

業務委託仕様書

1 業務委託名称

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

2 背景及び業務目的

(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年頃の実現したい「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）の第1期実行計画の実現に向けた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・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を実現性・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について

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：
本業務委託のこと。以下「本委託」という。

・令和8年度次世代行政サービス推進実行支援業務委託：
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「次世代行政サービス委託」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。

・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：
本委託で検討する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）/職員ポータル等のこと。以下「ポータル等」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

本事業では、第1期実行計画の実現に向けて、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）・職員ポータルの企画構想・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（次世代行政サービス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やデジタル統括室・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）及び次世代行政サービス委託（※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 本委託の範囲：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

※2 次世代行政サービス委託の範囲：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

本委託で検討するポータル等は、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。

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、ポータル等の必須機能概要は「別添3：次世代行政サービス基盤機能一覧」に記載の通りであるが、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サービスブランドデザイン（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) 利用者ポータル企画構想の精緻化・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、利用者ポータルの実現に関する各種技術動向や関連情報の収集等、本市の利用者規模も考慮した必要な調査を行い、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、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偏らない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第1次利用者ポータル及び周辺機能との連携に係る要件検討

ア 全体方針設計

（ア）ユーザ利用シーン・サービス概要設計

大阪市CXサービスブランドデザイン及び第1期実行計画に基づき、本市の総合的利用者接点となる統合デジタルサービスとして、メインシナリオ・体験設計（ユーザーニーズのある重要な利用者ポータル利用シーンとその利用時の体験の定義）を行うこと。

さらに、検討したメインシナリオ及び体験設計を実現するために必要なサービスの洗い出し及び機能を検討した上で、利用者ポータルのキーとなる機能の概要を設計すること。

また、検討したメインシナリオ・体験を実現するために必要なデータを整理すること。なお、副本DBの設計やデータ連携方式の検討に資するため、マイナンバー利用事務系にて管理しているデータのうち、サービス提供に必要なデータを整理すること（標準準拠システム、移行前標準準拠システム（オンプレ）及び、標準化対象外システムのデータ全てを検討範囲とする想定）。

全体方針設計にあたっては、効果検証のため、ユーザーテスト、アクセシビリティ検証、モニター評価等の実施も検討すること。

なお、利用者ポータルは、下記の方針に則して要件の検討を行うこと。

- ・Webアプリケーション及びネイティブアプリケーションの両方での利用を想定し、各プラットフォームにおいて、同等の機能・操作性を確保し、利用者の利便性を最大化することをめざす。
- ・UI/UX設計はレスポンシブデザインを前提とし、スマートフォン・タブレット・PCでの利用を想定する。
- ・Webアプリケーションについては、画面サイズやデバイス特性に応じたレスポンシブ対応を必須とし、ネイティブアプリケーションについても同等の操作性を確保する。
- ・認証・セキュリティ要件は共通基盤を利用し、マイナンバーカード、公的個人認証、二要素認証等を適切に組み合わせる。

(イ) デザイン方針定義

利用者ポータルのデザインコンセプトを検討する。なお、本市において、本市HP（CMS）再構築とあわせて、本市HPのUIUXガイドラインを検討・策定（令和8年度から検討・令和9年度中に策定予定）するため、適宜、当該ガイドラインの検討所属との調整を支援し、本市サービスのUI/UXとして齟齬が発生しないように検討すること。

イ 機能要件の整理

(ア) ユーザ（利用者）向け機能要件検討

「ア 全体方針設計」の検討結果を受けて、必要機能・データの洗い出し及び要件検討を実施すること。なお、要件検討においては第1次で実装すべき機能を整理すること。また、AIチャットやAIを活用したFAQの提示等のAIの活用方針や必要データを整理したうえで、データの現状調査及びデータ設計は、次世代行政サービス委託受託者と調整を図り、実施すること。

(イ) 運用管理者（職員）向け機能要件検討

「ア 全体方針設計」の検討結果を受けて、どのような運用管理者（職員）が必要かを検討したうえで、権限設定やコンテンツ管理等を行う運用管理者（職員）が利用する必要機能・データの洗い出し及び要件検討を実施すること。なお、要件検討においては第1次で実装すべき機能を整理すること。また、必要データを整理したうえで、データの現状調査及びデータ設計は次世代行政サービス委託受託者と調整を図り、実施すること。

また、権限設定・情報公開範囲については、職階・部署・職員属性ごとのアクセス制御を設計し、庁内の情報ガバナンス方針と整合させること。

さらに、運用管理者によるコンテンツ更新・権限管理等の業務を円滑に行うため、管理ガイドラインの草案（誰が・どのように更新・管理を行うかを定めたドキュメント）を作成すること。当該ドキュメントには、更新頻度、承認フロー、操作権限、ログ管理等の観点を含めることが望ましい。

(ウ) AIチャット・AIエージェント等の活用における要件検討

利用者対応においては、FAQ・制度レジストリ・本市HP等のデータをもとに、AIチャット（テキスト・ボイス）やAIエージェント等による利用者対応支援の実現を想定しており、必要機能・データの洗い出し及び要件検討を実施すること。なお、要件検討においては第1次

で実装すべき機能を整理し、(2) コンタクトセンター・応対管理システム（行政CRM）・企画構想の精緻化・要件検討で検討されるユースケースや参照データの整理と整合性を取り、次世代行政サービス委託におけるAI活用の要件検討と活用するAI技術の面で調整を図ること。

(エ) 共通 ID 基盤における要件検討

利用者ポータルや既存の大阪市関連システム・サービスへのログイン及びユーザ管理において、共通ID基盤を構築することを想定しており、必要機能の洗い出し及び要件検討を実施すること。なお、要件検討においては第1次で実装すべき機能を整理し、既存の大阪市システム・サービスにおけるID基盤の利用方針やID連携における機能調整及び、大阪府のORDEN-IDとの連携方針の調整を行うこと。なお、ソーシャルIDでのログインも想定し、検討すること。詳細は、「別添2：第1期実行計画（素案）」を参照すること。

また、令和7年度末までに、各種アプリ・サービスが共通ID基盤を活用し、ID連携やデータ連携及びPIA運用方法等を定めた、システム所管（市内部・外郭団体等）やベンダーが確認・準拠する「共通ID・統合デジタルサービスガバナンスガイドライン」を作成している。

令和8年度においては、ID基盤や各種アプリ・サービスとのデータ連携の要件検討を踏まえ、かつ、取り扱うデータに機微な個人情報が含まれることを念頭に、令和9年度の設計構築段階におけるID連携やデータ連携及びPIA運用に向け当該ガイドラインを更新すること。

ウ 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）の整理を実施すること。なお、非機能要件ごとに、実施責任・管理責任分界点を明確化し、次世代行政サービス委託受託者と調整のうえ、別表に整理すること。

エ 連携システム調整

各種関連システムとのデータ連携方式について具体化のうえ、関連する取組の所管との調整を支援すること。

なお、データ連携方式の具体化の際は、本市ネットワークの動向や本市情報セキュリティポリシーを踏まえ、最適な連携方式を整理すること。また、検討においては、次世代行政サービス委託受託者と適宜協議・調整を行うこと。

(ア) 職員ポータルとの連携方針検討

「ア 全体方針設計」の検討結果を受けて、利用者ポータル及び職員ポータルの連携に係わる必要機能の洗い出し及び要件検討、連携データの対象及び連携方針を整理すること。

(イ) コンタクトセンター・応対管理システム（行政 CRM）との連携方針検討

「ア 全体方針設計」の検討結果を受けて、利用者ポータル及びコンタクトセンター・応対管理システム（行政CRM）の連携に係わる必要機能の洗い出し及び要件検討、連携データの対象及び連携方針を整理すること。

(ウ) 行政ナレッジベースとの連携方針検討

「ア 全体方針設計」の検討結果を受けて、利用者ポータル及び行政ナレッジベースの連携に係わる必要機能の洗い出し及び要件検討、連携データの対象及び連携方針を整理すること。

(エ) 連携する他システム・サービスの連携方針検討

利用者ポータルと連携する他システムの現時点での一例は、「別添2：第1期実行計画（素案）」に記載している。それらも踏まえ、第1次利用者ポータルの設計・開発タイミングで連携すべきシステムを、「ア 全体方針設計」で検討したメインシナリオ・体験設計との整合性及び、システムの管理者との調整を踏まえた実現性を考慮して提案すること。なお、連携するシステムにおいて、令和7年度に検討済みの共通IDを利用するための調整も行うこと。

オ 法規制・セキュリティ全般

利用者ポータル、CRM等における個人情報・特定個人情報の取扱いに関して、個人情報保護法や個人番号法等との整合性を整理し、認証基盤（共通ID・JPKI等）との接続要件を定義するこ

と。情報の目的外利用となる場合にも考慮して法律や条例等での適切な法令解釈、解決を行うこと。

③利用者ポータル企画構想の精緻化

利用者ポータルにおいては令和10年度のリリース後、段階的に機能拡張することを予定している。令和7年度に整理した、拡張すべき機能の検討・内容を踏まえ、令和10年度以降にリリースする利用者ポータルの企画構想を精緻化すること。

なお、検討においては、次世代行政サービス委託受託者と適宜協議・調整を行うこと。

④利用者ポータルの令和9年度取組の検討支援

上記①～③を踏まえ、令和9年度取組（第1次設計・構築及び、第2次要件検討）に向けた検討（調達仕様に係る要件検討・RFI等及び次年度引継ぎ）について支援すること。

(2) コンタクトセンター・対応管理システム（行政CRM）企画構想の精緻化・要件検討

①本市の現状調査（各コールセンター・問合せ関連部署、ベンダー調査）

現在、本市ではなにも総合コールセンターに加えて施策ごとに複数のコールセンターが存在するほか、電話（アナログを含む）や一部WEB問合せ、メール等の複数のチャンネルが存在する。

本事業においてはそれらのチャンネルの統合・効率化を図るが、そのオムニチャンネルの実現方針に係わる現行業務の課題及び利用状況を調査・整理すること。具体的には、例えばコールセンターの整理にあたっては、その所属及びベンダーへのヒアリングを踏まえて業務フローや現状課題を整理し、それらを踏まえて「②最新技術動向・事例調査」や「③企画構想」等を整理すること。

なお、チャンネル統合を見据え、音声通信を含む接続環境や拠点ごとの運用条件等についても、必要に応じて把握・整理すること。

なお、対応管理システム（行政CRM）の導入により、職員への転送件数の削減を図ることから、職員への転送判断に利用するAIチャットや音声解析、FAQの準備等を想定している。よって、関連するそれらAI活用やFAQ整備等の業務の在り方も含め、最新技術動向・事例調査や企画構想の精緻化で整理した内容は適宜現状コールセンターを運用する所管所属とも協議し、あるべき業務の定義を現場や担当者の目線でもアップデートすること。

②最新技術動向・事例調査

本事業を実施するにあたり、対応管理システム（行政CRM）の構築に関する各種技術動向や関連情報の収集等、本市の利用者規模も考慮した必要な調査を行い、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、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。

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。

なお、本業務の実施にあたっては、「①本市の現状調査（各コールセンター・問合せ関連部署、ベンダー調査）」業務での検討と並行し、相互に調整しながら実施すること。

③コンタクトセンター及び対応管理システム（行政CRM）の企画構想の精緻化

対応管理システム（行政CRM）については、システムリリースを令和10年度に実施し、以降も利用者ポータルや職員ポータルの機能拡張に合わせて「別添3：次世代行政サービス基盤機能一覧」のとおり段階を経て機能を追加実装、コンタクトセンター拠点（施設・設備等）は現状のコールセンターからの移行タイミングを踏まえ、令和11年10月に運用開始することを予定している。

対応管理システム及びコンタクトセンターについて、令和7年度に整理した、拡張すべき機能の検討・内容を踏まえ、令和10年度以降にリリースする機能の企画構想を精緻化すること。

なお、検討については、次世代行政サービス委託受託者と適宜協議・調整を行うこと。

④対応管理システム（行政CRM）及び周辺機能との連携に係る要件検討

「③ コンタクトセンター及び対応管理システム（行政CRM）の企画構想」の結果を踏まえ、対応管理システム（行政CRM）の要件検討として、下記業務を実施すること。

ア 全体方針設計（ユーザ利用シーン・サービス概要設計）

大阪市CXサービスブランドデザイン及び第1期実行計画に基づき、本市の総合的利用者接点を管理する統合対応管理システムとして、メインシナリオ・体験設計（ユーザニーズのある重要なコンタクトセンター利用シーンと市民/来阪者/事業者及び職員、オペレーターが利用する際の体験の定義）を行うこと。

さらに、メインシナリオや体験設計を実現するために必要なサービスの洗い出し及び機能を検討した上で、対応管理システムのキーとなる機能の概要を設計すること。

また、検討したメインシナリオ・体験について、副本DBの設計やデータ連携方式検討に向けて、マイナンバー利用事務系にて管理しているデータのうち、サービス提供において必要なデータを整理すること（標準準拠システム、移行前標準準拠システム（オンプレ）及び、標準化対象外システムのデータ全てを検討範囲とする想定）。

なお、本事業において、職員ポータルと対応管理システムの棲み分けとして、職員ポータルでは、行政施策の検討などバックヤード業務でAIや対象ナレッジを活用（主に企画部門の担当者や窓口部門の管理者がインターネット系庁内端末からアクセス）することを想定し、対応管理システムでは、利用者のパーソナライズ対応、プッシュ型情報サービス提供（パーソナライズ配信・レコメンド配信）及び申請・手続き等対応状況管理や利用者情報の部署間連携などフロントヤード業務でAIや対象ナレッジを活用（主に窓口部門の担当者がマイナンバー利用事務系統合端末からアクセス、もしくは企画部門の担当者がインターネット系庁内端末からアクセス）することを想定している。

利用者のパーソナライズ対応及びプッシュ型情報サービス提供（パーソナライズ配信・レコメンド配信）については、統合型のFAQ・制度レジストリ（サービスカタログ）・本市HP等のデータ及びCRMの個人情報・属性情報を活用した最適なパーソナライズ環境を実現するとともに、利用者情報（CRMの個人情報・属性情報）の関連分野・部署間の情報連携を実現する想定である。

申請や手続きの対応状況の管理については、対応管理システムにて進捗管理や担当者割り当て、ワークフロー管理を行う想定である（ぴったりサービスで対象とする手続き及び、大阪市行政オンラインシステムで対象とする手続きをその対象として想定）。実現にあたり、職員が対応管理システムで申請済手続きを確認し、進捗管理を実施することを想定しているが、データ連携については、申請一覧はぴったりサービス及び行政オンラインシステムから取得し、申請ステータスは申請管理システム及び行政オンラインシステムから取得することが想定される。対応管理システムの検討においてはぴったりサービス、行政オンラインシステム、申請管理システム等との連携方式についても対象とすること。

さらに、職員の申請や手続きの効率化の実現のため、行政オンラインシステムで受け付けた申請や手続きの一部のデータは基幹システムへRPA等で連携することも想定しており、その実現に向けた全体方針及び要件も検討すること。申請・手続きのデータのRPAでの基幹システムへの自動連携は、優先度の高い個別サービス分野から実現することを想定している。

なお、実現におけるアーキテクチャのイメージは「別添2：第1期実行計画（素案）」を参照すること。

また、本事業においてコンタクトセンター及び対応管理システムを構築し、AI基盤や行政ナレッジベースと連携・最大限活用し、職員への直通電話番号の縮小も含め、職員の利用者対応業務の効率化・高度化により本来注力すべき業務の高度化を目指している。

具体的には、利用者からの問合せにおいて、利用者情報（CRMの個人情報・属性情報）を活用してコンタクトセンターや対応管理システムのAIを活用し、利用者情報（CRMの個人情報・属性情報）に基づき、定型的な内容はAIチャットやAIボイスボットにて一次対応、詳細な内容はコンタクトセンターのオペレーターにて二次対応した後に、職員でしか対応が困難な詳細な利用者情報やノウハウに基づく高度な対応のみ三次対応をすることを想定している。また、オペレーターや職員が対応する際には、一次・二次対応履歴や過去の対応履歴が行政CRMによって引き継がれるとともに、相談者の属性情報を対応管理システムで表示、リアルタイムでの会話の文字起こし、AIによる関連ナレッジや対応案を対応管理システム上で表示する等の機能を想定している。

一方、実現に向けた障壁として、本市ネットワークはデジタル電話対応を前提としていないため、インターネット接続系及びマイナンバー接続系を問わず、一律でのクラウドPBXによる対応は困難である。また、LGWANについて、リアルタイム音声データはデータ容量が大きいことから、現状J-LISがLGWAN-ASPとしての登録を認めていない状況である。

本状況も踏まえ、対応管理システムの要件の検討においては、24区役所や6市税事務所など導入拠点の電話回線・PBXなど設備状況を踏まえ、電話基盤の最適な配置先を検討するとともに、行政CRMや本市における現状の物理電話（IP電話）との連携方式を検討すること。また、机上等の技術検証や事例・実績等の整理とともに、実機の技術検証により、構築に向けた実現性を確認すること。なお、実現におけるアーキテクチャのイメージ等の詳細は「別添2：第1期実行計画（素案）」を参照すること。

イ 機能要件の整理

(ア) ユーザ（市民/来阪者/事業者）向け機能要件検討

「ア 全体方針設計」の検討結果を受けて、ユーザ（市民/来阪者/事業者）の利用する必要機能・データの洗い出し及び要件検討を実施すること。なお、AI及びデータの活用方針や必要データを整理したうえで、次世代行政サービス委託受託者と調整を図ること。

(イ) ユーザ（三次対応を行う職員）向け機能要件検討

「ア 全体方針設計」の検討結果を受けて、ユーザ（職員）の利用する必要機能・データの洗い出し及び要件検討を実施すること。なお、必要データを整理したうえで、AI及びデータの活用方針やデータの現状調査及びデータ設計は次世代行政サービス委託受託者と調整を図ること。

(ウ) ユーザ（二次対応を行うオペレーター）向け機能要件検討

「ア 全体方針設計」の検討結果を受けて、ユーザ（オペレーター）の利用する必要機能・データの洗い出し及び要件検討を実施すること。なお、AI及びデータの活用方針や必要データを整理したうえで、データの現状調査及びデータ設計は次世代行政サービス委託受託者と調整を図ること。

(エ) 運用管理者（職員）向け機能要件検討

「ア 全体方針設計」の検討結果を受けて、権限設定やコンテンツ管理等を行う運用管理者（職員）が利用する必要機能・データの洗い出し及び要件検討を実施すること。また、AI及びデータの活用方針や必要データを整理したうえで、データの現状調査及びデータ設計は次世代行政サービス委託受託者と調整を図ること。

また、権限設定・情報公開範囲については、職階・部署・職員属性ごとのアクセス制御を設計し、庁内の情報ガバナンス方針と整合させること。

さらに、運用管理者によるコンテンツ更新・権限管理等の業務を円滑に行うため、誰が・どのように更新・管理を行うかを定めたドキュメントを作成すること。当該ドキュメントには、更新頻度、承認フロー、操作権限、ログ管理等の観点を含めることが望ましい。

(オ) AI チャット・AI エージェント等の活用における要件検討

利用者対応においては、FAQ・制度レジストリ・本市HP等のデータをもとに、AIチャット（テキスト・ボイス）やAIエージェント等による利用者対応支援の実現を想定しており、必要機能・データの洗い出し及び要件検討を実施すること。なお、要件検討においては第1次で実装すべき機能を整理し、(1) 利用者ポータル企画構想の精緻化・要件検討での検討や、次世代行政サービス委託受託者と調整を図ること。

(カ) 統合型 FAQ 及び制度レジストリの整備における要件検討

利用者のパーソナライズ対応及びプッシュ型情報サービス提供（パーソナライズ配信・レコメンド配信）においては、統合型のFAQ・制度レジストリ（サービスカタログ）・本市HP等のデータをもとに、AIを活用した利用者対応やCRMの個人情報・属性情報を活用したパーソナライズ配信・レコメンド配信の実現を予定しており、本事業において、統合型のFAQ及び制度レジストリ（サービスカタログ）の整備が必要となるため、必要機能・データの洗い出し及

び要件検討を実施すること。なお、要件検討においては第1次で実装すべき機能を整理し、統合プラットフォームの活用も想定するとともに、(1) 利用者ポータル企画構想の精緻化・要件検討での検討や、次世代行政サービス委託受託者と調整を図ること。

ウ 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、情報セキュリティ、移行、引継ぎ、教育・訓練等）の整理を実施すること。なお、非機能要件ごとに、実施責任・管理責任分界点を明確化し、次世代行政サービス委託受託事業者と調整のうえ、別表に整理すること。

エ 連携システム調整

システム間の連携については、「(1) 利用者ポータル企画構想・要件検討」で検討された要件を踏まえ、必要に応じて下記のとおり利用者ポータル、職員ポータル、行政ナレッジベース等の連携方針の検討を行うこと。

なお、検討においては、次世代行政サービス委託受託者と適宜協議・調整を行うこと。

(ア) 利用者ポータル施策との連携方針検討

利用者ポータルの要件検討で整理される連携方針及び、「ア 全体方針設計」の検討結果を受けて、コンタクトセンター・応対管理システム（行政CRM）及び利用者ポータルの連携に係わる必要機能の要件、連携データの対象及び連携方針を精緻化すること。

(イ) 職員ポータル施策との連携方針検討

利用者ポータルの要件検討事業で整理される連携方針及び、「ア 全体方針設計」の検討結果を受けて、コンタクトセンター・応対管理システム（行政CRM）及び職員ポータルの連携に係わる必要機能の要件、連携データの対象及び連携方針を精緻化すること。

(ウ) 行政ナレッジベース施策との連携方針検討

利用者ポータルの要件検討事業で整理される連携方針及び、「ア 全体方針設計」の検討結果を受けて、コンタクトセンター・応対管理システム（行政CRM）及び行政ナレッジベースの連携に係わる必要機能の洗い出し及び要件検討、連携データの対象及び連携方針を整理すること。

(エ) マイナンバー利用事務系システムとのデータ連携方針検討

利用者ポータルやコンタクトセンター・応対管理システム（行政CRM）の企画構想の精緻化・要件検討を踏まえて、CRMにて保管・管理するマイナンバー利用事務系システムのデータを整理すること。また、その結果を踏まえて、マイナンバー利用事務系からデータを取得する方法を具体化すること。なお、連携方式としては、副本DBを介したデータ連携であり、副本DBの構築先として、J-LISの提供する自治体基盤クラウドシステム（BCL）、ガバメントクラウド（単独利用環境）ないしLGWAN-ASPを想定している。

連携方針検討にあたっては、各年度で必要な具体的なデータを整理のうえ、連携方式（データの鮮度や回線容量、本市データ連携ブリッジ、公共サービスメッシュの動向も踏まえたNWセグメントを横断したデータ連携の仕組み等）について、将来的な機能拡張やシステム連携も見据えて検討すること。また、各システムが所属するネットワーク層（庁内NW、LGWAN接続系、インターネット接続系等）を踏まえ、国や本市の情報セキュリティポリシー及び自治体中間サーバの接続要件に沿った接続方式を検討すること。

また、副本DBに格納するデータについては、機密区分・保存期間・アクセス権限を定義し、セキュリティに考慮すること。

CRMに格納する個人情報・属性情報の取扱いについては、自治体基幹システムからの連携手法（個人番号法を踏まえたIDの在り方、属性抽象化、本人同意に基づく取得）を含め、個人番号法・個人情報保護法及び総務省ガイドラインに即して整理すること。

加えて、副本DBで取得できない転入者等のデータはマイナポータルAPIで取得する想定のため、ユースケースを具体化のうえ、必要となるデータを整理し、マイナポータルAPIとの連携方針を検討すること。

オ 法規制・セキュリティ全般

利用者ポータル、CRM等における個人情報および特定個人情報の取扱いに関しては、個人情報保護法や個人番号法等との整合性を確保すること。あわせて、副本DBとの連携においては、情報漏えい等のリスクを回避するため、セキュアな連携方式を採用し、個人情報の管理に係る安全管理措置（技術的・組織的対策）を講じること。

また、情報の目的外利用が想定される場合には、関係法令および自治体条例に基づく適切な法令解釈と対応方針の整理を行い、法令遵守を徹底すること。

また、副本DBの利用については、別途PIAが必要になることも想定されるため、実施に関する支援を実施すること。

⑤コンタクトセンター（拠点整備や人員計画等）の企画構想

コンタクトセンター・応対管理システム（行政CRM）の導入にあたり、二次応対を担当するオペレーターを配置するためのコンタクトセンターの拠点を整備することを想定している。必要な拠点整備の方針（施設の確保・什器設置・CRM配置先NWを踏まえた利用端末・NW敷設等）及び人員計画（管理体制・契約体系等）、BCP対策（災害・障害時の対応体制、代替拠点の確保等）、セキュリティ対策（情報セキュリティ、物理セキュリティ、アクセス管理等）について、企画構想を実施すること。

⑥コンタクトセンター・応対管理システム（行政CRM）の令和9年度取組の検討支援

上記①～⑤を踏まえ、令和9年度取組（コンタクトセンターの要件検討、応対管理システム（行政CRM）の設計・構築）に向けた検討（調達仕様に係る要件検討・RFI等及び次年度引継ぎ）について支援すること。

(3) 職員ポータル企画構想の精緻化・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、職員ポータルの構築に関する各種技術動向や関連情報の収集等、本市の利用者規模も考慮した必要な調査を行い、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、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偏らない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職員ポータルの企画構想の精緻化

職員ポータルにおいては令和10年度のリリース後、段階的に機能拡張することを予定している。令和7年度に整理した、拡張すべき機能の検討・内容を踏まえ、令和10年度以降にリリースする職員ポータルの企画構想を精緻化すること。なお、検討においては、次世代行政サービス委託受託者と適宜協議・調整を行うこと。

また、職員ポータルについては、現在本市バックオフィスDXで構築中の統合プラットフォームへの導入も検討しているところ。本年度の検討結果を引き継ぎ、企画構想を実施すること。

③第1次職員ポータル及び周辺機能との連携に係る要件検討

「②職員ポータルの企画構想精緻化」の結果を踏まえ、令和10年度にリリースを目指す第1次職員ポータルの要件検討として、下記業務を実施すること。

ア 全体方針設計（ユーザ利用シーン・サービス概要設計）

大阪市CXサービスブランドデザイン及び第一期実行計画に基づき、本市の総合的行政サービス企画・管理システムとして、本市バックオフィスDXによる共通内部管理事務分野の職員ポータルの検討との連携・調整などを含め、メインシナリオ・体験設計（ユーザニーズのある重要

な職員ポータル利用シーンとその利用時の体験の定義)を行うこと。さらに、メインシナリオや体験を実現するために必要なサービスの洗い出し及び機能を検討した上で、職員ポータルのキーとなる機能の概要を設計すること。

また、検討したメインシナリオ・体験について、副本DBの設計やデータ連携方式検討に向けて、マイナンバー利用事務系にて管理しているデータのうち、サービス提供において必要なデータを整理すること(標準準拠システム、移行前標準準拠システム(オンプレ)及び、標準化対象外システムのデータ全てのうち、必要な範囲を整理する想定)。

なお、実施にあたっては、職員へのヒアリングも通じて現状業務を洗い出したうえで、第1次職員ポータル導入後の業務変革イメージについても現場職員と討議する等、第1次職員ポータルの導入が本質的な業務変革に繋がるようにすること。

イ 機能要件の整理

(ア) ユーザ(職員)向け機能要件検討

「ア 全体方針設計」の検討結果を受けて、職員の利用する必要機能・データの洗い出し及び要件検討を実施すること。なお、要件検討においては第1次リリースで実装すべき機能を整理すること。また、AI及びデータの活用方針や必要データを整理したうえで、データの現状調査及びデータ設計は次世代行政サービス委託受託者と調整を図り、実施すること。

(イ) 運用管理者(職員)向け機能要件検討

「ア 全体方針設計」の検討結果を受けて、権限設定やコンテンツ管理等を行う運用管理者(職員)が利用する必要機能・データの洗い出し及び要件検討を実施すること。なお、要件検討においては第1次リリースで実装すべき機能を整理すること。また、AI及びデータの活用方針や必要データを整理したうえで、データの現状調査及びデータ設計は次世代行政サービス委託受託者と調整を図り、実施すること。

また、権限設定・情報公開範囲については、当市の制度や他のシステムの状況を踏まえて、職階・部署・職員属性ごと等の最適なアクセス制御を設計すること。

さらに、運用管理者によるコンテンツ更新・権限管理等の業務を円滑に行うため、誰が・どのように更新・管理を行うかを定めたドキュメントを作成すること。当該ドキュメントには、更新頻度、承認フロー、操作権限、ログ管理等の観点を含めることが望ましい。

ウ 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)の整理を実施すること。なお、非機能要件ごとに、実施責任・管理責任分界点を明確化し、次世代行政サービス委託受託者と調整し、別表に整理すること。

エ 連携システム調整

システム間の連携については、「(1)利用者ポータル企画構想・要件検討」で検討された要件を踏まえ、必要に応じて利用者ポータル、応対管理システム(行政CRM)、行政ナレッジベース等との連携方針の検討を行うこと。具体的には下記の業務を想定。

なお、検討においては、次世代行政サービス委託受託者と適宜協議・調整を行うこと。

(ア) 利用者ポータルとの連携方針検討

利用者ポータルの要件検討事業で整理される連携方針及び、「ア 全体方針設計」の検討結果を受けて、職員ポータル及び利用者ポータルの連携に係わる必要機能の要件、連携データの対象及び連携方針を精緻化すること。

(イ) 応対管理システム(行政CRM)との連携方針検討

利用者ポータルの要件検討事業で整理される連携方針及び、「ア 全体方針設計」の検討結果を受けて、職員ポータル及び応対管理システム(行政CRM)の連携に係わる必要機能の要件、連携データの対象及び連携方針を精緻化すること。

(ウ) 行政ナレッジベースとの連携方針検討

利用者ポータル要件検討事業で整理される連携方針及び、「ア 全体方針設計」の検討結果を受けて、職員ポータル及び行政ナレッジベースの連携に係わる必要機能の洗い出し及び要件検討、連携データの対象及び連携方針を整理すること。

オ 法規制・セキュリティ全般

個人情報・特定個人情報を含むデータの取扱いに関して、個人情報保護法や個人番号法等との整合性を確保すること。あわせて、各システムとの連携においては、情報漏えい等のリスクを回避するため、セキュアな連携方式を採用し、個人情報の管理に係わる安全管理措置（技術的・組織的対策）を講ずること。

また、目的外利用が想定される場合には、関係法令および自治体条例に基づく適切な法令解釈と対応方針の整理を行い、法令遵守を徹底すること。

④職員ポータルの令和9年度取組の検討支援

上記①～③を踏まえ、令和9年度取組（第1次設計・構築及び、第2次要件検討）に向けた検討（調達仕様に係る要件検討・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"> 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。 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。 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。 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。
品質管理	<ul style="list-style-type: none"> 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。 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。
課題・リスク管理	<ul style="list-style-type: none"> 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。 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。 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。

管理項目	管理内容
セキュリティ管理	<ul style="list-style-type: none"> ・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） ・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。

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（利用者ポータル/応対管理システム（行政 CRM）・コンタクトセンター/職員ポータル）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年以内の国・都道府県・特別区・政令指定都市における、市民等向けのポータル・システム・アプリ等デジタルサービスやコンタクトセンター等に関するローコードPFシステムなどの企画構想・要件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) 利用者ポータル企画構想の精緻化・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	第1次利用者ポータル要件検討	ターゲットごとの体験設計資料	令和9年3月末（最終） （中間は協議による）
		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・デザイン方針 ※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 ※データ連携方式、ID連携・運用管理設計、画面構成・UI設計等の資料を添付すること	令和9年3月末（最終） （中間は協議による）
		管理ガイドライン	令和9年3月末（最終） （中間は協議による）
③	第2次利用者ポータル企画構想	企画構想資料	令和9年3月末（最終） （中間は協議による）
④	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）

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) コンタクトセンター・応対管理システム・CRM 企画構想の精緻化・要件検討			
①	コンタクトセンターの関連部門・ベンダーへのヒアリング・現状調査	現状調査結果資料	令和9年3月末（最終） （中間は協議による）
②	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）
③	コンタクトセンター・応対管理システム・CRMの企画構想精緻化	企画構想資料	令和9年3月末（最終） （中間は協議による）
④	応対管理システム・CRMの要件検討	ターゲットごとの体験設計資料	令和9年3月末（最終） （中間は協議による）
		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 ・デザイン方針 ※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	コンタクトセンター（拠点整備・人員計画）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）
⑥	取組検討支援	各種調達仕様要件資料一式	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) 職員ポータル企画構想の精緻化・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	職員ポータル企画構想精緻化	企画構想資料	令和9年3月末（最終） （中間は協議による）
③	第1次職員ポータル要件検討	ターゲットごとの体験設計資料	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
		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 ・デザイン方針 ※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 管理ガイドライン	令和9年3月末（最終） （中間は協議による）
④	取組検討支援	各種調達仕様要件資料一式	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			
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
		業務完了報告書	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、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。
- ・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。

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。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※
 - ・大阪市ソフトウェアライセンス管理要綱※
 - ・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C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年度次世代行政サービス推進実行支援業務委託」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