

## 業務委託仕様書

### 1 業務委託名称

令和8年度 次世代行政サービス推進実行支援業務委託

### 2 背景・取組方針及び業務目的・検討経過

#### (1) 背景・取組方針

- ・「Re-Designおおさか〜大阪市DX戦略〜」（令和5年3月策定）において、2040年頃を実現したい「未来の大阪市」を示し、あらゆる行政分野・施策を対象として、戦略の視点である「サービスDX」、「都市・まちDX」、「行政DX」の3方向から取組を進め、市民QoLの向上と都市力の向上をめざしており、とりわけ「サービスDX」においては、様々の要因による社会環境の変化、人々の価値観や行動の変化など、社会のニーズを敏感にとらえ、行政サービスの提供のスピードアップや提供スタイルの変革、利用者目線に立った新たな行政サービスの創出を図ることとしている。
- ・これらの実現に向け、次世代行政サービスへの変革（CXサービスデザイン※）を推進するため、CXサービスグランドデザイン（2040年ビジョン・ロードマップ等）及び2030年までの第1期実行計画を令和7年度に検討し、制度・枠組みから変革して取組を推進することにより、様々な人々がそれぞれの幸せ（Well-being）を実感できる、便利で誰もが安心していつまでも住み続けたい、魅力ある都市への成長・発展をめざす。  
※CXサービスデザイン（シビック・エクスペリエンス・サービス・デザイン）とは、本市と関わる人々への行政サービスについて、サービスの提供・利用・その後の状況を含めた体験や感情的な価値を重視する次世代行政サービスへと変革（デザイン）する取組を意味する。
- ・第1期実行計画においては、次世代行政サービス基盤環境（総合サービスポータル/コンタクトセンター（応対管理システム（行政CRM）を含む）/AI活用・行政ナレッジベース/職員ポータル）を整備し、フロントヤード・バックヤードを全体最適化して、AIを活用したデータドリブンな行政運営による次世代行政サービスへの変革により、リアル・デジタル境目のないオムニチャネルによる対応や一人ひとりに最適な情報・サービスのプッシュ型提供など共通サービスとともに、様々な人々の課題やニーズを分析・予測した高度で効果的な施策サービスの推進をめざす。

#### (2) 業務目的

次世代行政サービスへの変革（CXサービスデザイン）の全体推進（全体PMO・CXサービスグランドデザイン改定・第1期実行計画の策定及び全体アーキテクチャ等）に係る検討・調整並びに第1期実行計画の実現に向けたAI活用及び行政ナレッジベースに係る企画構想・要件検討などにおいて、高度な専門的知見による支援を受けることを目的とする。

#### (3) 令和7年度検討内容

令和7年度において、サービスDXの実現に向け、これまでの取組とともに国・府の動きや方向性、技術の進展等を踏まえ、利用者（市民・事業者・来阪者）及び職員の体験・価値を重視した「次世代行政サービス（CXサービス）」を全庁的に推進するため、サービスDXのトータルデザインとして、2040年頃のビジョン・ロードマップを記した「大阪市CXサービスグランドデザイン」及び2030年度までの具体的な取組内容を期した「第1期実行計画」に関して次のとおり検討を進めており、それぞれ、令和7・8年度の2ヵ年で策定・公表を予定している。

##### ①CXサービスグランドデザイン及び第1期実行計画の策定・公表予定

- ・CXサービスグランドデザイン：令和8年度末に全体版として策定・公表予定  
基本方針・共通サービス分野：基本方針として令和7年度末に策定・公表予定  
個別サービス分野：令和7年度は各施策分野の素案を内部策定、令和8年度に詳細検討
- ・第1期実行計画：令和8年度末に全体版として策定・公表予定  
共通サービス分野：令和7年度は素案を内部策定  
個別サービス分野：令和8年度にグランドデザインとともに詳細検討

##### ②各事項の検討内容

- ・本市の現状調査

利用者分析：本市の様々な人々（市民・事業者・来阪者）について、人口動態推計やWell-being指標、所得・社会環境等客観指標をもとに20ペルソナに分類して課題分析  
職員の分析：現状の行政サービスにおける提供スタイル（フロントヤード）・提供業務スタイル（バックヤード）に関する職員意識調査（アンケート）を実施して課題分析

・CX サービスグランドデザインの検討

現状調査を踏まえて、共通サービス分野及び個別サービス分野の将来像・ロードマップを検討  
共通サービス分野：個別サービス分野の検討を踏まえた共通的に実現をめざすべき施策を検討

次世代行政サービス基盤の整備・活用促進をめざす内容としている

個別サービス分野：各ペルソナの将来課題・ニーズ及びめざすべき施策をペルソナ規模・Well-being指標の客観偏差・主観偏差（5大市比較含む）による重要性評価とともに、国内事例調査に基づく想定事業の実現性・費用対効果（事例効果に基づく本市導入想定試算）によりベンチマーク評価のうえ、ロードマップを含めた想定施策・事業例を検討

・第1期実行計画における共通サービス分野の施策・事業の検討

CX サービスグランドデザインの共通サービス分野の検討を踏まえ、次世代行政サービス基盤の検討を進め、ペルソナ起点の各基盤機能検討や変革内容・事業計画や費用・効果等を検討

・実行計画の実現に向けたアーキテクチャ整理を含む実現性の検討

次世代行政サービス基盤の各基盤機能構成や特性及び3層分離を踏まえた全体アーキテクチャ（利用者ポータル・応対管理システム（行政CRM）・AI基盤・行政ナレッジベース）の検討とともに、共通IDを活用した利用者ポータルの機能やサービス連携方針、応対管理システム（行政CRM）の機能や基幹システム情報連携方針、AI基盤・行政ナレッジベースの方針等を検討

・実行計画の実現に向けた法令・制度の課題等の検討・関係機関への確認・要望

次世代行政サービス基盤における利用者ポータル・行政CRMの機能やサービス実現における、法令・制度（個人情報等法令や3層分離等制度）に関する論点の関連省庁等への確認・要望

・次年度検討課題の整理

次世代行政サービス基盤の整備に向けた、令和8年度以降の検討課題等を整理

#### (4) 本業務に係る用語とその略称

本仕様書において使用する用語とその略称について、下記のとおり取り扱う。

・令和8年度次世代行政サービス推進実行支援業務委託：

本業務委託のこと。以下「本委託」という。

・令和8年度総合サービスポータル及びコンタクトセンターシステム等検討支援業務委託：

次世代行政サービス推進事業の中で、令和8年度に本委託と同時期に調達される委託のこと。以下「ポータル等委託」という。

・次世代行政サービス基盤環境（総合サービスポータル/コンタクトセンター（応対管理システム（行政CRM）を含む）/AI活用・行政ナレッジベース/職員ポータル）：

デジタル統括室主導の共通サービス分野システム基盤環境。以下「行政サービス基盤」という。

・総合サービスポータル：

本事業で構築する利用者ポータルの名称を指す。以下「利用者ポータル」という。

・個別サービス分野の「施策・事業」：

本事業において、デジタル統括室による共通サービス分野の行政サービス基盤の検討と並行して各所属にて検討される、個別サービス分野の取組のこと。以下「施策・事業」という。

### 3 履行期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

### 4 履行場所

本市指定場所

## 5 業務内容

本業務では、全体 PMO・第 1 期実行計画改定等の CX サービスデザイン推進のための全体調整・支援に加えて、全体構想を踏まえた AI 活用及び行政ナレッジベースの企画構想・要件検討等支援を行う。

全般について、令和 7 年度の検討内容を踏まえ、関係事業（ポータル等委託並びにデジタル統括室の基盤関連事業、AI活用推進事業及びデータ活用推進事業並びにデジタル統括室・関係所属関連事業など）の関係者・受注者（以下「本事業関係者」という。）と相互連携をすること。また、速やかに業務開始のうえ課題検討・整理とともに、本市に最適で効果的な検討・整理及び進捗管理の徹底により円滑かつ計画的に業務実施できるよう取り組むこと。

また、本市の全庁的な取組である、情報発信最適化施策、行政手続きオンライン化推進、区役所 DX 実行計画、自治体情報システム標準化に関する取組、AI活用推進及びデータ利活用推進の取組のほか、各施策分野のデジタル技術を活用した取組（デジタルサービス・アプリ等）並びに大阪府の取組（mydoorOSAKA（府民ポータル）・ORDEN（データ連携基盤）等）並びに国等の取組・方針（マイナンバー利活用推進、公共サービスメッシュ、共通デジタルサービスなど）や他都市の取組状況とともに、本市デジタル基盤・ネットワーク構造（3層分離等）や個人情報等の法令・制度を考慮のうえ、利用者（市民・事業者・来阪者）及び職員の視点により行政サービス及びその提供方法・接点が、費用対効果（運用費用を含む）を含めて全体最適化されるよう検討すること。

本事業は、デジタル統括室が主導する共通サービス分野の行政サービス基盤の検討及び各所属が主導する個別サービス分野の「施策・事業」の検討のため実施する。なお、行政サービス基盤の検討は、本委託（※1）及びポータル等委託（※2）が連携し、各所属が主導する個別サービス分野の「施策・事業」の手法検討に行政サービス基盤の活用（必要な機能追加含む）を含めて実施する。

※1 本委託範囲：全体PMO並びにAI活用及び行政ナレッジベースの企画構想・要件検討

※2 ポータル等委託範囲：総合サービスポータル/コンタクトセンター（応対管理システム（行政 CRM）を含む）/職員ポータルの企画構想の精緻化・要件検討

本委託で検討する全体アーキテクチャ、AI活用及び行政ナレッジベースは、それらの検討・構築及び機能拡張に応じて、順次、検討・構築・機能拡張等することを想定し、実現ステップについては、令和 7 年度の検討内容である「別添 2：第 1 期実行計画（素案）」の「実現のための取組ステップ（事業スケジュール）」にて定義している。なお、以降、令和 10 年度のリリースを「第 1 次リリース」という。

なお、ポータル等委託で検討する利用者ポータル、応対管理システム（行政 CRM）及び職員ポータルは、令和 9 年度に構築・令和 10 年度にリリースを予定し、以降、順次機能拡張することを想定。

ただし、各ステップでのリリース対象機能については、現時点版の想定として整理しているため、令和 8 年度に関連所属へのヒアリング・協議を踏まえて対象を精緻化すること。

また、令和 7 年度の検討段階における、AI活用及び行政ナレッジベースの必須機能概要は「別添 3：次世代行政サービス基盤機能一覧」に記載のとおりであるが、全市的な AI 活用・データ活用の推進を担う AI 活用推進事業及びデータ活用推進事業のデジタル統括室関係者を含め本事業関係者と十分連携しながら、本市行政サービス提供・行政運営の重要な仕組みとなることを想定して取り組むこと。

本事業推進にあたっては、「別添 1：大阪市 CX サービスグランドデザイン（素案）」、「別添 2：第 1 期実行計画（素案）」及び「別添 3：次世代行政サービス基盤機能一覧」に記載の本市の CX サービスデザイン推進の全体像を踏まえたうえで、本市サービス DX の実現に向けて最適な提案をすること。

### (1) CX サービスデザイン推進全体 PMO・グランドデザイン改定及び第 1 期実行計画策定等

#### ①全体 PMO

行政サービス基盤及び各所属が主導する個別サービス分野の「施策・事業」それぞれに係る企画構想及び要件検討支援※の全体 PMO を行うこと。全体 PMO においては下記業務を想定している。

※全体 PMO の対象は、本事業における AI 活用及び行政ナレッジベースの検討に加え、ポータル等委託の取組を対象とする。

<事業統括/内部要素 PMO>

ア プロジェクト全体の横断的進捗・課題管理

- ・本委託及びポータル等委託において実施される行政サービス基盤に係る検討について、要件検討業務や関連部局・事業者との調整状況等の進捗状況の把握及び統合的な進捗管理を行うこと。

- ・課題・リスクを抽出し、それらの本事業への影響分析及び対応方針を整理すること。
- ・プロジェクト全体の状況を整理したうえで、本市への定期的な報告資料の作成及び報告会を設定・運営すること。
- ・本委託及びポータル等委託において作成される要件定義書等のドキュメントについて、全体PMOの観点でレビューし、品質基準を満たすように助言・整理を行うこと。

#### <統合・連携調整/外部要素PMO>

##### イ ベンダー間のコミュニケーション促進及び合意形成支援、本市関係者との調整支援

- ・本市及びポータル等委託受託者との情報共有・調整の場（技術動向、設計レビュー等）の設定・運営をすること。また、本事業を推進するにあたり、本市別事業担当者及びその委託事業者等との調整が必要な場合は、必要な調整事項を取りまとめ、会議を設定する等の会議運営支援を行うこと。
- ・意思決定に向けた論点整理、合意形成に向けたファシリテーションを実施すること。

##### ウ 行政サービス基盤の各システム間や、行政サービス基盤外の周辺システムとのインターフェースの要件整理

- ・ポータル等委託の要件検討内容を横断的に把握し、令和7年度末までに定める、デジタルサービス連携設計ガバナンスを踏まえ、連携仕様（データ項目、APIの要件等）及び情報セキュリティ・可用性等の非機能要件等を調整すること。  
なお、本調整は本委託受託者が主導して検討するが、行政サービス基盤全体の最適化の検討が必要な場合等は、ポータル等委託受託者と調整すること。

##### エ 他事業にて議論される法規制関連の論点整理・関係者との協議支援等

- ・法規制に関しては、令和7年度においても論点を整理しているが、それら及び令和8年度の本委託及びポータル等委託での検討を踏まえ、横断的に法的論点を整理すること。そのうえで、関係部署や外部有識者との協議に向けた論点整理や必要に応じた国への法規制緩和に係る提案資料作成等の支援を行うこと。

#### <戦略・施策支援/施策推進PMO>

##### オ 国のデジタル活用方針、国内外のサービス・デジタル技術等の調査・資料作成・情報提供

- ・本事業の検討においては、国のデジタル活用の方向性や国内外の関連サービス・デジタル技術の最新状況を十分に考慮すること。  
また、必要に応じてそれらの情報を調査し、書面にて本市へ情報提供すること。

##### カ CXサービスデザイン推進の浸透・展開に向けた施策検討

- ・CXサービスデザインの推進（別添1の大阪市CXサービスランドデザインに記載の通り、CX観点で全庁的サービスや業務、各所属のサービスや業務の変革をめざす）に向けて、庁内外への浸透と展開を図る施策の検討を行うこと。具体的には、CXサービスデザイン推進に向けた基本的な考え方や方向性、施策の概要を整理するとともに、下記2点を検討すること。また、そのほか有用な検討項目があれば提案すること。
- ・行政サービス基盤の活用促進に向けた庁内外向けの施策の検討を行う。具体的には、施策の目的や市民・事業者のターゲット像の整理、行政サービス基盤に資する庁内外向け施策（庁内研修、周知広報イベント、デジタル広告、インセンティブ施策等）の検討、効果検証に必要なKPI等の設計を効果測定方法とあわせて行い、翌年度以降の施策展開につながる提案を行う。
- ・各所属の施策・事業の推進に向けた、庁内外向けの施策の検討を行うこと。大阪市CXサービスランドデザインで描かれる各所属の施策・事業についても、庁内での推進支援（説明会等）と庁外への発信の両面から、整理・支援を行う。検討にあたっては、他都市の先進事例や民間の取組等も参考にしつつ、本市の地域特性や行政課題を踏まえた適合性の高い施策設計を行うこととする。

## ②次世代行政サービス基盤の全体アーキテクチャ整理

デジタル統括室が主導する「デジタル共通施策」については、令和7年度にアーキテクチャ概要を検討したところ、ポータル等委託の検討内容も踏まえ、第1期実行計画の実現に向けて、本市の総合的な行政サービス企画・運用環境として、将来拡張性も考慮した全体最適なアーキテクチャの精緻化・詳細化を行うこと。

なお、全体アーキテクチャの整理にあたっては、本市デジタル基盤・ネットワーク構造（3層分離等）や情報セキュリティポリシー、各基幹システムとその情報資産との整合性・データ連携・認証要件を考慮した構成とすること。また、国における関連取組の方向性や、デジタル技術の進歩も踏まえた全体最適化を図り、費用対効果が最大となるよう、検討すること。

また、検討する際は、ポータル等委託での検討を踏まえ、国で推進される申請・手続きのオンライン化等のサービス動向やAI審査の可能性等も考慮し、AIを活用した審査等を行うシステム（電子審査基盤等を想定）の要否についても検討すること。なお、要否の検討においては、大阪市において構築中の申請管理システム（ガバメントクラウド）や応対管理システム等との連携も想定されるため、関係所属との協議にあたっての支援を行うこと。また、その協議内容を踏まえて、実現方針を検討すること。

## ③大阪市CXサービスグランドデザインの改定

令和7年度に検討した大阪市CXサービスグランドデザイン（基本方針）及び、各所属が主導する個別サービス分野の素案を踏まえた詳細検討により、大阪市CXサービスグランドデザインを全体版（共通・個別サービス分野）として改定する。具体的には、大阪市CXサービスグランドデザインでめざす姿・方向性を精緻化するとともに、特に個別サービス分野の「施策・事業」については各所属と記載する事業の方向性を調整する。調整においては、調整観点の整理及び、資料作成や議事進行等の各所属との協議を調整するとともに、協議結果を踏まえて、改定案を提案すること。なお、案については検討段階から庁内向け・外部公開向けの2パターンで作成すること。

検討においては、令和7年度の検討内容を踏まえ、各事業を所管する関係所属との調整支援を行うとともに、調整結果に加え、他都市事例や最新技術を踏まえた本市の行政分野・利用者の将来の課題・ニーズを予測したうえで、次の2点について検討するとともに、その他有用な検討項目について提案すること。

- ・共通サービス分野の「次世代行政サービス基盤」の内容更新（デジタル統括室等と連携・調整）
  - ・個別サービス分野の「施策・事業」の検討更新（各所属部署と連携・調整）
- 改定においては、検討段階から庁内向け・外部公開向けの2パターンで作成すること。

## ④第1期実行計画の策定

令和7年度に検討した第1期実行計画のデジタル統括室が主導する共通サービス分野の各種企画構想・要件検討とともに、各所属が主導する個別サービス分野の「施策・事業」の検討により、第1期実行計画を全体版（共通・個別サービス分野）として策定する。なお、案については検討段階から庁内向け・外部公開向けの2パターンで作成すること。

検討においては、「別添1：大阪市CXサービスグランドデザイン（素案）」に記載のロードマップ等を参考としつつ、他都市事例や最新技術を踏まえるとともに、本市の行政分野・利用者の将来の課題・ニーズを予測のうえ、定量・定性両面による費用・効果・実現性等を評価した合理的に説明できる効果的な施策・事業を検討すること。なお、行政分野・利用者の将来の課題・ニーズの予測や施策・事業の検討においては、住民ニーズや職員の業務影響の示唆を出したうえで、関係所属との調整支援を行うとともに、調整結果を踏まえ、次の2点について対応し、また必要に応じてその他有用な検討事項を提案すること。

- ・共通サービス分野の「次世代行政サービス基盤」の内容更新（デジタル統括室等と連携・調整）
- ・個別サービス分野の「施策・事業」の検討追加（各所属部署と連携・調整）

行政サービス基盤及び「施策・事業」については、令和10年度に一部施策から順次リリースすることを予定している。「施策・事業」の具体化検討支援にあたっては特に早期にリリース対象となる個別サービス分野について、優先して検討及び調整を行うこと。

## ⑤CXサービスデザイン推進（全体PMO）の令和9年度取組の検討支援

上記①～④を踏まえ、令和9年度取組（CXサービスデザイン推進の全体PMO）に向けた検討（調達仕様に係る要件整理・RFI等及び次年度引継ぎ）について支援すること。

## (2) AI活用の企画構想・要件検討

### ①最新技術動向・事例調査

本事業を実施するにあたり、AI活用の実現に関する各種技術動向や関連情報の収集等必要な調査を行い、調査結果を報告するとともに、調査結果を踏まえた提案を行うこと。

特に、国や他都市におけるAI技術・サービスの導入実績、ならびに利用者サービスの向上、職員の業務効率化、情報提供の最適化等に資する先進的な活用事例について調査を行うこと。また、最新のAI動向を踏まえ、行政サービス基盤での活用可能性を整理し、導入手法や業務プロセスへの適用可能性を検討すること。

さらに、AI活用にあたって技術的制約、法制度、情報セキュリティ、運用体制等の課題についても、その解消方法と合わせて調査・整理し、報告すること。

なお、調査にあたっては、特定のサービス・製品や特定の事業者には偏らないように留意すること。

### ②サービス・ユースケース具体化

本事業におけるAIの活用可能性（フロントヤード・バックヤードの各基盤・AI基盤のAI活用）について、住民・来阪者・事業者及び職員の視点に立った具体的なサービス・ユースケースを複数案提示すること。ユースケースには、利用シーン、対象サービス/業務、期待される効果、AIの役割等を含めて整理すること。さらに、各ユースケースについて、実現に必要なデータ、システム連携、サービス/業務フローを整理したうえで、実現可能性や効果の観点から評価すること。なお、ユースケースの整理にあたっては、「①最新技術動向・事例調査」の結果も踏まえ、検討すること。

また、ユースケースの検討においては、ポータル等委託の検討内容を反映するため、ポータル等委託受託者と適宜協議・調整を行うこと。

### ③AI活用の企画構想

AI活用については各施策（フロントヤード・バックヤードの各基盤・AI基盤のAI活用）の要件を取り込み令和10年度にリリースし、以降も各施策の進捗に合わせて段階を経て機能を追加実装することを想定している。本委託においては、「②サービス・ユースケース具体化」を踏まえ、行政サービス基盤におけるAI活用（AIチャット・ボイスボットやAIエージェント/エージェント型AI、AIアバター等）の実現に向けた拡張性・持続運用を考慮したアーキテクチャを含めた全体最適環境となる企画構想を行うこと。

また、行政サービス基盤の構築・導入スケジュールにあわせたAI活用のPoC・導入支援について、実現性ある最適な企画構想を検討すること。なお、PoCについては、市場の技術進展や本市の活用推進の状況を踏まえて、その必要性を含めて検討すること。

また、検討においては法令等規制・ガイドライン・倫理/ガバナンス・AIセキュリティも精査し、整理すること。

なお、検討においては、行政サービス基盤の要件の取り込みが必要となるため、ポータル等委託受託者と適宜協議・調整を行うこと。また、AIエージェント間連携（A2A: Agent to Agent）の実現や、AIモデルと外部システム・ツール間を安全に接続するための標準プロトコルであるMCP（Model Context Protocol）等の国際的技術動向を踏まえ、柔軟かつ相互運用性の高い構想とすること。

### ④AI活用の要件検討

「②サービス・ユースケース具体化」及び「③AI活用の企画構想・実行計画策定」の結果を踏まえ、令和10年度からの段階的な実装を見据えたAI活用の要件検討として、下記業務を実施すること。

また、本事業においては、行政ナレッジベースに蓄積されたデータをAIが参照することを想定することから、AI活用の要件検討においては「(3) 行政ナレッジベースの企画構想・要件検討及び実行計画策定」の検討内容を踏まえ、整合性を担保すること。

#### ア 機能要件の整理

「②サービス・ユースケース具体化」の結果及び、AIが参照・活用するデータ及び行政ナレッジベースの構成を踏まえ、利用者ポータル等における情報提示・案内機能等のAI活用に必要な機能の洗い出し及び要件検討を実施すること。なお、整理にあたっては、「(1) CXサービスデザイン推進のための全体PMO・第1期実行計画改定等」の「②次世代行政サービス基盤の全体アーキテクチャ整理」業務と調整し、行政ナレッジベースとの整合性を確保すること。

#### イ 非機能要件の整理

非機能要件（ユーザビリティ、アクセシビリティ、ログ分析・利用状況分析、システム方針・構成、性能、可用性、継続性（BCP含む）、拡張性、運用・保守、セキュリティ、移行、引継ぎ、教育・訓練等）の定義を実施すること。

特に、AI活用においては、応答精度、処理速度、説明可能性、誤回答時の対応方針等、AI特有の非機能要件についても整理すること。

#### ウ 連携システム調整

上記を踏まえ、AIが連携対象とする行政サービス基盤上の利用者ポータルや応対管理システム、職員ポータルの要件を踏まえ、AI活用の在り方を検討するとともに、AI活用時の情報インプット元となるナレッジ行政ベースとも要件調整をすること。

なお、調整にあたっては、ポータル等委託受託者のほか、本業務における行政ナレッジベースの検討を行う担当者等と適宜協議・調整を行うこと。

### ⑤AI活用の令和9年度取組の検討支援

上記①～④を踏まえ、令和9年度取組（AI活用のPoC・導入支援）に向けた検討（調達仕様に係る要件整理・RFI等及び次年度引継ぎ）について支援すること。

## (3) 行政ナレッジベースの企画構想・要件検討

### ①最新技術動向・事例調査

本事業を実施するにあたり、行政ナレッジベースの構築に関する各種技術動向や関連情報の収集等必要な調査を行い、調査結果を報告するとともに、調査結果を踏まえた提案を行うこと。なお、本業務の実施にあたっては、特定のサービス・製品や特定の事業者にも偏るように留意すること。

特に、国や他都市における最新技術やサービスの導入実績等、本市にとって有益と考えられる情報について調査を行い、導入手法や活用のための業務プロセスを検討し、活用にあたっての課題を整理すること。

### ②関連データの現状調査・整理

行政運営・行政サービスに活用するナレッジデータを把握し、関係所管と調整のうえ、データ元システム・帳票等を確認、サンプルデータ取得等により、データ名称、所管、管理方法、形式、更新頻度、利用制限、品質、保存期間を整理すること。また、これにより、行政ナレッジベースの基礎データとして、行政サービス基盤において活用する、行政統計・サービス利用情報、制度レジストリ、FAQ、評価意見情報（行政CRM）などナレッジデータ群を整理すること。

なお、検討にあたっては、令和7年度に整理した、「別添2：第1期実行計画（素案）」を参考にすること。

また、ポータル等委託において、利用者からの相談・問合せや、利用者への情報発信の際に参照するFAQや制度レジストリの要件検討を行うことを想定しているため、ポータル等委託受託者と随時連携し、それらに関連するデータの調査・整理を行うこと。

### ③行政ナレッジベースの企画構想

行政ナレッジベースについては、他事業の要件を取り込み令和10年度にリリースし、以降も利用者ポータルのリリースに合わせて段階を経て機能を追加実装し、将来的には他事業も含め、全庁的に活用することを想定している。AI活用のユースケース具体化検討を踏まえ、行政サービス基盤におけるナレッジ活用（行政統計・サービス利用情報、制度レジストリ、FAQ、評価意見情報（行政CRM）、行政文書などナレッジデータ群）の実現に向けた拡張性・持続運用を考慮したアーキテクチャを含めた全体最適環境となる企画構想について、検討すること。

また、行政サービス基盤の構築・導入スケジュールにあわせた行政ナレッジベースの設計・構築について、実現性のある最適な企画構想を検討すること。なお、検討においては、行政サービス基盤の要件の取り込みが必要となるため、ポータル等委託受託者と適宜協議・調整を行うこと。

また、検討においては、CRM等市民や事業者等の個人情報が含まれるデータも連携することを想定していることから、同様にポータル等委託受託者と調整し、個人情報保護法やマイナンバー法等の法規制についても精査し、整理すること。

#### ④行政ナレッジベース及び周辺機能との連携に係る要件検討

「③行政ナレッジベースの企画構想」及び「②関連データの現状調査・整理」の結果を踏まえ、令和10年度にリリースをめざす行政ナレッジベースの要件検討として、下記業務を実施すること。なお、適宜「②関連データの現状調査・整理」の業務のサイクルと往復しながら実施すること。

##### ア 機能要件の整理

「② 関連データの現状調査・整理」の結果を受けて、行政ナレッジベースの必要機能の洗い出し及び要件検討を実施すること。なお、整理にあたっては「(1) CXサービスデザイン推進のための全体PMO・第1期実行計画改定等」の「②次世代行政サービス基盤の全体アーキテクチャ整理」業務と調整すること。

##### イ 非機能要件の整理

非機能要件（ユーザビリティ、アクセシビリティ、ログ分析・利用状況分析、システム方針・構成、性能、可用性、継続性（BCP含む）、拡張性、運用・保守、セキュリティ、移行、引継ぎ、教育・訓練等）の定義を実施すること。

##### ウ 連携システム調整

上記を踏まえ、連携対象となるシステムやデータを保有する所管との調整支援を行うとともに、調整結果を踏まえ、連携開始時期や連携方法について整理すること。なお、行政ナレッジベースにおける連携対象データのイメージは「別添2：第1期実行計画（素案）」を参照すること。

#### ⑤行政ナレッジベースの令和9年度の取組の検討支援

上記①～④を踏まえ、令和9年度の取組（行政ナレッジベースの設計・構築）に向けた検討（調達仕様に係る要件整理・RFI等及び次年度引継ぎ）について支援すること。

### (4) プロジェクト管理

#### ①プロジェクト計画書の作成

契約後、速やかに本市と調整の上、作業方針、役割分担、納品ドキュメント、全体スケジュール、予定作業工数内訳、会議体、セキュリティ管理方針、実施体制等を取りまとめたプロジェクト計画書を作成し、本市の承認を受けること。また、内容の変更が生じる場合は、事前に本市の承諾を得たうえで変更すること。

#### ②全体プロジェクト管理

受注者は、作成し承認された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（主なプロジェクト管理項目は表1のとおり）。全体プロジェクト管理を行うための様式、報告項目について、事前に本市に提示のうえ承諾を得ること。

なお、本市との打合せ時に必要となる資料作成については、委託範囲に含むものとする。

また、論点に応じて、それぞれ適切な体制を構築し、プロジェクトを進めること。

表1 主なプロジェクト管理項目

管理項目	管理内容
スケジュール・進捗管理	<ul style="list-style-type: none"><li>・業務実施計画時に定義した実施スケジュール（契約書第4条に規定する「業務工程表」）に基づく進捗管理を実施すること。</li><li>・受注者は、実施スケジュールと進捗状況の差異を把握し、進捗の自己評価を実施し、報告会議において本市に報告すること。</li><li>・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。</li><li>・業務の進捗状況については、本市の求めに応じ随時作業の報告を行うこと。</li></ul>

管理項目	管理内容
品質管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務実施計画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。</li> <li>・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。</li> </ul>
課題・リスク管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・課題発生時には、速やかに対応策を明らかにし、本市と協議のうえ対応方法を確定し、課題が解決するまで継続的に管理すること。</li> <li>・業務実施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。</li> <li>・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。</li> </ul>
セキュリティ管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務実施計画時に定義したセキュリティ管理方針に基づくセキュリティ管理を実施すること。（課題・リスク管理と併せて管理すること）</li> <li>・受注者は、各作業工程においてセキュリティ事故等の発生を未然に防ぐための管理を行い、実際にセキュリティ事故等が発生した場合には、速やかに被害を最小限に抑えるとともに、事故内容を本市に報告し、対応方法について協議すること。</li> </ul>

注：全般にわたり、詳細は本市と協議のうえ決定する。

### ③定例会議の開催

定例会議として、表2のとおり会議体を設置することを予定しており、他の会議が必要な場合は、適宜必要な会議を開催し運営を行うこと。会議の開催にあたっては、必要な資料を事前に本市へ送付し、会議において資料を投影して説明等を実施するとともに、会議終了後は、議事録を作成のうえ、本市の承諾を得ること。

なお、本市の求めに応じ、円滑な連絡調整を行い、打合せ等を実施すること。また、本市・受注者間のコミュニケーション管理（資料共有や会議開催周知等）にあたり、効率的な有効手法等があれば、提案のうえ実施すること。

表2 会議体の設置

会議体	要素	業務内容
報告会議	目的	円滑なプロジェクト推進のため、実施スケジュールに対する進捗管理を行うとともに、本業務の全体プロジェクト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。 プロジェクト計画書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 受注者：業務責任者（契約書第19条）、実務担当者
	開催頻度	月1回1時間程度の開催に加え、半期ごとに中間報告会議、期末報告会議の開催を想定。詳細は本市と協議のうえ決定すること。
調整会議	目的	本業務の具体検討や、本業務を実施する中で生じた課題解決に向けた具体検討等を行う。
	参加者	本市：デジタル統括室 受注者：実務担当者
	開催頻度	受注者の提案により、業務別（全体PMO/AI活用/行政ナレッジベース）に週1～2回、2時間程度の開催を想定。 詳細は本市と協議のうえ決定すること。
連携会議	目的	本事業関係者との検討・調整を行う。
	参加者	本市：デジタル統括室・関係所属等 受注者：実務担当者等 他事業受注者：実務担当者等
	開催頻度	必要に応じて適宜開催（月2回程度）を想定。 詳細は本市との協議のうえ決定すること。

注：全般にわたり、詳細は本市と協議のうえ決定すること。

## 6 本業務における実施体制

業務を遂行可能な人数が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の経験・能力を持つ要員を、本市の承認を得た上で直ちに配置すること。また、本委託の遂行に当たり、必要な人員が不足するような事態が生じた場合には、本委託の遂行に支障が出ないよう要員を増員する等の柔軟な対応を行うこと。

### (1) 業務責任者

業務責任者は、受注者と直接的な雇用関係にある者であること。業務責任者は本業務の進捗及び品質等を統括すること。なお、業務責任者は、次のいずれかの要件を満たすこと。

- ・(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）を有すること。
- ・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を有すること。

### (2) 実務担当者

実務担当者は、過去5年以内で国・都道府県・特別区・政令指定都市における、システム開発・再構築プロジェクト管理支援やAI関連分野などの検討支援の経験を有することが望ましい。

## 7 実施スケジュール（想定）

実施スケジュールは、「別添2：第1期実行計画（素案）」の「第1期実行計画 実施スケジュール」を想定し、詳細は契約締結後、本市との協議のうえ進めるものとする。

## 8 成果物

### (1) 成果物の納入

本業務において納入する成果物は表3のとおりであり、「5業務内容」を踏まえて作成すること。

受注者は、各納入予定時期を目安として、本市と調整の上で決定した納入時期までに、各成果物を納入すること。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。

- ・成果物は日本語で作成すること。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。
- ・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（正・副）とする。電磁的記録媒体による成果物は、Microsoft Word、Excel、PowerPoint（バージョン2016以上）のいずれかで編集可能なファイル形式及びPDF形式で作成すること。
- ・電子データについては、成果物納入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。
- ・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3 成果物一覧

No.	業務内容	成果物名称	納入予定時期
(1) CX サービスデザイン推進のための全体PMO・第1期実行計画改定等			
①	全体PMO	会議資料 CX推進施策の検討資料	会議開催日前日迄 令和9年3月末（最終） （中間は協議による）
②	全体アーキテクチャ整理	アーキテクチャ全体像	令和9年3月末（最終） （中間は協議による）
③	大阪市CXサービスブランドデザインの改定	大阪市CXサービスブランドデザイン改定版 （公表用・庁内用・関係資料）	令和9年3月末（最終） （中間は協議による）
④	第1期実行計画	第一期実行計画策定版（公表用・庁内用・室内用・関係資料）	令和9年3月末（最終） （中間は協議による）
⑤	取組検討支援 （全体PMO）	各種調達仕様要件資料一式 ※調達仕様として要する具体的な構成・内容は提案のうえ本市と協議すること	令和9年3月末（最終） （中間は協議による）

No.	業務内容	成果物名称	納入予定時期
		RFI 結果報告資料	令和9年3月末（最終） （中間は協議による）
		参考見積資料	令和9年3月末（最終） （中間は協議による）
		その他検討に必要な資料一式	令和9年3月末（最終） （中間は協議による）
(2) AI 活用の企画構想・要件検討			
①	最新技術動向・事例調査	調査業務報告書	令和9年3月末（最終） （中間は協議による）
②	サービス・ユースケース具体化	サービス・ユースケース一覧資料	令和9年3月末（最終） （中間は協議による）
③	AI 活用の企画構想	企画構想資料	令和9年3月末（最終） （中間は協議による）
④	AI 活用の要件検討	各種要件定義資料一式 ・業務要件定義資料 ・機能要件定義資料 ・非機能要件定義資料 ※調達仕様として要する具体的な構成・内容は提案のうえ本市と協議すること	令和9年3月末（最終） （中間は協議による）
⑤	取組検討支援（AI 活用）	各種調達仕様要件資料一式 ※調達仕様として要する具体的な構成・内容は提案のうえ本市と協議すること	令和9年3月末（最終） （中間は協議による）
		RFI 結果報告資料	令和9年3月末（最終） （中間は協議による）
		参考見積資料	令和9年3月末（最終） （中間は協議による）
		その他検討に必要な資料一式	令和9年3月末（最終） （中間は協議による）
(3) 行政ナレッジベースの企画構想・要件検討			
①	最新技術動向・事例調査	調査業務報告書	令和9年3月末（最終） （中間は協議による）
②	行政ナレッジベースの企画構想	企画構想資料	令和9年3月末（最終） （中間は協議による）
③	関連データの現状調査・整理	関連データ一覧資料	令和9年3月末（最終） （中間は協議による）
④	行政ナレッジベースの要件検討	各種要件定義資料一式 ・業務要件定義資料 ・機能要件定義資料 ・非機能要件定義資料 ※調達仕様として要する具体的な構成・内容は提案のうえ本市と協議すること	令和9年3月末（最終） （中間は協議による）
⑤	取組検討支援	各種調達仕様要件資料一式 ※調達仕様として要する具体的な構成・内容は提案のうえ本市と協議すること	令和9年3月末（最終） （中間は協議による）
		RFI 結果報告資料	令和9年3月末（最終） （中間は協議による）
		参考見積資料	令和9年3月末（最終） （中間は協議による）
		その他検討に必要な資料一式	令和9年3月末（最終） （中間は協議による）
(4) プロジェクト管理			

No.	業務内容	成果物名称	納入予定時期
①	プロジェクト計画書の作成	プロジェクト計画書	契約締結後 10日以内
②	全体プロジェクト管理	進捗報告書、会議資料、課題管理表	会議開催日前日迄
		会議議事録	会議後 5営業日以内

注：具体的な納入時期については、「別添2：第1期実行計画（素案）」の「令和8年度 実施スケジュール」を踏まえて、本市と協議のうえ決定すること。

## (2) 業務完了報告書と検査

### ①業務完了報告書

受注者は、本業務終了後直ちに、業務実績、内容説明等が記載された業務完了報告書（任意様式）を作成し、本市の承認を受けること。業務完了報告書には、作成・納入した成果物を明記するものとする。

### ②検査の実施

契約書第36条に規定する検査の実施にあたっては、本市と受注者が別途協議のうえ、成果物の受け入れの基準となる検査項目、検査方法等の必要な事項を定め、本市と受注者の立会いのうえ、成果物の受け入れを行うための検査を行い合否判定するものとする。

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完了とする。

## 9 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、又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又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。
- ・本業務に関するデータについては、契約期間終了後、事業者において完全に消去し、その作業が完了した旨の証明書を発行すること。

## 10 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、第1項及び第2項に規定する業務以外の再委託にあたっては、書面により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、これを越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。

## 11 費用

### (1) 内訳書

契約締結後14営業日以内に本契約に係る費用の内訳書を作成し、本市に提出すること。  
なお、内訳については、委託内容ごとに費用を明確にすること。

### (2) 追加費用

本委託に付帯して発生する業務において必要となる一切の費用を契約金額に含めること。  
ただし、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。

## 12 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) 本業務の遂行にあたり受注者は、関連する法令のほか次に掲げるものの最新版と整合性を取ることを。なお、末尾に「※」のあるものについては本市HP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。(本業務終了後、返却すること。)
  - ・大阪市情報セキュリティ管理規程※
  - ・大阪市情報セキュリティ対策基準※
  - ・大阪市情報システム企画検討ガイドライン※
  - ・大阪市データ保護管理要綱※
  - ・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※
  - ・大阪市生成AI利用ガイドライン※
  - ・大阪市ソフトウェアライセンス管理要綱※
  - ・大阪市情報通信ネットワーク（庁内情報ネットワーク）情報セキュリティ実施手順
  - ・大阪市情報通信ネットワーク管理要綱
  - ・その他、大阪市情報システム関連規程類
- (4) 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。
- (5) 本業務の実施にあたっての必要経費及びその他調査に関する経費は、委託範囲に含む。
- (6) 同時期に公告される「令和8年度総合サービスポータル及びコンタクトセンターシステム等検討支援業務委託」に入札を希望する場合、本業務委託には入札参加できない。
- (7) 本業務委託の契約期間以降に、後続役務に関する業務委託の調達を実施する可能性があり、本業務委託における要件検討支援の役務内容に係る後続の開発・構築等の役務に関する業務委託への入札参加は制限される可能性があることに留意すること。
- (8) 本業務の実施にあたり、必要となるその他事項については、本市と受注者において、別途協議して定める。

## 13 仕様書に関する問合せ先

大阪市デジタル統括室DX推進担当（濱田・田中）  
大阪市北区中之島1丁目3番20号 大阪市役所地下2階  
電話番号：06-6208-7645  
E-mail：bb0010@city.osaka.lg.jp