

質問回答書

回答日: 令和8年4月9日

案件名称: 令和8年度次世代行政サービス推進実行支援業務委託

項番	資料名称	該当頁	該当項目	質問内容	回答
1	業務委託仕様書	P.4	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	本業務は、特定の法律事件に関する鑑定、代理、仲裁、和解その他の法律事務を取り扱うものではなく、あくまで行政の政策形成や業務改善のための情報整理、分析、提案資料作成の支援に限定される(非弁行為に当たらない範囲での業務)という認識でよろしいでしょうか。	ご認識の通りです。
2	業務委託仕様書	P.5	③大阪市CXサービスグランドデザインの改定	個別サービス分野の「施策・事業」については、各事業の所属・所管課を中心に検討される認識ですが、各所属・所管課から本業務へのコミットメント度合(受託者が開催する会議への参加可能頻度、専任者の配置有無等)について、決まっているものがあればご教示いただけますでしょうか。	個別サービス分野の「施策・事業」については、各事業の所属・所管課を中心に、デジタル統括室所属支援担当職員が支援して検討を進めるものとしています。なお、各所属・所管課の会議参加頻度・専任者の配置有無等は、現時点において定めておらず、検討過程において定めることとします。
3	業務委託仕様書	P.7	⑤AI活用の令和9年度の取組の検討支援	通常、後続の開発事業者の調達には入札参加制限等がかかる認識(本委託の受託者は応じられない)ですが、次年度実施するAI活用のPoCを行う業者について、現時点で入札参加制限等がかかる見込みはありますか。また、 ・令和8年度の受託者(本委託の受託者)は受注することができない ・令和9年度のPoCを実施した受託者は令和10年度以降の設計・開発・保守を行うことができない 等	入札説明書の下記抜粋に記載の通りです。 14 その他 (15)本業務委託の契約期間以降に、後続業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業務内容に係る後続の開発・構築等の業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。
4	業務委託仕様書	P.7, 8	⑤AI活用の令和9年度の取組の検討支援 行政ナレッジベースの令和9年度の取組の検討支援	(2)⑤AI活用の令和9年度の取組の検討支援のアウトプットは、それぞれの構築ベンダーに提示する調達仕様書 ・それぞれのPMOの調達仕様書 の双方が含まれると理解していますが、正しいでしょうか。後者のPMOについては、それぞれのテーマ(AI、ナレッジベース、ポータル等)では立えず、全体PMOのみ立てる想定でしょうか。	(2)⑤AI活用の令和9年度の取組の検討支援及び(3)⑤行政ナレッジベースの令和9年度の取組の検討支援については、次の双方の内容を含めて支援いただくこととなります。 ・それぞれの構築ベンダーに提示する調達要件定義資料 ・それぞれのPMOの調達要件定義資料 ただし、全体的な検討・取組の状況によって、令和9年度以降の調達単位を含め、変更が生じる場合があります。
5	-	-	-	令和7年度末までに策定予定の共通ID基盤の活用の際にID連携・データ連携およびPIA運用方法を定めた「共通ID・統合デジタルサービスガバナンスガイドライン」について、ご提供いただくことは可能でしょうか。 ※本資料の存在は、「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」の仕様書より認識いたしました。	「共通ID・統合デジタルサービスガバナンスガイドライン」については、令和7年度に案案を作成し、令和8年度の総合サービスポータルの要件検討を踏まえて策定する予定としています。このため、本業務受託者には契約締結後に関係資料を提供します。
6	業務委託仕様書	P.4	5 業務内容 (1)①全体PMO 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 3点目	【該当箇所】 「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。」 【質問】 上記下線の「説明会等」について、参加申し込み後に貸与いただいた「大阪市CXサービスデザイン第1期実行計画(共通分野)(案案)(詳細版).pdf」のP121に示されるような方針を説明することを想定しています。このP121は、 <b>各所属毎に「5か年の進め方(叩き)」が作成されている</b> という理解で相違ないでしょうか。	下線部の「説明会等」について、ご認識の通り、貸与資料「大阪市CXサービスデザイン第1期実行計画(共通分野)(案案)(詳細版).pdf」のP121に記載の「5か年の進め方(叩き)」等をもとに効果的な手法により支援いただくものと考えています。なお、「5か年の進め方(叩き)」については、各所属毎ではなく、同資料P119等に記載の施策分野毎に作成しています。
7	業務委託仕様書	P.5	5 業務内容 (1)②次世代行政サービス基盤の全体アーキテクチャ整理	【該当箇所】 「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)の可否についても検討」 【質問】 ①ここでいう「電子審査基盤」とは、参加申し込み後に貸与いただいた「大阪市CXサービスデザイン第1期実行計画(共通分野)(案案)(詳細版).pdf」のP66の「電子申請のToBe像」やP67,68にて整理された審査の流れを実現する機能を指すと理解して相違ないでしょうか。 ②①で相違ない場合、「ポータル等委託」にて検討される <b>応対管理システムと同一</b> という認識で相違ないでしょうか。	質問①について、ご認識の通りです。 質問②については、AIを活用した審査等を行うシステムの必要性とともに、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して最適な仕組みを検討することとしており、現時点において、電子審査基盤は応対管理システムと同一とは定めていません。
8	業務委託仕様書	P.6	5 業務内容 (2)②サービス・ユースケース具体化	【該当箇所】 「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」 【質問】 「 <b>フロントヤード・バックヤードの各基盤</b> 」とは、本事業での検討対象としない基盤であり、すでに存在する基盤(または構築が確定している基盤)のことを指すという理解で相違ないでしょうか。	「フロントヤード・バックヤードの各基盤」とは、業務委託仕様書における「次世代行政サービス基盤環境」の各基盤のことを指します。
9	業務委託仕様書	P.5	5 業務内容 (1)③大阪市CXサービスグランドデザインの改定	【該当箇所】 「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」 【質問】 本内容は、各部署の検討する施策・事業に、CXの要素を足した案を提案するものと、理解しました。その際、 <b>「予算元、推進主体は、各部署にある」という</b> 理解でよろしいでしょうか。(CX事業の一環として貴室が主体となって推進するものではない理解でよろしいでしょうか。)	令和7年度に作成した、CXサービスグランドデザインの個別サービス分野の案案をもとに、各分野の関係所属が予算要求のうえ実施する「施策・事業」の方向性を調整・協議して検討することとなります。なお、CXサービスデザインの取組全体はデジタル統括室が推進し、グランドデザイン及び実行計画に基づき、各分野の関係所属が施策・事業を実施します。

項番	資料名称	該当頁	該当項目	質問内容	回答
10	業務委託仕様書	P.5	5 業務内容 (1)④第1期実行計画の策定	<p>【該当箇所】 「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」</p> <p>【質問】 ・本内容は、本事業にて「各部局の検討する施策・事業に、CXの要素を足した案を提案すること」と理解しました。「各所属部署との連携・調整」とは、<b>実施時期に関わらず、各所属部署×CXの内容を検討し、第1期実行計画に掲載することについて合意形成を行う</b>、という理解でよろしいでしょうか。</p>	<p>CXサービスグランドデザインの共通サービス分野(令和7年度策定済)及び個別サービス分野(令和7年度作成の素案をもとに令和8年度検討)のビジョン・ロードマップを踏まえ、共通サービス分野はデジタル統括室関係者等と連携・調整して内容を更新し、個別サービス分野は各分野関係所属と連携・調整して施策・事業を検討、合意形成のうえ、第1期実行計画を策定します。</p>
11	業務委託仕様書	P.5	5 業務内容 (1)④第1期実行計画の策定	<p>【該当箇所】 「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。」</p> <p>【質問】 ・本事業にて<b>検討・調整すべき部署数の想定</b>などございますでしょうか。</p>	<p>貸与資料「大阪市CXサービスデザイン第1期実行計画(共通分野)(素案)(詳細版).pdf」のP119に記載の施策分野の優先度評価等を参考に「施策・事業」の検討を進めていくこととなりますが、現時点において、検討・調整すべき所属・部署数は定めておりません。</p>