について修正・追加等の指示を行った場合には、速やかに対応し、再納入後、合格したと判断したときに検査完了とする。

イ 委託料の支払い

「14 その他（5）」に記載の「業務委託料内訳書」の内容に基づき支払うものとする。なお、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、下記点に留意すること。

- ・ 初期費用（環境構築・設定、各種マニュアル作成、研修費用等）は、令和9年3月末までの中間出来高の検査を行う必要がある。
- ・ 運用費用（運用保守、サービス利用料等）は、運用保守やサービスの提供・利用を受けた年度において、中間出来高の検査を行う必要がある。
- ・ 業務委託料のうち、令和8年度の支払額については、業務委託料(当初契約金額)の45.0%～62.0%の範囲とし、初期費用は令和8年度の支払額に含めること。また、業務委託料のうち、令和9年度及び令和10年度の支払額については、業務委託料(当初契約金額)から令和8年度の支払額を差し引いた金額の2分の1の額とする。算出において、1円未満の端数が生じた場合は、令和9年度の支払金額に端数を含めるものとする。

ウ 追加費用

本業務委託の追加費用の発生は想定していない。付帯して発生する業務、機器費、ライセンス料等、必要となる一切の費用は入札金額に含め、別途本市に請求は行わないこと。また、本サービスを利用する対象手続き数及び受付件数の増加、利用部署数及び端末台数の増加においても追加費用の発生は想定していない。

ただし、仕様・要件変更等により工数が大幅に増減する場合においては、本市と協議のうえ契約を変更する。

10 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。

11 守秘義務

守秘義務等については、次の事項を遵守すること。

- ・ 事業者は、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。
- ・ 本業務に関して、本市から提供を受けた資料等について、業務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、本業務に関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、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。
- ・ 本業務に関して、本市から提供を受けた資料等について、本市の許可なく複写または複製してはならない。なお、提供された資料のうち、個人情報保護に関わるもの及び本市の情報セキュリティに関わるものは、施錠可能な保管庫に格納する等、適正に管理すること。
- ・ 受注者において、本業務委託にて使用するシステム等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。

12 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、当該通知を本市に対して直ちに提示すること。

13 再委託について

- (1) 契約書第 16 条第 1 項に規定する「主たる部分」とは、「業務委託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」をいい、受注者はこれを再委託することはできない。
- (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、発注者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、書面により発注者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。
- (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、発注者は、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発注者が認めたとき、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停止措置期間中の者、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発注者に提出しなければならない。

14 その他

- (1) 本業務の委託範囲は、本仕様書に記載する業務及びそれに付帯する作業を全て含むものとする。
- (2) 本業務の実施にあたっては、契約書・仕様書に基づき誠実に実施すること。
- (3) 本業務委託の総合評価における提案内容は基本的に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。
- (4) 本業務の実施にあたっての必要経費は全て委託範囲に含む。
- (5) 受注者は初期費用（環境構築・設定、各種マニュアル作成、研修費用等）及び運用費用（運用保守、サービス利用料等）を明示し、契約金額の内訳を契約後速やかに「業務委託料内訳書」として書面で提示すること。なお、初期費用及び運用費用における各役務の内訳については可能な限り「8業務内容」に沿った上で、各項目の費用（単価・員数）を明確にすること。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。
- (6) 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。
 - ・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
 - ・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
 - ・大阪市情報システム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※
 - ・大阪市情報システム調達における SLA ガイドライン※
 - ・その他、大阪市情報システム関連規定等
- (7) 仕様の詳細については、本市の指示に従うものとし、契約内容及び作業内容に疑義が生じた場合は、速やかに本市と協議すること。協議により確認した内容や重要事項については、必要に応じて協議録を作成すること。また、本業務委託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、本市と協議のうえ対応を取り決めることとする。

15 仕様書に関する問合せ先

デジタル統括室DX推進担当（デジタルサービスグループ）（青木・西川）

大阪市北区中之島1丁目3番20号 大阪市役所7階

電話番号：06-6208-7663

E-mail：bb0003@city.osaka.lg.jp

特記仕様書

債務負担行為に基づく契約の特則

第1条 業務委託料については、初期費用及び運用費用を受注者の提案により定める。

第2条 業務委託料のうち、令和8年度の支払額については、業務委託料(当初契約金額)の45.0%～62.0%の範囲とし、初期費用は令和8年度の支払額に含めること。また、業務委託料のうち、令和9年度及び令和10年度の支払額については、業務委託料(当初契約金額)から令和8年度の支払額を差し引いた金額の2分の1の額とする。算出において、1円未満の端数が生じた場合は、令和9年度の支払金額に端数を含めるものとする。

以上