

大阪市子育てサポートアプリ・クーポン運用 業務委託（概算契約）仕様書

令和8年3月

大阪市こども青少年局子育て支援部管理課

目次

1. 本事業の目的	1
1.1. 目的.....	1
1.2. 用語の定義.....	1
2. 事業概要	3
2.1. 事業全体イメージ.....	3
2.2. 本アプリの全体像.....	3
2.3. 本事業の基本方針と KGI・KPI.....	4
2.4. クーポン配付の対象者.....	5
2.5. クーポン配付の基本的な考え方.....	6
2.6. クーポンの利用対象の分類.....	7
2.7. クーポンの利用対象事業等.....	8
2.8. 子育てサポートアプリ・CRM システム構成イメージ.....	10
2.9. 全体スケジュール.....	12
3. 業務委託概要	13
3.1. 本委託範囲.....	13
3.2. 委託期間.....	13
3.3. 業務内容.....	13
3.4. 運営に求める要件.....	14
4. 業務要件	16
4.1. 事業運営管理.....	16
4.2. 利用者支援.....	17
4.3. 事業者支援.....	19
4.4. カタログギフトサイト.....	20
4.5. データ管理.....	22
4.6. 申請勧奨・審査業務.....	22
4.7. オンライン申請以外の対応（紙申請）.....	28
4.8. クーポン支払い関連業務.....	28
4.9. コールセンター関連業務.....	29
4.10. アンケート検証・データ分析業務.....	31
4.11. その他.....	32
5. セキュリティ要件	34

5.1. 基本事項	34
5.2. 管理体制	34
5.3. 個人情報保護に係る要件	34
5.4. セキュリティに関する公的認証	35
6. 成果物	36
7. その他	37
7.1. 再委託	37
7.2. 仕様書の解釈	37
7.3. 障がい者への配慮事項	37
7.4. 経費積算にあたっての留意事項	38
7.5. 契約及び概算契約の確定	38

1. 本事業の目的

1.1. 目的

0～2歳児の子育ては、特に保護者の負担が大きく、働きながら保育施設を利用したり、在宅で子育てをしたりと、家庭により子育ての形は様々である。これまで、市の最重要施策として待機児童対策を進めてきたが、保育所等の待機児童を含む利用保留児童は、現時点でも0～2歳児が大半を占めており、受け皿も不足している。一方で、0～2歳児の子育て家庭の半数は在宅等で子育てを行っており、在宅子育て家庭（未就園児）の中には、孤立した育児の実態も見られ、育児疲れやストレスを抱えている方もいる。

0～2歳児における在宅等子育て支援の現状を踏まえて、すべての妊婦等に寄り添い、妊娠早期から切れ目のない相談支援を行っていくとともに、子育て中の保護者が、レスパイトできるようになることなどで、ひいては児童虐待防止にもつながると考えている。

そこで、どのような家庭状況であっても、等しく子育てできる環境の整備を推進していくために、すべての子育て家庭が利用可能な「大阪市子育てサポートアプリ」を構築し、在宅等子育て家庭が、精神的、身体的な負担を軽減するための在宅等育児への支援メニューを利用する際に活用できる電子クーポンを配付することとした。

1.2. 用語の定義

本仕様書に記載する重要な用語については、「図表 1-1 用語の定義」に示す。

図表 1-1 用語の定義

項番	用語	説明
1	利用者	本事業により提供する子育てサポートアプリのエンドユーザ。主にクーポンを配付する保護者・児童をいうが、クーポンを配付しない保護者・児童も含む。
2	開発事業者	大阪市子育てサポートアプリ開発・運用保守業務委託の受注者を指す。
3	運営事業者	本調達の受注者を指す。本事業全体の円滑な運営を担う事務局の役割を持つ。
4	施設事業者	各事業の実施要綱等に基づき、子育て支援サービス（行政サービス）を行っている施設（法人、個人、任意団体等）をいう。
5	民間事業者	4 以外のクーポンを利用できる民間の施設・サービス提供事業者（カタログギフト事業者を含む）をいう。
6	参画事業者	4、5の事業者のすべてを示す。
7	事業担当者	本市子育て支援サービス事業を所管する職員。また、区において子育て関係事業を担当する職員。
8	アプリ・本アプリ	本事業で提供する子育てサポートアプリのフロントエンドシステムを指す。

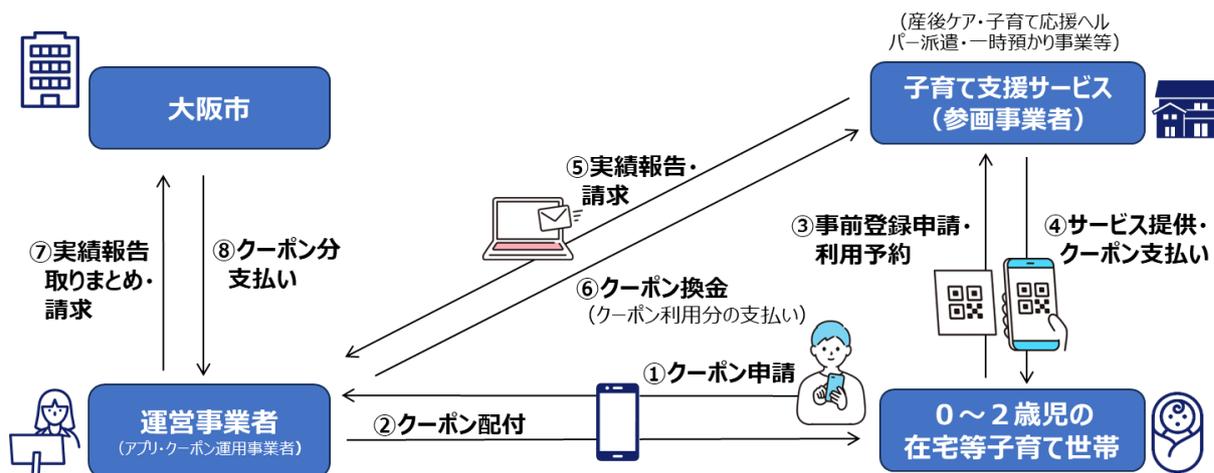
項番	用語	説明
9	CRM システム	子育てサポートアプリのバックエンドシステムを指し、運営事業者や参画事業者等が利用者や利用実績等の管理を目的とした機能を有するシステムをいう。
10	システム管理者	子育てサポートアプリのシステムを管理する者。本市こども青少年局子育て支援部管理課。
11	デバイス	スマートフォン、パソコンといった電子機器で、インターネットに接続し、Web ページや本アプリの画面等を閲覧可能な機器を指す。
12	個人識別情報（利用者 ID）	CRM システムにおいて利用者をユニークに特定するための内部管理情報。
13	二次元コード	CRM システムから出力される二次元コードを示し、対象児童のキー情報を含む。
14	コンテンツ	アプリに掲載する個別サービスについての説明、子育てに関する各種申請手続きに関する説明、子育て関連のイベント等の案内、各種お知らせなど、市の各区局と参画事業者、連携機関・民間企業等が利用者提供する情報。
15	クーポン	子育て支援サービスの利用やカタログギフトに掲載されている商品に交換することができる本市が発行する電子通貨。対象事業によって、利用できるサービスは異なる。
16	カタログギフト	クーポンで決済できるカタログギフトを示す。子育てに関連する商品やサービスと交換することができる。
17	事前登録申請	利用者が対象事業の各種サービスを受けるにあたって、事前に施設事業者等に登録を行う手続きをいう。
18	利用申請（施設予約）	利用者が各種サービスを受けるにあたって、利用の都度、定められた書式・手順によって行う申し込み手続きをいう。
19	総合福祉システム	大阪市の福祉六法（生活保護法、児童福祉法、母子及び父子並びに寡婦福祉法、老人福祉法、身体障害者福祉法及び知的障害者福祉法）全般に加え障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に係る業務、母子保健法に係る業務を扱うシステム。子育てサポートアプリでクーポン受給の適否を判断するための乳幼児情報、施設入所情報や保護者としての妊産婦情報を総合福祉システムから入手・活用する。
20	国システム	国（厚生労働省、こども家庭庁、デジタル庁等）が整備、構築している各種システムをいう。
21	予約サイト	施設事業者が自施設の予約管理を行うためにインターネット上で予約を受け付けることができるウェブサイト。
22	民間サービスサイト（子育て関連イベントサイト）	民間企業が提供している子育て関連サービスに関する情報を発信するためのウェブサイト。

2. 事業概要

2.1. 事業全体イメージ

本事業における本市、運営事業者、参画事業者、在宅等子育て世帯の利用者の関係性、及びクーポン利用の流れは次のとおり。

図表 2-1 クーポン利用の流れ・事業全体イメージ



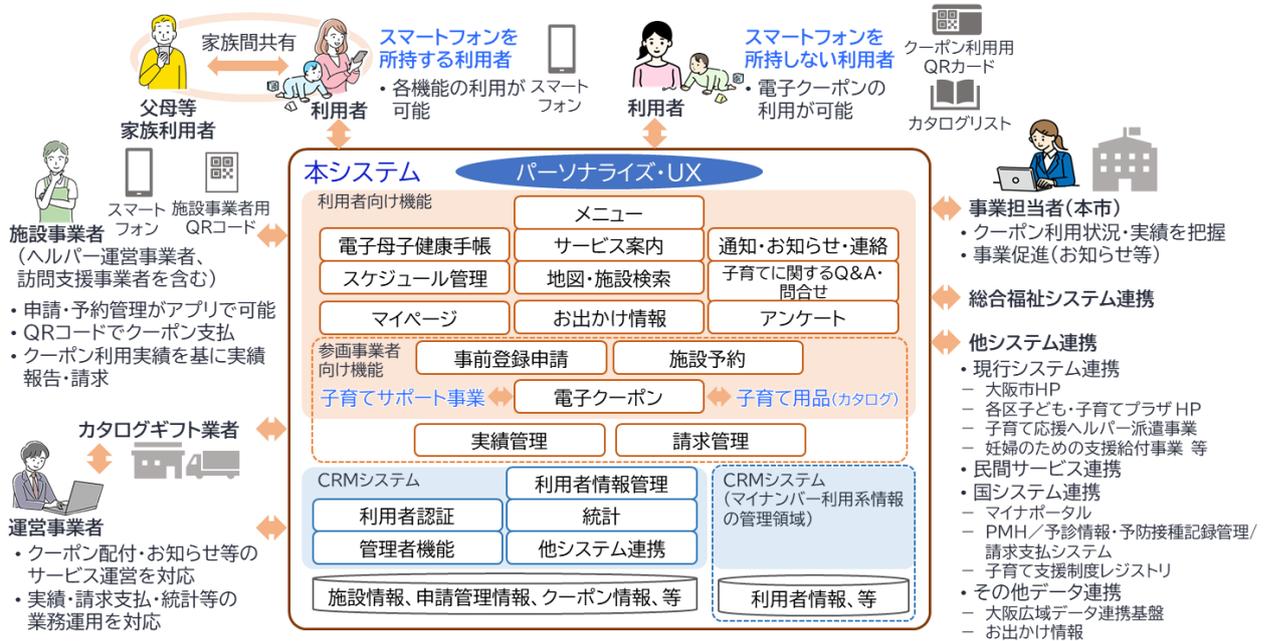
- ① 0～2歳児の在宅等の子育て世帯の利用者は、アプリにて運営事業者へクーポンの受給申請を行う。
- ② 運営事業者は、申請内容を確認、審査・支給決定し、利用者へクーポンを配付する。①のクーポン申請は出生時又は本市転入時の初回のみ行い、②のクーポン配付については初回配付以降一定期間ごとに（半年に一度）受給資格を審査し、配付する。
- ③ 利用者は、子育て支援サービスを提供する参画事業者を検索し、事前登録申請や利用予約する。
- ④ 利用者は、サービス提供を受けて、利用料をクーポンにて支払う。また、カタログギフトサイトの商品をクーポンにて交換することもできる。
- ⑤ 参画事業者は、毎月、クーポン利用実績に応じた金額を運営事業者へ請求する。
- ⑥ 運営事業者は、当該実績や請求内容を確認のうえ、クーポンの換金を行う。
- ⑦ 運営事業者は、参画事業者からの請求内容を取りまとめて市へ実績報告・請求する。
- ⑧ 市は実績確認のうえ、クーポン換金済分を運営事業者へ支払う。

2.2. 本アプリの全体像

本アプリは、利用者にとって、「情報がどこにあるのか分からない」「自分に合ったサービスがあるのか分からない」「申請や手続きが分からない・面倒だ」といった問題を解決するため、分かりやすく一元化された子育て関連サービス情報の提供を行うとともに、オンラインでの申請や施設予約を可能とし、関連手続きをシームレスに完結できる仕組みを構築するものである。また、利用者が子育て支援サービスを気軽に利用できるよう、クーポンを配付し、サービスを利用した際には利用料をクーポンで支払うことができるようにし、子育て家庭の負担軽減を図る。本アプリの全体像

については、「図表 2-2 子育てサポートアプリの全体像」に示す。アプリ機能詳細については、基本設計書の一部の「システム利用フロー」を貸与する。

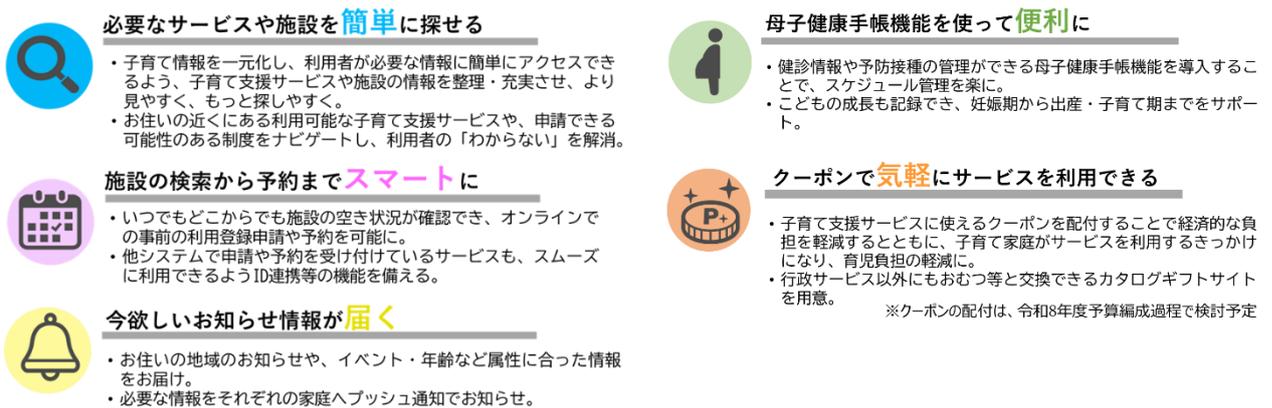
図表 2-2 子育てサポートアプリの全体像



2.3. 本事業の基本方針とKGI・KPI

本事業の基本方針は、子育てサポートアプリにより子育て家庭にとって、「必要なサービスが「わかる！ できる！ 使える！」でもっと身近に感じてもらえるように、次の5つの観点の取組みを進める。

図表 2-3 子育てサポートアプリ基本方針



本事業の目的に対する重要業績評価指標（KPI）の案を次のとおり設定する。項番 1～5 は、契約最終年度までに達成できるよう取組みを進め、項番 6、7 は、令和 9 年度以降から達成を継続できるよう運営すること。

図表 2-4 本事業の評価指標案

項番	項目	指標
1	アプリの登録率（指標の取得方法・期間・対象を検討）	90%
2	アプリのアクティブ率・リテンション率（指標の取得方法・期間・対象を検討）	提案による
3	クーポン申請率（クーポン申請数/クーポン対象者数）	95%
4	クーポン利用率（クーポン利用額/クーポン発行額）	90%
5	施設事業者におけるクーポン参画率	90%
6	アプリの満足度（利用者アンケートによる）	80%
7	クーポンの満足度（利用者アンケートによる）	80%

2.4.クーポン配付の対象者

本事業では、大阪市内に居住し、生活保護法による保護を受けていない世帯に属する0～2歳児（4月1日時点で満2歳）であって、保育所等施設に通っていない在宅等子育て家庭にクーポンを配付する。なお、対象者数は「図表 2-5 令和8年度のクーポン配付対象者イメージ」及び「図表 2-6 年度別対象者数」を参照。

図表 2-5 令和8年度のクーポン配付対象者イメージ

歳児クラス	出生	0歳児	1歳児	2歳児
全体児童数	17,505人	17,389人	16,920人	16,901人
対象の誕生日	R8年度出生見込み数	R7.4/2～R8.4/1	R6.4/2～R7.4/1	R5.4/2～R6.4/1
【クーポン対象】 在宅等児童（※） 38,406人	17,505人 100%	12,297人 70.7%	4,032人 23.8%	4,572人 27.1%
【クーポン対象外】 保育施設等利用児童 30,309人		5,092人 29.3%	保育施設等の利用（R8年度見込）	
			12,888人 76.2%	12,329人 72.9%
参考 1人あたりの支給額				
クーポン支給タイミング (基準日: 4/1, 10/1)	出生した年度	1歳を迎える年度	2歳を迎える年度	3歳を迎える年度
クーポン額 (1人最大40万円)	10万円 (5万円/回)	10万円 (5万円/回)	10万円 (5万円/回)	10万円 (5万円/回)

※在宅等児童：保育所等施設（認可保育所、認定こども園、地域型保育事業、幼稚園（満3歳児）、企業主導型保育事業、児童発達支援施設等）を利用していない児童

図表 2-6 年度別想定対象者数

年度	出生～2 歳児数	うち在宅等児童数
令和 8 年度	68,715 人	38,406 人
令和 9 年度	68,602 人	36,003 人
令和 10 年度	68,990 人	34,154 人
令和 11 年度	69,465 人	33,928 人
令和 12 年度	69,999 人	33,854 人

※ただし、現時点での対象者数であり、人口動向を踏まえ、今後、修正する可能性がある

2.5.クーポン配付の基本的な考え方

利用者は、初めてのクーポン受給のときのみ申請を行い、その後はシステム機能により大阪市民であるかどうか、保育所等利用の有無等の受給資格を確認し、クーポンを配付する。クーポン配付額は、年 10 万円相当ポイント/人とし、保育所等施設の利用有無を判定する基準日として、4 月 1 日と 10 月 1 日を設定し、保育所等施設の利用がなかった場合、半期分となる 5 万ポイントを配付する。制度開始時となる令和 8 年度は、下半期分の 5 万ポイントを配付する。

なお、当該基準日における施設利用の情報が確定するのは 2 か月後を想定している。例えば、4 月 1 日基準日の利用有無を 6 月初旬に確認し、中旬頃にクーポンを配付する流れとなる。

受給資格を満たしていれば、出生から 2 歳児までで最大 40 万ポイント分のクーポンが支給される。

出生者については、公平な取り扱いとするため年度の下期（10 月 1 日～4 月 1 日）に誕生した者であっても、年 10 万ポイント分を配付する。転入者や保育所等施設を退所し、期中にクーポンの受給資格が発生した場合、四半期分の 2.5 万ポイントを配付する。

全体のクーポン発行額は、年間約 35 億円相当を想定している。

図表 2-7 クーポン配付にかかる基本ルール

項目	基本ルール
受給資格の発生日	大阪市民になった日（誕生日を含む）かつ保育所等施設退所の翌日もしくは生活保護受給の廃止日
審査基準日・定期配付月	4 月 1 日基準日→6 月に配付（当該年度上半期分） 10 月 1 日基準日→12 月に配付（当該年度下半期分）
申請期間	上期分のクーポン：当該年度の 3 月末 下期分のクーポン：翌年度の 9 月末
配付額	半期ごと 5 万ポイント ※誕生日が下期である場合、翌年度の 9 月末まで期間内に申請があれば、年間 10 万ポイント分を配付する ※市外転入や保育所等施設の退所など、期中に受給資格が発生した場合は 2.5 万ポイント分

項目	基本ルール
利用期限	配付の日から6か月以内
申請方法	初めてクーポンを受給するとき、本アプリ上の申請フォームにて必要事項を入力し、申請を行う。2回目以降は、申請不要で審査を行う。
資格喪失・一時停止要件	<p>市外転出した場合：配付済みのクーポンは利用期限を翌月末に変更し、次回以降に配付するクーポン受給資格は喪失する。</p> <p>保育所等施設に入所した場合：配付済みのクーポンは利用期限を変えず、次回以降に配付するクーポン受給資格は一時停止とする。※退所した場合は、利用者からの申出をもって配付を再開することを想定している。</p> <p>生活保護受給を開始した場合：配付済みのクーポンは利用期限を変えず、かつ利用を一時停止し、次回以降に配付するクーポン資格も一時停止とする。※生活保護受給を廃止した場合は、利用者からの申出をもって利用と配付を再開することを想定している。</p>

2.6.クーポンの利用対象の分類

クーポンは、子育て支援サービスを実施する参画事業者での利用料等の支払いにて使えるほか、カタログギフトを通じておむつ等の物品・サービスと交換できる。また、民間の子育て支援サービスやこども向け施設の利用料等でクーポンを利用できる仕組み（カタログギフトを含む）を構築する。次表を参照。

図表 2-8 クーポン利用対象と利用方法

項番	分類	施設・サービス例	規模	利用方法等
1	行政サービス	本市が実施・委託・補助する一時預かり事業（一般型）、子どものショートステイ事業、病児・病後児保育事業、産後ケア事業、子育て応援ヘルパー派遣事業、こども誰でも通園制度（調整中）	300施設程度 最大5億円程度	アプリ機能※ 等価交換
2		令和9年度以降にファミリー・サポート・センター事業など増を検討中		
3		0～2歳児の利用を可能としている指定居宅介護事業所、指定短期入所事業所、日中一時支援登録事業所	最大40施設程度 （調整の結果少数の可能性大） ～数百万円程度	
4		子育て支援拠点（材料費などの実費徴収、セミナー参加費分）	最大110施設程度 数百万円程度	

項番	分類	施設・サービス例	規模	利用方法等
5	準行政サービス・本市関係施設	動物園、キッズプラザ、大阪城公園、科学館、博物館、市民プール等 大阪市直轄または関係性がある親子のお出かけスポット利用料	最大 50 施設程度 ～数億円	アプリ機能・カタログギフト選択可（等価交換希望）
6	民間等の子育て支援サービス	未就園児活動（いわゆるプレ幼稚園）	最大 120 施設程度 ～数千万円	アプリ機能・カタログギフト選択可（等価交換希望）
7		認可外保育施設（民間ベビーシッター等）	最大 50 施設程度 ～数億円	提案による（カタログギフトサイトへの掲載やチケット方式が可能な別途システム等） （等価交換希望）
8	物品	おもちゃ、おしりふき、ミルク等の育児消耗品、玩具、衛生用品、安全対策用品、衣服など	25～30 億円	カタログギフト
9	体験・サービス	家事代行、育児サービス、入場チケット、体験型サービス、メモリアル		

※アプリ機能は、先行開発したアプリで実装する MPM 方式又は CPM 方式の決済方法を指し、クーポンは等価で利用することができる。

2.7. クーポンの利用対象事業等

クーポン利用の対象となる行政サービスを実施する施設事業者については、本アプリで提供する事前登録申請や利用申請（施設予約）機能を任意で利用する予定であり、次表に示す。

図表 2-9 本アプリの対象事業

事業名	申請・予約等	クーポン利用	事業内容
1 行政サービス			
一時預かり事業（一般型）	○	○	家庭での保育が一時的に困難になった乳幼児に対し、保育所等の実施施設において、日中一時的に預かりを行う。 （実施施設数：75 か所） （利用実績数：R6 52,154 件）

事業名	申請・予約等	クーポン利用	事業内容
子どものショートステイ事業	○	○	保護者の疾病や仕事、社会的事由、育児疲れ等により児童の養育が一時的に困難となった場合に、児童を児童養護施設等で短期間預かる。 (実施施設数：16 か所) (利用実績数：R6 815 件)
病児・病後児保育事業	○	○	保護者が就労している場合等において、児童が病気の際に自宅での保育が困難な場合、一時的にその児童を保育する。 (実施施設数：37 か所) (利用実績数：R6 12,087 件)
産後ケア事業	○	○	出産後1年未満の母子に対して、医療機関や助産所等にて助産師等の専門職が直接、母親の心身のケアや育児サポートを実施し、産後も安心して子育てができるよう支援する。 (実施施設数：105 か所) (利用実績数：R6 約 11,891 件) ※毎年、増加傾向にあり
子育て応援ヘルパー派遣事業	— 外部サイトリンク	○	育児にかかる負担が大きい0～2歳児を養育する全ての家庭が利用できる家事・育児支援の訪問サービスを実施し、安心して子どもを育てられる環境を整える。 (R7.4～開始する事業のため実績なし。)
乳児等通園支援事業(子ども誰でも通園制度)	— 外部サイトリンク	○ 調整中	多様な働き方やライフスタイルにかかわらずの支援強化のため、保育の必要性にかかわらず、月一定時間までの利用可能枠の中で教育・保育施設等において満3歳未満の子どもを保育する。 (R6.7～試行的事業の利用開始のため実績なし。)
その他、障がい児福祉サービス等	—	○	障がい児福祉サービスを提供する施設等での利用料についてクーポンを使える。
2 上記以外			
認可外保育施設等	—	○	居宅訪問型(ベビーシッター)、ベビーホテル、事業所内保育等の認可外保育施設での利用料についてクーポンを使える施設とする。 (実施施設数：推定 400 か所) (利用実績数：R6.4 時点推定利用人数 1,500 人)

事業名	申請・予約等	クーポン利用	事業内容
民間の子育て支援サービス・育児関係施設等	—	○	キッズプラザ大阪、天王寺動物園等の利用料についてクーポン対象とする。(未調整)
3 物品 / 4 体験・サービス			
カタログギフト	—	○	おむつやミルク等の子育て・育児物品との交換や上記に含まれない民間の子育て支援サービス等で利用できるカタログギフトサイトを用意する。

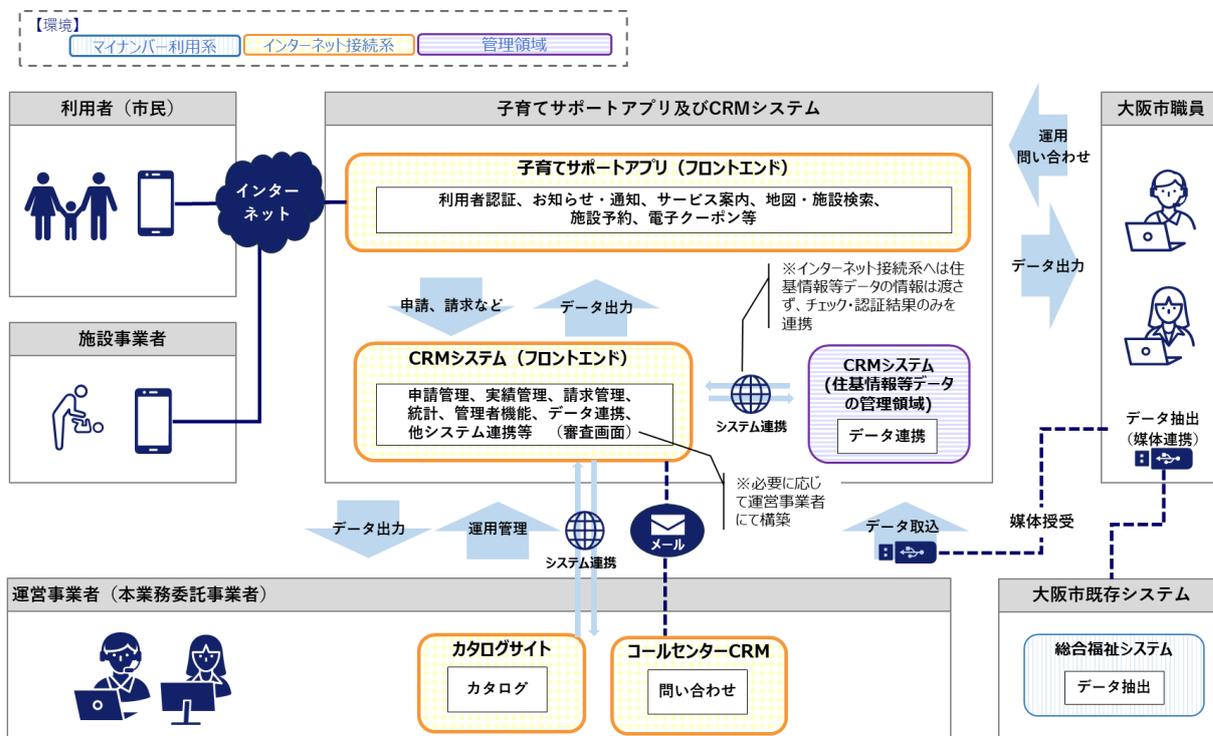
※○：対象 —：対象外

※実施施設数は、令和7年4月時点で休止中の施設を含む

2.8.子育てサポートアプリ・CRMシステム構成イメージ

本業務を実施するにあたり、運営事業者で運用管理するシステム及び関連するシステムの構成イメージ及びアプリ側にて提供する機能については、次表に示す。業務実施するうえで、より効率的な運用を実現するために、運営事業者にて追加してシステム環境を構築することも可能とする。

図表 2-10 システム構成イメージ



図表 2-11 アプリ・CRM システム提供機能

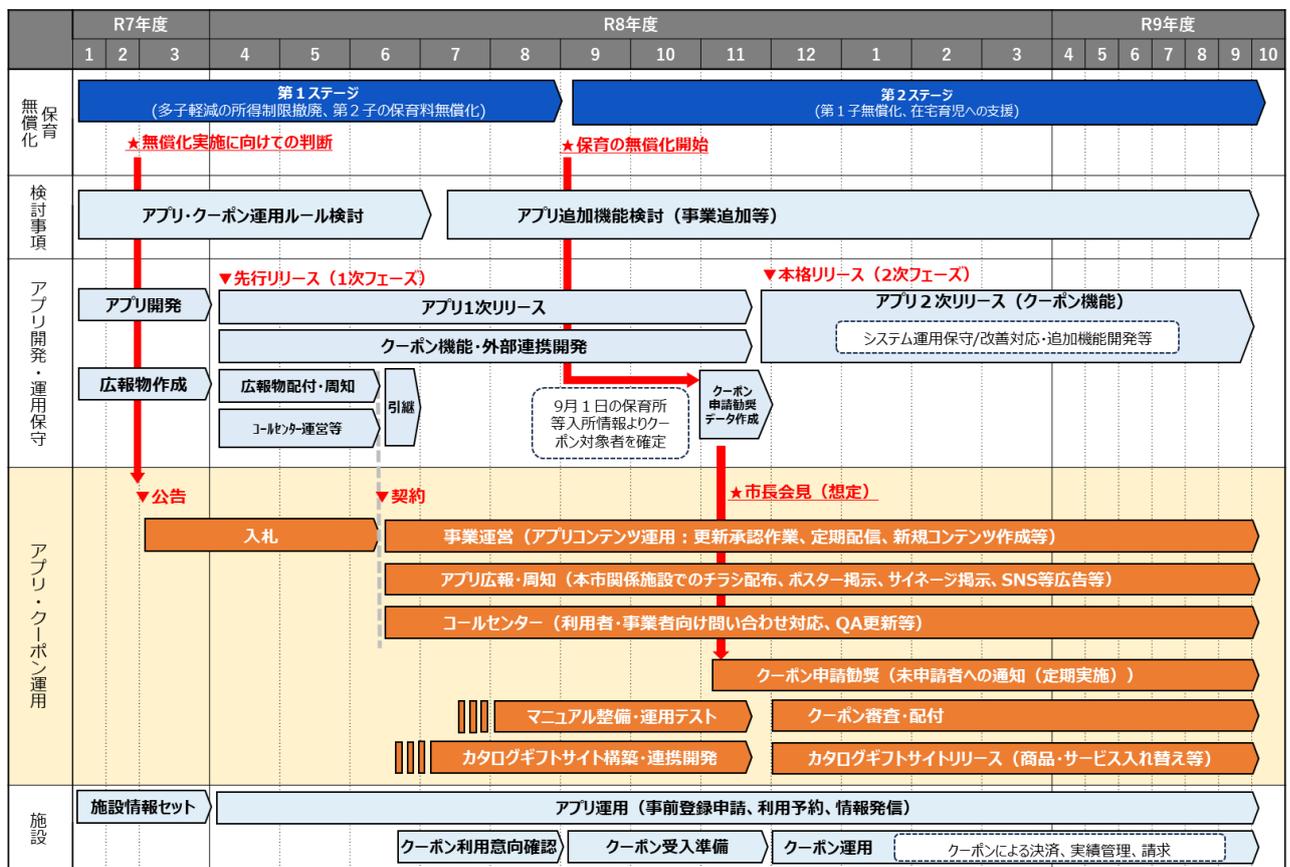
N o	分類	機能	概要	アプリ /CRM システム	運 営 事 業 者
1	利用者支援	申請勸奨用帳票 出力	申請勸奨用帳票を出力する機能。	●	
2	データ管理	住基情報等デー タ取込結果出力	住基情報等データの取り込み結果を出力 する機能。エラーレポートの出力を含む。	●	
3	審査業務	同定チェック結果 一覧	同定チェック結果の一覧を表示する機能。	●	
4	審査業務	審査結果登録・ 編集	審査結果を管理する機能。	●	
5	審査業務	受給申請登録・ 編集	受給申請情報を管理する機能。	●	
6	審査業務	審査画面	審査を円滑に実施するための審査項目を 確認する画面。		●
7	クーポン関連業 務	クーポン利用実績 出力	利用者のクーポン利用実績を出力する機 能。	●	
8	クーポン関連業 務	カタログサイト連携 API①利用者情 報連携 API	アプリとカタログサイトの利用者情報を紐づ けるための API。	●	
9	クーポン関連業 務	カタログサイト連携 API②利用者情 報(個人情報)連 携 API	利用者の住所や電話番号など個人情報を 連携する API。	●	
10	クーポン関連業 務	カタログサイト連携 API③ポイント連 携 API	クーポン残高情報を返す API。	●	
11	クーポン関連業 務	カタログサイト連携 API④購入 API	クーポン利用情報を受け取り、ポイントの減 額を行う API。	●	
12	クーポン関連業 務	カタログサイト	カタログサイト機能。		●
13	コールセンター関 連業務	コ ー ル セ ン タ ー CRM	利用者からの問い合わせを管理する機能。		●
14	アンケート関連 業務	利用者アンケート 作成	利用者向けアンケートを作成する機能。	●	

No	分類	機能	概要	アプリ/CRMシステム	事業者
15	アンケート関連業務	利用者アンケート集計	利用者向けアンケートを集計する機能。	●	

2.9.全体スケジュール

本業務における令和8年度から令和9年度までの主なスケジュールを示す。

図表 2-12 全体スケジュール



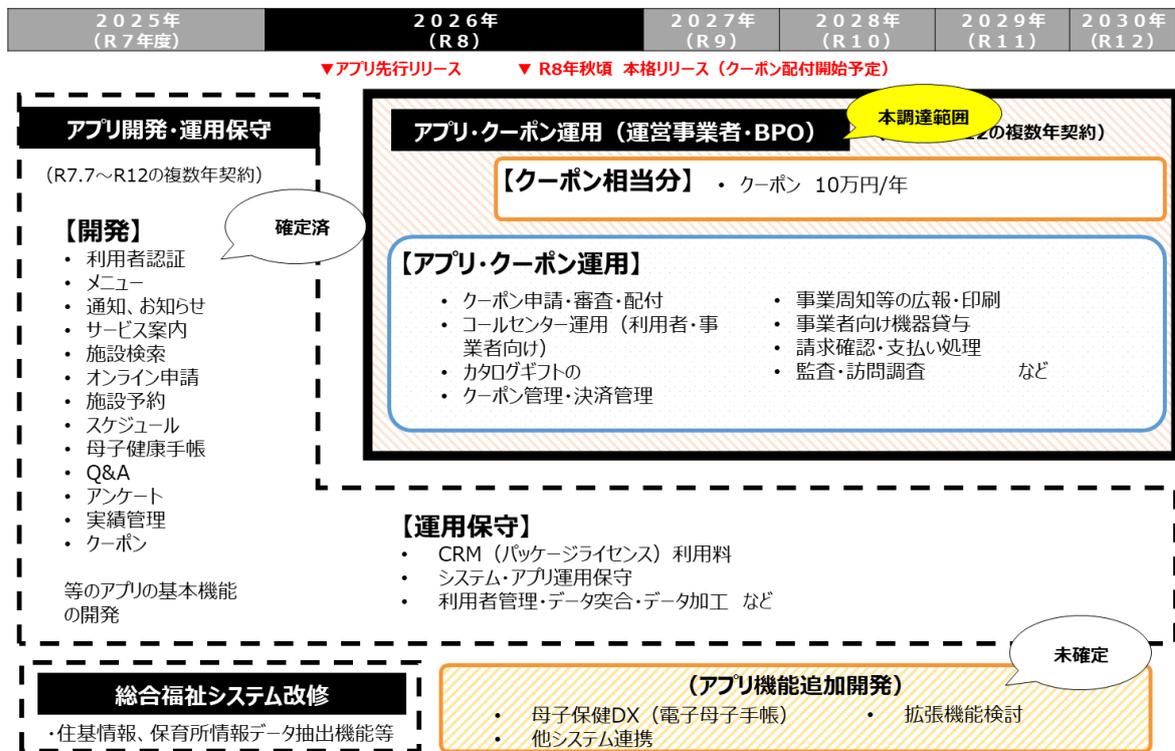
3. 業務委託概要

本事業は、事業運営の一部を適切な事業運営が確保できると認められる事業者に包括的に委託し、経費節減及び市民サービスの向上に努め、適正かつ効率的・効果的に事業を実施する。

3.1. 本委託範囲

本業務委託は、先行して開発した「子育てサポートアプリ及び CRM システム」を用いて、アプリの運営管理、利用者や参画事業者へのコールセンター、クーポンの審査・発行・決済管理など包括的に事業全体を遂行する運営事業者を調達するものである。

図表 3-1 本委託範囲イメージ



3.2. 委託期間

本業務の委託期間は、契約締結日から令和 13 年 3 月 31 日までとする。

3.3. 業務内容

本業務の委託内容は、次のとおり。詳細については、「4. 業務要件」に示す。また、年間業務を別紙 1「業務一覧・業務フロー (案)」にて示す。

図表 3-2 業務概要一覧

	業務（大分類）	内容
1	事業運営管理	事務局の設置・プロジェクト管理、運営報告、成果物の更新等
2	利用者支援	事業周知等の広報物作成、広報活動支援、アプリのコンテンツ管理、新規コンテンツ作成、利用率向上施策
3	事業者支援	事業者の参画支援、事業者の参画対応、機器貸与、代理登録・更新作業支援、参画率向上施策
4	カタログギフトサイト	カタログギフトサイトの構築、アプリとの接続、カタログギフト内容の充実、クーポンの使い切り対策
5	データ管理	データ取込、住基情報等データ管理、同定処理
6	審査業務	クーポン未申請者への勧奨通知、クーポン受給申請受付、クーポン受給申請データの審査・入力・配付、クーポン利用停止
7	オンライン申請以外の対応	紙申請対応
8	クーポン支払い関連業務	請求確認、クーポン換金
9	コールセンター関連業務	コールセンター環境整備、各チャネルにおける問い合わせ対応、Q&A 整備、問い合わせ実績管理
10	アンケート実施支援・検証・分析	利用者・事業者ニーズの把握、アンケート設計・実施・集計、効果測定、目標管理と改善対応
11	その他	不正受給・不正利用対策、経費削減、引継ぎ、権限管理、付帯作業

3.4. 運営に求める要件

本業務の運営事業者に対して求める要件は次のとおり。

(1) 作業場所等

- ① 本業務の実施にあたって、本市内に本業務専用の作業場所を設置することが望ましい。緊急時に速やかに本市本庁舎へ来庁できる地域であること及び業務量の変化に対応できること。
- ② 作業場所の設置にあたっては、特に個人情報保護及び法人情報の保護に万全を期すること。
- ③ 作業場所の設置にあたっての賃料及び光熱水費等の経費については、事務所費として契約金額に含むこと。
- ④ 本事業の運営事業者宛の申請書・届出書、アンケート等の郵送物受付を可能とすること。
- ⑤ 作業場所におけるセキュリティ管理体制の整備について具体的な計画を提示すること。

(2) 実施体制

本事業を実施する体制について、次の要件を踏まえて、様式 2「類似業務実績」、様式 3「実施体制」、様式 4「統括責任者及び従事者の業務歴・資格」に記載すること。

- ① 本仕様書で示す業務を適切かつ効率的に遂行することができるスキル・経歴・資格を持つ人材を配置し、運営体制を構築すること。
- ② 要員の配置にあたり、本業務の進捗管理、本市との調整、作業場所の管理、個人情報保護の責任者となる統括責任者を専任で配置し、要員配置図を明示すること。
- ③ 単なる個々の事務請負ではなく、包括的業務委託の観点から、本業務の運営体制・指揮命令システムを確保し、円滑に業務を実施すること。
- ④ 処理件数を踏まえ、運営に必要な要員を安定的に確保し、継続的に要員の業務スキルを維持・向上しながら事務の効率性・利便性・正確性を確保すること。
- ⑤ 個人情報保護、機密保持、情報漏洩の防止等に対する安全対策を確実に行う体制・方法を確立すること。
- ⑥ 全ての委託業務の実施状況を適切に管理・把握し、運営事業者が主体的にサービス品質の向上を図ること。
- ⑦ 人件費については、事業費と併せて契約金額に含むこと。
- ⑧ 個人情報の漏えいなど不測の事態に対応できるようにするため、緊急時の責任者の決定、連絡網の作成を行い、緊急連絡体制を構築すること。
- ⑨ コールセンターについては、週6日以上・1日8時間以上の開設とし、年末年始（12月29日から1月3日）及び祝日、振替休日を休みとするが、利用者及び参画事業者の対応に適した開設時間等の設定を行い、本市の承認を得ること。コールセンターの業務要件は、「4.9 コールセンター関連業務」を参照。

(3) 事業継続計画

不測の事態にも業務が停止しないようにBCP体制を有することが望ましい。災害・停電・システム障害時も副拠点への切替体制を有し、重要業務の継続を担保すること。

(4) 各種認証の取得

応札者は、品質マネジメントシステムに係るJIS Q 9001 (ISO 9001) に準拠した認定や事業継続に係るJIS Q 22301 (ISO 22301) に準拠した認証を有していることが望ましい。

(5) 遵守規定等

運営事業者は、法令・条例・規定等（以下、「法令等」という。）に基づき、適正に業務を遂行すること。本業務に係る主な法令等は次のとおり。

- | | |
|------------------------------|-------------------|
| ・ 地方自治法 | ・ 大阪市データ保護管理要綱 |
| ・ 労働安全衛生法 | ・ 公文書管理条例 |
| ・ 雇用保険法 | ・ 労働基準法 |
| ・ 大阪市情報セキュリティ対策基準 | ・ 職業安定法 |
| ・ 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 | ・ 住民基本台帳法 |
| ・ 大阪市情報セキュリティ管理規定 | ・ 大阪市情報公開条例 |
| ・ 大阪市クラウドサービス関連ガイドライン | ・ 大阪市ホームページガイドライン |

など

4. 業務要件

本事業の運営に係る業務については「2.事業概要」「3.業務委託概要」及び別紙1「業務一覧・業務フロー(案)」等を参照し、次の業務要件を満たし、事業運営すること。

なお、主な作業の想定件数・想定作業量は各項で示すが、あくまで現時点の想定であり、調達後の実施年度における実際の件数等を保証するものではない。また、本業務の契約の一部については、4.8(3)に定めるクーポン換金数量における概算契約とし、実際のクーポン換金数量により支払う業務委託料を決定する。

4.1.事業運営管理

(1) 事務局の設置・プロジェクト管理

本事業を遂行するにあたっては、「3.4.運営に求める要件」を満たし、アプリ・クーポンの全体的な運用を実施する事務局を設置し、全体計画、管理方針（進捗、品質、リスク、コミュニケーション）、体制、実施手法等をプロジェクト計画書として定め、当該計画に従って事業運営・管理を行うこと。

また、本市事業担当者、アプリ開発事業者、参画事業者、利用者等の多くのステークホルダーと関わることとなるため、事業を適正かつ効率的・円滑に遂行できるよう関係者との連絡調整を行うこと。

(2) 運営報告

「図表4-1 想定会議体」に従って、本市へ運営状況等を報告すること。また、運営状況に応じて必要な会議体と頻度、合意形成方法を提案すること。

図表 4-1 想定会議体

分類	頻度	内容等
年次報告会議	年次	<ul style="list-style-type: none">各年度の事業完了後速やかに、業務及び収支の詳細内容、統計資料、及び事業の検証・分析結果を明記した業務完了報告書、精算書を提出のうえ、内容について報告を行うこと。（提示・報告期限については、本市と協議のうえ決定する。）業務改善の内容や次年度の計画について報告すること。
全体定例会議	月次	<ul style="list-style-type: none">業務全体の進捗状況や課題とその検討状況等についての月次報告を行うこと。アプリ・クーポンの利用状況の月次報告数値の設定を行い、検証・分析のうえ報告し、分析結果等から業務やアプリ等における改善提案をすること。報告数値については、「4.10.アンケート検証・データ分析業務」にて詳細を示す。適宜、利用者アンケート結果、業務改善の内容、利用率や参画率の向上のための提案などを報告すること。

分類	頻度	内容等
運営状況報告	月2回程度	・ 申請受付や問い合わせ等の対応件数や課題、各タスクの進捗状況などの報告を行うこと。

このほか、トラブルが発生した際には、あらかじめ定めたエスカレーションルールに従い、速やかに本市へ報告のうえ、改善方法を含めたトラブル報告書を提出すること。

会議に必要な書類等は会議開催までに作成し、事前に本市へ送付すること。なお、会議終了後は、会議議事録を作成し、3 開庁日以内（会議開催日を含む）に本市に提示し、承認を得ること。

なお、本事業の運営の開始にあたって、事前に本市と要件を検討・合意する必要がある事項等があれば、適宜会議体を設けること。

（3）成果物の更新等

本事業の運営を行うにあたり必要なマニュアル等の資料について、適宜、実態にあわせた更新を行い、提出すること。別紙2「制作物一覧（案）」を参照。成果物の著作権関係の取り扱いについては、別途、本市と協議のうえ決定する。

4.2.利用者支援

（1）事業周知等の広報物の作成

利用者向けのアプリのダウンロードの案内やクーポンの申請を促すためのチラシ及びポスター等を作成し、必要部数作成・印刷を行い、本市の定める方法で本市の指定する場所に納品すること。（「図表 4-2 想定広報物」参照）広報の内容について本市の事前承認を得ること。

先行のアプリ開発事業者が作成する広報物のイメージ等を参考にし、踏襲できるものは利用すること。

また、外国人の方がアプリのダウンロードやクーポンの申請について迷わずできるよう対策を検討、実施すること。参考までに令和6年度の外国語版の母子健康手帳のおおよその発行部数は、ベトナム語（400部）、英語（120部）、中国語（110部）、ネパール語（80部）、インドネシア語（30部）、韓国語（20部）、ポルトガル語（10部）、スペイン語（10部）、タガログ語（10部）、タイ語（10部）であった。

図表 4-2 想定広報物

項番	広報物	想定利用シーン	納品場所	印刷部数
1	事業 PR チラシ	市施設等での配架	市内施設等 300 か所程度	40,000 枚/年
2	事業 PR ポスター	市施設等での掲示	市内施設等 300 か所程度	300 枚/年
3	妊婦用アプリ勧奨チラシ	妊娠届出・母子健康手帳交付時の案内	本庁舎・24 区役所	25,000 枚/年

項番	広報物	想定利用シーン	納品場所	印刷部数
4	クーポン利用案内チラシ	サービスや商品の紹介、利用手順を示すもの	市内施設、クーポン対象施設等 400か所程度	40,000枚/年
5	アプリ・クーポン周知動画	SNS、市施設等でのデジタルサインージへの掲示	こども青少年局	3~4本

(2) 広報活動の支援

本市ホームページ、広報紙、子育ていろいろ便利帳等に利用する画像等の素材を適宜、作成支援すること。

(3) アプリのコンテンツ管理

アプリ全体のコンテンツについて、次表に想定を示す。情報発信については、利用者個人の属性に適した子育て支援サービス情報を通知できるよう掲載ルールを作成すること。

図表 4-3 アプリ定期更新コンテンツ例

項番	コンテンツ例	想定内容	頻度案
1	メルマガ等の作成・発信	定期的に本市制度情報や施設事業者、アプリ機能等の紹介を行う	2~4件程度/月
2	イベント情報の登録 (保育所、子育て支援センター等)	RSSで自動収集できないイベント情報等の収集・登録作業	未定(30件程度/月)
3	イベント情報 RSS の更新	RSSで自動収集するイベント情報等の更新・設定	1回/年
4	本市制度情報の更新	本市制度情報(行政サービス)の内容確認・更新・追加 (約100ページ程度)	1回/年
5	施設詳細情報の更新	施設事業者の依頼に基づく施設詳細情報の更新 (最大約800施設)	1回/年
6	マップ関係情報の更新	本市の依頼に基づく位置情報オープンデータ、アプリ開発事業者提供データの更新	1回/年
7	月齢別の子育て情報・通知の更新	「子育てガイド」等の記事内容の確認・更新 (約10ページ)	1回/年

項番	コンテンツ例	想定内容	頻度案
8	他アプリ紹介	本市の依頼に基づく防災月間に防災アプリなどの周知を行う	年数回
9	その他アプリ全体のコンテンツ承認	お知らせ、記事、施設情報等のアプリ全体の情報ページの作成・更新時の掲載承認	随時

(4) 出産・育児お役立ち情報の作成・掲載

(3) のコンテンツ管理に加えて、本市の育児冊子（A4 冊子 赤ちゃんとの出会い 61 ページ、3 か月児～18 か月児用 56 ページ、1 歳 6 か月児健康診査配付教材 25 ページ、3 歳児健康診査配付教材 25 ページ）、その他、本市ホームページ内の「親力アップサイト」や「離乳食の進め方」等の出産・育児のお役立ち情報について、アプリへの記事化を検討し、本市と調整のうえ作成し、掲載すること。作成する量や頻度、期限については本市と協議のうえ決定する。

(5) アプリ利用率向上のための取組み

アプリの利用率向上、満足度の向上に資する方策について、子育て家庭のニーズなどを踏まえて提案すること。受注後においても、利用者アンケートやログ分析をもとに、子育てに関する有益な情報を提供できるよう本市ホームページや民間の子育て関連サイト等の調査、整理したうえで、記事の掲載や RSS、リンクの追加など他サイトとの連携方法や企画を定期的に検討・提案すること。

4.3. 事業者支援

(1) 施設事業者向けの参画促進

先行してアプリ開発事業者が作成したアプリ・クーポンの説明資料、動画等を参考に施設事業者向けの広報物を改善、拡充すること。また、施設事業者向けの説明会や直接的な営業活動を実施するため、アプリ機能の紹介やクーポンの利用状況等の説明資料を作成するなど、本市とともに施設事業者の参画を促す対策を提案・実施すること。

行政サービスを実施する施設事業者からの参画申請を運営事業者が直接、受け付けることは想定しておらず、基本的には本市の事業担当者を通じた募集とするが、「図表 2-8 クーポン利用対象と利用方法」の項番 5、6、7 の施設については、カタログギフトへの掲載も含めて調整が必要となるため、広報・募集方法や内容を運営事業者にて主体的に検討し、本市と協議のうえ実施すること。

参考まで令和 7 年 12 月に施設事業者調査を実施した結果を次表に示す。

図表 4-4 アプリ・クーポン機能の利用意向調査結果

対象事業	事前登録申請	利用予約	クーポン
一時預かり事業(一般型)	45/68 者	45/68 者	41/68 者
病児・病後児保育事業	30/36 者	27/36 者	27/36 者
子どものショートステイ事業	-	11/16 者	11/16 者

対象事業	事前登録申請	利用予約	クーポン
産後ケア事業	－	71/115 者	76/115 者
子育て応援ヘルパー派遣事業	－	－	4/4 者
乳児等通園支援事業	－	－	22/27 者

※令和8年度中にアプリが提供する機能を「利用する」「利用を検討中」と回答した事業者数

※母数は、回答のあった事業者数

(2) 施設事業者の参画対応

施設事業者が本アプリ・クーポンに参画する場合は、施設事業者からの参画事業者登録申請、登録内容変更、補足情報の変更、口座情報等の届出書について、本市の各事業担当者を通じて受付を行うこと。アカウントの発行のほか、施設の基本情報の設定、口座登録作業を適宜、実施すること。

クーポン利用可能となる施設の場合は、アプリにて発行する各施設専用の二次元コード（利用者がクーポンで利用料を支払う際に読み取るもの）を用いて、ポップ等を作成し、クーポン利用手順やマニュアル、アプリ機能の操作マニュアル、業務シナリオを踏まえた教材等を施設事業者へ送付し、必要に応じて利用に向けた支援を行うこと。

(3) 機器貸与

クーポンを利用できる参画事業者において、インターネット通信が可能なタブレットや PC、スマートフォン等の端末を所持しない参画事業者のため、機器を貸与すること。想定台数は、最大 100 台程度とする。

(4) 代理登録・更新作業支援

参画事業者の希望がある場合は施設情報の登録及び更新作業について支援すること。「図表 4-3 アプリ定期更新コンテンツ例」を参照。

(5) 参画率向上のための取組み

一時預かり事業（一般型）、病児・病後児保育事業、産後ケア事業、子どものショートステイ事業、乳児等通園支援事業（こども誰でも通園制度）、子育て応援ヘルパー派遣事業の 6 事業における施設事業者のアプリへの参画、各種機能の利用率向上、満足度の向上に資する方策について提案すること。特に、「図表 2-4 本事業の評価指標案」に示すように、契約最終年度までにクーポン利用可能施設 90%を目標とし、参画率の向上のための方策を提案すること。

4.4. カタログギフトサイト

(1) カタログギフトサイトの要件

「2.6 クーポンの利用対象の分類」を実現できる、物品や体験型のサービスが選べるカタログギフトサイトを用意し、本アプリと連携し、クーポンを利用できるようにすること。特に、「図表 2-8 クーポン利用対象と利用方法」を踏まえて、本市及びアプリ開発事業者と協議のうえ、柔軟に対応できる仕組みを提案すること。その他、カタログギフトサイトの要件は次のとおり。

- ① アプリからカタログギフトサイトへ遷移する際は、ID・パスワードの入力を不要とすること。
- ② 交換可能な物品・サービスを登録し、一覧表示及びクーポンとの交換画面を用意すること。

- ③ 利用者が商品を選ぶ際には、カテゴリや月齢等の絞り込み検索、人気ランキングなど商品を選びやすくする工夫を施すこと。
- ④ カタログギフトの商品が購入された場合、即座にクーポンの利用状況・残高に反映する（重複利用が発生しない措置を講じる）こと。
- ⑤ 利用者がデバイスでカタログギフトの商品を購入した場合、利用通知が即座にデバイスに送信されること。
- ⑥ デバイス等不所持の利用者が物品購入やカタログギフトのサービスを購入できるように措置を講じること。
- ⑦ カタログギフトの一部の商品で利用できる金額または利用回数の上限を設定できること。
- ⑧ カタログギフトサイトの構築にあたっては、不正アクセス防止・不正利用防止のための対策を講じること。
- ⑨ カタログサイトの使いやすさ、直感的で分かりやすいデザイン（UI/UX）、必要な情報や機能をすぐに見つけられる設計や画面構成、各種サポート（アプリの QA の追加や必要に応じて専用の問い合わせ窓口等）が充実されていること。

（２）カタログギフトの内容

物品や体験型サービス等のカタログギフトは、多様な家庭状況に配慮した幅広いニーズに応えられるよう掲載する商品・サービスを多数取り揃えること。想定する商品・サービスは、前提として、こども・子育てに関するものとし、おむつ、おしりふき、離乳食等の育児消耗品、玩具、衣類、日用品、安全対策用品等の子育てに必要な物品、ベビーシッターや家事代行などの家事・育児支援サービス、子育て施設等の利用チケット等であるが、事業者の提案による。カタログギフトに掲載する想定商品を、提案書に記載すること。ただし、金券や電子マネーへの交換は想定していない。

カタログギフトの商品については、次の要件を満たすこと。

- ① カタログギフトに用意する商品は、市場価格と照らし、乖離がないよう適正な価格設定とすること。また、市場価格の調査結果を取りまとめて本市に報告すること。
- ② 商品の設定価格の中に商品の調達や発送に係る経費は含めて差し支えないが、その他の事務処理費やシステム利用料等は委託費用へ計上すること。
- ③ 認証取得、安全性基準、賞味期限など商品の品質管理や商品選定の基準を設け、賞味期限切れ、在庫処分品などがないように管理体制を設けるなど、一定の品質確保を図ること。
- ④ 頻繁な在庫切れや発送遅延が起こらないよう、タイムリーに商品を発送できる在庫管理の仕組みを構築できていること。
- ⑤ クーポン残高にあわせて商品・サービスを選べるよう幅広い価格帯のラインナップを用意すること。

（３）クーポン利用率・満足度向上のための取組み

クーポンの利用状況や利用者アンケートによるニーズ、更に本市からの要望に対応すること。クーポンの利用率や満足度を向上させるよう運用改善するなど取組み方針を提案・実施すること。

- ① カタログギフトサイトに掲載する商品・サービスの拡充においては、必要に応じて新規募集を行うなど運営事業者の実施範囲とするが、掲載する商品・サービスの基準や選定方法など本市と協議のうえ進めること。
- ② 季節性を考慮した商品入れ替え、それに伴うキャンペーンページの作成等、定期的に追加・更新すること。
- ③ 欠品防止対策を講じること。
- ④ 令和 8 年秋以降のアプリの本格リリース（カタログギフトサイトを含む）より前に、利用者がカタログギフトサイトでどのような商品やサービスにクーポンが使えるか想起できるよう PR ページを作成すること。

- ⑤ カタログギフトの使い方ガイド、年齢ごとのクーポン活用例、利用実績や利用者アンケート等から人気の育児商品、体験型サービスを紹介するコンテンツページを企画し、本市と調整のうえ作成をすること。
- ⑥ コンテンツページの作成時には、お知らせ機能などを通じて情報発信すること。

(4) クーポンの使い切り対策

クーポンの残高がカタログギフトサイトの最低価格商品の額に満たないような場合を想定し、クーポン残高を使い切れる対策を提案すること。

4.5.データ管理

(1) データ取込

クーポン申請案内やクーポン受給申請の審査に利用する総合福祉システムから抽出する住基情報等データ（妊産婦情報、乳幼児情報、住基世帯情報（生活保護受給状況を含む）、施設入所情報※）は、USB等の電子可搬媒体（以下、「電子媒体」という。）に本市が格納したものを、運営事業者が本市執務室内に設置する専用端末にて、アプリ側に取り込むこと。取込処理において、エラーが発生した場合、本市にエラー内容を報告し、対応方法を確認すること。別紙1「業務一覧・業務フロー（案）」を参照。総合福祉システムよりデータ抽出する作業は、本市で月2回（1日・15日時点のデータ）実施する。

なお、電子媒体のアプリ側への取り込みまでのデータの取り扱いや紛失防止策等について、提案を行うこと。

※住基情報等データの詳細については、基本設計書の一部の「外部インターフェース項目仕様」等を貸与する。

(2) 住基情報等データ管理

住基情報等データを格納する領域へのアクセスは、限られた人員に限定し、セキュリティに関する実施手順を定め、運用すること。

アプリ開発事業者及び本市と調整のうえ、クーポン受給申請の審査に必要な項目（クーポン受給資格、申請履歴、受給履歴等）の管理できるデータを整理・運用すること。

(3) 同定処理

住基情報等データによりアプリ側にてクーポンの受給判定を行うため、クーポンに係る申請情報データ（アプリにおける利用者登録情報）と住基情報等データのこどもの情報を同定（紐付け）する。アプリ側にて同定処理結果データ（クーポン受給資格判定を含む）を用意するが、効率的かつ確実に審査を実施するためのクーポン審査用の画面等が必要な場合については、運営事業者にて用意すること。

機械的に同定ができない申請者がいる場合に、目検での確認が必要となるため、対応すること。目検で同定作業が必要な件数は、外国人住民を中心に年間1,400件程度を想定する。

4.6.申請勧奨・審査業務

別紙1「業務一覧・業務フロー（案）」を参照し、クーポンの受給資格がある方への申請勧奨通知、及び利用者からのクーポン受給申請の審査を実施すること。クーポン受給申請は、出生時や転入時のクーポンの受給資格が発生し、初めてクーポンを受給するときのみ実施する。その後のクーポンの定期配付は、住基情報等データの連携によりシステム処理にて受給資格の判定を行う。

(1) クーポン未申請者への勧奨通知

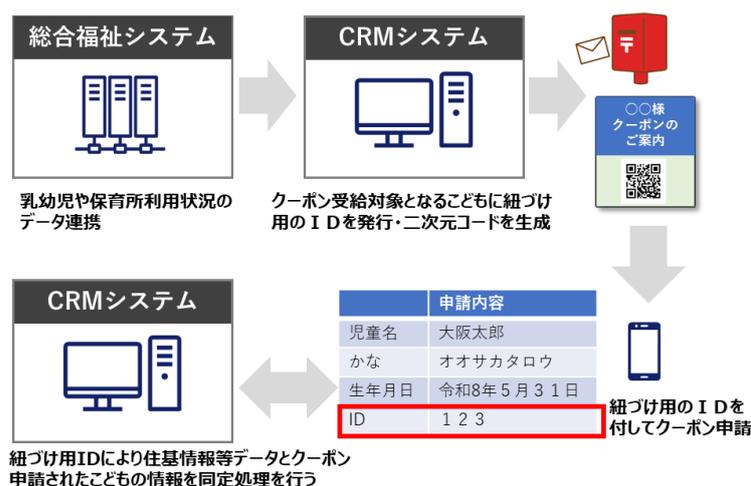
出生後や転入後又は制度開始時に、クーポンの受給資格がある世帯でクーポン未申請の方を対象に次の要件にしたがって、勧奨通知を行う。対象者のリストは、総合福祉システムから連携される住基情報等データにより作成する。「4.5.データ管理」を参照。なお、アプリの登録がある方へは、アプリの連絡機能・プッシュ通知を利用して通知するなど効果的かつ効率的な実施方法により実施すること。なお、郵送及び勧奨通知の内容については、受給資格者のクーポン申請が促進される工夫を提案すること。

- ① アプリで提供される機能を用いて、クーポン受給対象者を特定し、勧奨通知の対象者を整理すること。
- ② クーポン受給対象となった日から2～3か月程度経たのちに郵送（特定記録郵便）にて通知を行うこと。アプリで発行する二次元コード（クーポン受給資格を管理するデータベースとの突合キー）を付して勧奨通知する。「図表 4-6 二次元コードの利用イメージ」を参照。
- ③ 勧奨通知を送付したが申請のなかった対象者へ、最新の住基情報等を確認のうえで2回目の通知を行うこと。クーポン未申請の対象者のリストを整理し、勧奨時にスムーズに対応できるよう準備しておくこと。
- ④ 発送作業は、随時発送、又は月に数回取りまとめて発送する等、運営事業者にとって効率的な実施方法として差し支えない。通知内容や送付タイミングは、本市と協議のうえ決定すること。
- ⑤ 送付物作成期間（発送するまでの間）において、DV 対象者等の個別事象について、引き抜き作業を行うことを想定している。引き抜きが必要な個別事象は事前に本市と取り決めること。
- ⑥

図表 4-5 郵送の想定発送数

対象の分類	全体件数	うち発送枚数（1回目）	発送数（2回目）
出生	18,000 件/年	9,000 枚/年	4,500 件/年
転入（0～2歳児）	4,000 件/年	2,000 枚/年	1,000 件/年

図表 4-6 二次元コードの利用イメージ



(2) クーポン受給申請の受付（出生時を除く）

クーポン受給申請は、アプリを通じたオンライン申請を基本とし、申請率は95%を想定する。出生時を除き、

同定処理が完了していることを前提とし、次の確認を行う。

- ① 申請情報と住基情報等データの紐づけの同定処理が完了しているかどうかをチェックする。(アプリ側処理)
- ② クーポン対象のこどもの二重申請がないかチェックする。(アプリ側処理)
- ③ 同定されていない申請情報の場合、目検で確認を行い、紐づけ作業を行うこと。
- ④ 同定処理が完了している申請情報は次の審査へ進み、同定ができなかった場合、不承認登録し、通知すること。

(3) クーポン受給申請データの審査・入力・配付

- ① 保育所等施設に入所・利用していないかチェックする。(アプリ側処理) なお、連携される住基情報等データに含まれていない、童発達支援施設の利用情報があり、本市から別途、提供するリストに基づき、手動または独自処理により審査を行うこと。
- ② 生活保護の受給世帯でないかチェックする。(アプリ側処理)
- ③ 親(申請者)とこども(クーポン対象)が同一の住所であるかチェックする。(アプリ側処理) 同一の住所でない場合には、申立書等の追加書類の提出を求めること。
- ④ 申請者が添付する本人確認書類(住民票、運転免許証、マイナンバーカード等)により申請者とこどもの本人確認を行うこと。
- ⑤ 本人確認書類に不備等があった場合は、申請者に不備等の箇所を明示する形で不備内容をアプリの連絡機能(チャット)を利用して、連絡すること。
- ⑥ 不備連絡を行った後、期限を設けても不備解消されない場合は審査を行わず、申請取下げ処理、通知を行うこととする。
- ⑦ 審査の結果、受給要件を満たさない申請者をアプリより不承認登録し、通知すること。(通知は、アプリ側の自動処理)
- ⑧ 審査の結果、受給要件を満たした申請者にアプリより承認登録及びクーポン配付登録し、通知すること。(通知、クーポン配付は、アプリ側の自動処理)
- ⑨ 申請情報や進捗状況(ステータス)はデータ化して管理すること。

図表 4-7 本人確認書類例

証明／添付書類	本人確認(保護者)	世帯確認	名前・住所(こども)	年齢(こども)
住民票	●	●	●	●
運転免許証	●			
マイナンバーカード(保護者)	●			
マイナンバーカード(こども)		△	●	●
こども医療証		△	●	●
母子健康手帳(出生届出済証明)		△	出生時のみ	●

※△は、保護者の本人確認書類とこどもの本人確認書類の住所の一致確認を行うことにより世帯確認を行う。

(4) 制度開始当初の審査

第1子保育料の無償化が開始される令和8年9月1日の保育所等施設の利用情報をもとにクーポンの受給資格のある対象者を11月頃に特定し、申請勧奨を実施し、クーポンの申請受付、審査、配付を開始する。「4.6.(1) クーポン未申請者への勧奨通知」にしたがって、二次元コード付きクーポンの申請勧奨通知を一斉送付する。利用者が二次元コードを読み込み、申請情報と住基情報等データを紐づけるためのキー情報が付帯された申請の場合は、機械的に同定及び審査を行う。キー情報がない場合、申請情報と住基情報（カナ氏名、住所、生年月日等）を突合し同定及び審査を行い、配付登録、通知する。

制度開始当初の勧奨通知の発送件数は、約3万通（R8年度の4～9月の出生8,800人＋0～2歳児の在宅等児童21,000人）を予定しており、うち95%が申請を行うと仮定し、キー情報ありの申請が6割（17,100件）、キー情報なしの申請が4割（11,400件）とする。

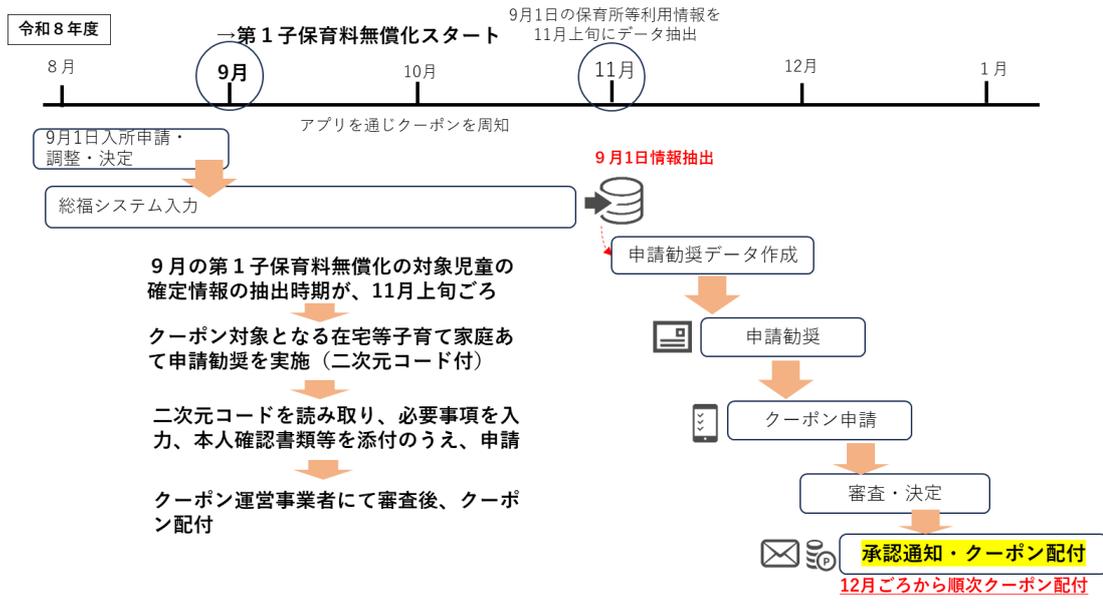
別表 4-8 制度開始当初の申請件数

勧奨通知発送数	申請率	キー情報の有無	同定方法
約3万件	95% (KPI案)	あり17,100件	機械処理 ※本人確認は目検チェック
		なし11,400件	添付書類＋住基情報等データによる確認の目検チェック

別表 4-9 制度開始当初の審査観点と確認方法

審査観点	申請者の本人確認	こどもの名前・住所・生年月日の確認	世帯確認	保育所等施設利用確認
確認方法	運転免許証、マイナンバーカード	二次元コードのキー情報がある場合、添付書類不要		
		マイナンバーカード、こども医療証	添付書類による住所一致確認	住基情報等データ
	住民票			

図表 4-10 制度開始時の勸奨のイメージ



(5) 出生時の審査

出生後は、早期にクーポンを配付することを最優先とする。出生時は、住基情報等データがまだ連携されていない場合も想定できること、また出生直後には保育所等施設利用がないため、住基情報等データとの同定を不要とし、添付書類による審査を実施する。クーポンの受給申請があった場合、産後ケアや子育て応援ヘルパーの利用ができるよう速やかに審査を実施し、審査完了次第、即時にクーポン配付登録、通知する。

住基情報等データが連携された後に同定処理が実施され、受給資格の有無を確認し、対象者でないと判明した場合、即時クーポンの利用を停止し、通知すること。

なお、生まれた月によって不公平が生じないように 10 月以降に出生した子についても期限までに申請があれば 10 万ポイント分を配付する。

図表 4-11 出生時の審査観点と確認方法

審査観点	申請者の本人確認	こどもの名前・住所・生年月日の確認	世帯確認	保育所等施設利用確認
確認方法	運転免許証、マイナンバーカード 住民票	こども医療証、母子健康手帳の出生届 出済証明ページ	添付書類による住所一致確認	不要 ※事後同定する

(6) 市外転入時・保育所等施設退所時の審査

市外転入・保育所等施設退所者に対しては、随時書類審査を実施することも可とするが、住基情報等デー

タが連携されるまで配付決定を保留し、住基情報等データとの同定が完了後、速やかに受給資格を満たしていることを確認したうえでクーポン配付登録、通知する。

なお、市外転入時・保育所等施設退所時のクーポン申請に対しては 2.5 万ポイント分を配付する。

図表 4-12 市外転入時等の審査観点と確認方法

審査観点	申請者の本人確認	こどもの名前・住所・生年月日の確認	世帯確認	保育所等施設利用確認
確認方法	運転免許証、マイナンバーカード 住民票	マイナンバーカード、 こども医療証	添付書類による住所一致確認	住基情報等データ

なお、(5) (6) のクーポン受給資格が発生しているものの、申請が一定期間ない場合、(1) のとおり申請勧奨を行う。その場合の審査観点と確認方法は、別表 4-9「制度開始当初の審査観点と確認方法」とおり。

(7) クーポンの利用停止

クーポンの受給資格が消失した場合、クーポンの利用停止を行う。アプリ側処理により機械的にクーポン利用停止を行うが、手動により停止を行う場合があるため対応すること。クーポン利用停止の分類について次の図表に整理する。生活保護受給者は、クーポンの受給対象外かつ利用対象外にする必要があるため、アプリ側処理により判明時点で非活性とし、クーポン利用実績がある場合、利用実績を出力し、本市へ提出すること。

図表 4-13 クーポン利用停止の分類

消失事由	停止日	処理方法
本市から転出した場合	転出日の翌月末	判明時点で自動通知・自動停止 (次回クーポン受給資格消失・利用期限の事前通知)
保育所等施設を利用、又は年齢到達した場合	通常の利用期限 (クーポン配付日から 6 か月)	判明時点で自動通知 (次回クーポン受給資格消失の事前通知)
生活保護の受給が開始した場合	判明時点でクーポン非活性	判明時点で自動通知・自動非活性・(次回クーポン受給資格一時停止)
上記以外の不正受給・利用が発覚した場合等	即日停止	手動通知

4.7.オンライン申請以外の対応（紙申請）

デバイス等の不所持者からの申請の受付を可能とし、アプリが利用できない利用者がサービスを享受できるように次の業務に対応すること。

- ① 紙媒体での申請書及び添付資料（以下、「紙申請」という。）をアプリ・CRM システムに代理入力・登録し、オンライン申請で受理した情報とあわせて管理すること。同一申請者による紙申請とオンライン申請の二重申請がないようにチェックすること。
- ② 申請者が紙とオンラインの切り替えを希望する場合、残高や履歴を引継ぐこと。
- ③ オンライン申請と同様の観点により審査し、クーポン配付通知書等を申請者に送付すること。
- ④ 対象者には、開発事業者から提供する CPM 方式の二次元コード付カードを送付する。また、あわせて運営事業者にてカタログギフトの冊子やクーポンの使い方の案内等を用意し、送付することを想定している。
 - ・ 子育て支援サービスの利用・・・利用者が持参する二次元コード付カードを参画事業者用のアプリにて読み取り、支払い金額を入力することで決済を行う。
 - ・ カatalogギフトの利用・・・利用者がコールセンターへ電話等によりカタログギフトを注文し、運営事業者にて本人確認のうえ、運営事業者用のアプリにて商品等の入力作業を代行し、発注を行う。
- ⑤ 紙申請書類は、保存期間をクーポン受給資格が消失してから5年間とし、保存、廃棄など適切に文書管理を行うこと。
- ⑥ 上記の業務以外で紙申請に対する独自の取組みがある場合、提案すること。

4.8.クーポン支払い関連業務

（1）請求等の実績確認

運営事業者は、参画事業者からの請求を受けたときは、参画事業者からのクーポン取引実績及び請求金額等が適正であるかどうかを確認すること。

（2）口座振り込み不能の対応

口座振り込み不能等のエラーが発生した場合も振込手数料が発生するが、運営事業者の不備によるものは、運営事業者にて負担するものとする。

（3）クーポンの換金（クーポン利用額に応じた参画事業者に対する支払い）

クーポン利用額を参画事業者の指定する口座へ月1回以上、換金振込を実施すること。

換金振込は、参画事業者が本アプリ・クーポンの利用事業者として参画申込み時に事前登録した口座へ行うものとする。

クーポンの換金振込で発生する手数料（振込手数料や事務処理費、システム利用料を含む）は、本市が負担し、実績件数に単価を乗じた額を運営事業者へ支払う。見積の積算にあたって、様式1「見積書」に記載する件数に単価を乗じて年額を算出すること。

クーポンを換金した額（クーポンそのものの原資）は、本市が負担し、実績に基づき別途運営事業者に支払う。本市より運営事業者へクーポンを換金した額を支払う口座は、本件専用の独立した決済用預金口座（無利息の預金口座）を開設すること。また、クーポンの換金状況が明確に把握できるよう適切に管理すること。な

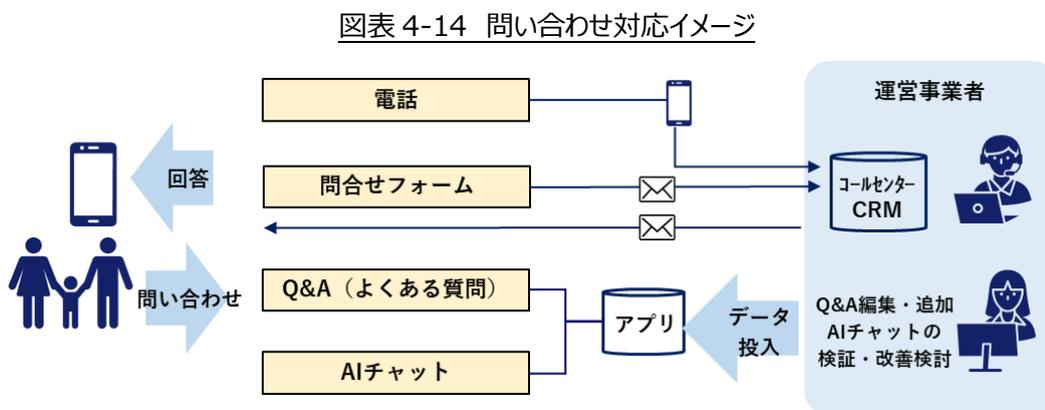
お、本市が換金状況の確認のために、換金記録及び関連する口座の写し等の提出を求めた場合は、これに対応すること。クーポンを換金した額の支払い方法については、業務委託契約書第 52 条に基づき協議書を締結のうえ決定する。

利用者に対して、クーポン利用は、各年度の本市予算の成立及び協議書の締結を前提とし、クーポンの利用期間に限らず利用停止することがある旨をクーポンの利用規約に明記する。

4.9.コールセンター関連業務

本事業の運営に係るコールセンター業務として、利用者・事業担当者・参画事業者からの問い合わせ対応の実施、及び対応内容の管理を行うこと。問い合わせの対象は、申請や予約、アプリやクーポンの使い方、エラーの対応などアプリ・クーポンに関することとする。問い合わせの受付方法については、電話や問い合わせフォームの他、Q&A（よくある質問）、AI チャットボットを用意し、複数チャネルにて対応できるようにすること。なお、問い合わせフォーム、Q&A、AI チャットボットはアプリ開発事業者が用意するシステムを使用し、運用すること。また、利用者との個別のやり取りのための、チャット機能もあるため、適宜、活用すること。効率的なコールセンター運用に際して問い合わせ管理システムが必要な場合は、運営事業者にて用意すること。

次の図表で示すとおり、問い合わせ管理を運用するシステムを参考とし、コールセンターの運営が円滑に実施できる仕組みについては、提案に委ねるものとする。



図表 4-15 問い合わせ受付方法と対象

問い合わせ対応方法	利用者	参画事業者	事業担当者
電話	○	○	○
問い合わせフォーム	○	△ (メール)	△ (メール)
Q&A (よくある質問)	○	△ (マニュアル)	△ (マニュアル)
AI チャットボット	○	—	—
連絡 (有人チャット)	○	—	—

(1) コールセンター環境の整備

利用者、参画事業者及び事業担当者からの問い合わせ対応ができる環境を整備すること。

令和8年春頃にアプリを先行リリースする際には、開発事業者によりコールセンターを運用している。電話番号については、市民の混乱を招かないよう開発事業者が使っていたものを引き継ぐことを想定しているが、その他、開発事業者により整備されたコールセンターマニュアル、Q&A（よくある質問）、AI チャットボット、問い合わせフォーム等の利活用、外国人の方に対する対応などコールセンター業務の円滑な引継ぎに関する計画を提案すること。

折り返しの電話の通話料が発生する場合、運営事業者にて負担する。折り返しが必要となるケースは、問い合わせ件数のうち1割程度を見込むこと。

(2) 問い合わせ受付時間等

本事業の電話による問い合わせ受付時間は、週6日、1日8時間以上を前提とし、時間帯等の詳細については本市と協議のうえ決定することとする。

想定問い合わせ受付時間は次のとおり。

日曜・祝日・振替休日・年末年始（12月29日～1月3日）を除く

10：00～18：00

※クーポンの制度開始当初の勧奨通知発送後の1～2か月間程度は、クーポン受給申請やクーポン利用に関する問い合わせが急増すると予測されるため、臨時的に午前8時から受付

(3) 問い合わせ対応要件

問い合わせ対応に係る要件は次のとおり。

- ① 利用者、参画事業者及び事業担当者からの問い合わせや要望に対応するとともに、必要に応じた情報提供等の対応を行うこと。
- ② 問い合わせ回答にあたっては、コールセンターマニュアルやFAQ、過去の類似実績に基づき正確に行うこと。
- ③ ②により解決できないときは、適宜、開発事業者や本市へエスケーションを行うこと。
- ④ 問い合わせに対する回答を折り返しとする場合は、その理由及び返答時間等を伝え、あらかじめ相手方の了承を得ること。聞き取った個人情報の取り扱いは、「5.3.個人情報保護に係る要件」を順守すること。
- ⑤ 問い合わせフォームによる問い合わせについては、遅くとも3営業日以内に一次回答を行うこと。
- ⑥ 問い合わせ想定件数は次表のとおり。ただし、あくまで事業開始前の想定であるため、運営業務開始後に問い合わせの実態を把握・整理し、問い合わせ対応における体制等は適正化を行うこと。

図表 4-16 問い合わせ想定件数

対象	手段	件数（繁忙期を想定）
利用者	電話	ピーク：1,500件/月 平常：300件/月
	問い合わせフォームまたはメール	ピーク：750件/月 平常：150件/月
参画事業者	電話	ピーク：500件/月 平常：100件/月
	メール	ピーク：250件/月 平常：50件/月

対象	手段	件数（繁忙期を想定）
事業担当者	電話	60 件/月

（４） Q&A 等の整備

問い合わせ実績に基づき、利用者向けの Q&A（よくある質問）のコンテンツの更新を行うこと。また、必要に応じて、AI チャットボットにも学習用データを投入すること。

（５） 参画事業者・事業担当者向けの問い合わせ対応

参画事業者や事業担当者向けに問い合わせフォームを用意しないが、電話の他、メールでの問い合わせ受付を可能とすること。また、Q&A を用意する想定はないが、問い合わせ実績に基づきマニュアル等を整備すること。

（６） 実績管理

問い合わせ内容についてはデータ管理を行い、問い合わせ記録を作成すること。月次の問い合わせ対応実績（件数、応答率、通話時間、エスカレーション件数、特殊事例の対応内容等）の報告を行うこと。

4.10 アンケート検証・データ分析業務

利用者・事業者アンケートやアプリ利用状況、コールセンターにおける問い合わせ記録、業務実績等のデータ分析に基づき、アプリ・クーポン、事業運営に関する課題を洗い出し、改善提案、実施のサイクルを回すこと。申請手続きや案内方法に関するデータを分析し、受付処理業務の改善、案内内容の見直し、説明会の実施などアプリ・クーポンの運用の最適化に取り組み、利用者・事業者双方の利便性向上策を検討、企画すること。

（１） 利用者ニーズの把握

アプリにてアンケートを作成し、利用者が制度やサービスにどの程度満足しているか、使いづらさや不都合がないか、どのような要望があるかを抽出し、解決策（手続きの簡素化、説明資料の改善等）を立案すること。

また、問い合わせが多い内容やクレーム件数、利用実績やサービス案内結果の分析により、制度利用にあたって困っている点を特定し、その改善策（Q&A の充実、受付対応の強化、システム改善等）を検討、提案すること。

（２） 事業者ニーズの把握

アプリにてアンケートを作成し、参画事業者の意見や要望を集約し、アプリ利用のメリット拡大や負担軽減につながる支援策（追加サポート等）を検討、提案すること。なお、アプリに参画していない事業者の意見や要望についても、本市と調整のうえ収集すること。

（３） アンケートの設計・実施・集計

- ① 利用者、参画事業者それぞれに対するアンケート内容、実施時期を企画立案し、本市と協議したうえで、アプリ機能を用いてアンケートの作成、発出、集計作業を行うこと。
- ② アンケートでは、満足度に関する設問など定期的に取得する項目について本市と協議のしたうえで設定すること。アンケート結果を集計して本市へ報告すること。
- ③ アンケートは、統計的に有意な有効回答数を確保すること。

（４） 本事業の効果測定

配付されたクーポンやカタログギフトなどの利用率等を統計情報から把握し、必要に応じてプロモーション方法の

見直しやメニュー内容の拡充等を企画すること。

なんらかのアプローチ対象としていくためにクーポンを全く使っていない家庭を抽出・ピックアップすること。

(5) 統計情報の取得・資料作成

本業務における次の情報を統計資料として月次、年次で取りまとめて報告すること。分類や内容の詳細は本市と協議のうえ決定する。

- ① KPI に関する数値（アプリ登録率、クーポン申請率、クーポン利用率、アプリ・クーポン満足度、施設事業者の参画率）
- ② SLA に関する数値（別紙3「サービスレベル規定書（案）」を参照）
- ③ 広報・周知策の効果分析のための数値（クーポン勧奨通知件数、申請受付件数、不備対応件数、クーポン配付件数等の業務処理件数等）
- ④ クーポン実績のための数値（クーポン利用者数、利用金額、利用先等）
- ⑤ 問い合わせ受付内容・件数（問い合わせ内容ごとの件数）、応答件数、一次回答数等
- ⑥ 事業者への案内件数、参画件数等
- ⑦ 参画事業者からの請求に係る件数、金額等
- ⑧ カタログギフトの利用件数、内容、金額等
- ⑨ その他 関係各所からの照会対応等に係る必要データの提供依頼に対応すること。（年5回程度）

(6) 目標管理と改善対応

本業務の運営における事務の正確性の保持と効率化を目指すため、上述のアンケートや実績を活用して、別紙3「サービスレベル規定書（案）」に示す事項について、サービス水準を設定し、確認を行う。なお、サービス水準の設定にあたっては、本市と協議のうえ決定するものとする。目標達成のため、改善策を検討し、本市と協議のうえ対応を進めること。

4.1 1.その他

(1) クーポンの不正受給・不正利用に関する調査

- ① 利用者及び事業者のクーポンの不正受給・不正利用を防止するための有効な対策について提案すること。
- ② 利用者の不正受給・不正利用の疑義が発覚した場合、本市と協議し、対応を検討すること。
- ③ 施設事業者のクーポン利用状況のデータ等を抽出、分析し、特異データをピックアップし、実地調査の対象者リストを作成すること。リストアップされた事業者に対して、本市と協議のうえ訪問・実地調査を実施すること。年間100件程度のリストに対して、1割程度を実地調査対象とする。実地調査は、サービス内容や事業者に対する調査ではなく、クーポン利用の観点のみに限定したものであることを事業者に明示すること。

(2) 経費削減のための運用

アプリやカタログギフトの広告等の運用により、経費削減の方法を検討・提案し、本市と協議のうえ実施すること。

(3) 現行アプリ開発事業者からの業務引継ぎ

本業務の事業運営について、利用者や参画事業者が運営事業者の変更に伴う負担や不利益となることがないよう、円滑に事業運営を遂行するため、現行のアプリ開発事業者から、業務運用に係るデータやマニュアル

等（以下、「データ等」という。）の引継ぎを受けること。

（４）次期運営事業者への引継ぎ

本業務の契約期間満了後、次期の業務を継続して受託しない場合には、次の要件のとおり次期運営事業者への業務の引継ぎを行うこと。

- ① 次期運営事業者において必要となる業務で蓄積されたデータ等（クーポン残高や利用履歴を含む）については、本市と協議のうえデータ移行を行うこと。
- ② コールセンターの電話番号は、引き継ぐこと。
- ③ 前年度に本クーポンの配付を受けていた利用者は、受給資格を満たしている場合、継続してクーポン配付を行う。
- ④ 既存の参画事業者について、新たに申請等を求めることなく継続して利用可能とすること。
- ⑤ 決済方式の変更等に伴い、追加での情報提出や登録等を求める場合には、利用者や参画事業者が当該情報を容易に登録することが可能となる手段や手順書を準備すること。
- ⑥ 事業者切り替え時の請求及び支払関連業務については、次期運営事業者と調整し、運営に支障が発生しないよう対応すること。
- ⑦ 次期運営事業者とのデータ等の授受にあたっては、本市及び次期運営事業者と移行データの範囲、期日、受渡方法等を調整のうえ事業運営に支障をきたすことなく実施すること。
- ⑧ 業務引継ぎにあたっては、運営事業者側で発生する費用は運営事業者が負担し、業務の統括責任者が関わること。

（５）権限管理

参画事業者や事業担当者等のアプリ機能の利用権限の追加、削除、変更の対応を行うこと。

（６）付帯作業

本市が本事業を円滑かつ継続的に実施するために必要な次の対応を行うこと。

本事業の運営を行うにあたり必要な別紙 2「制作物一覧（案）」に示すマニュアルや設計書等の資料について、適宜、実態にあわせた更新を行い、提出すること。

5. セキュリティ要件

「大阪市情報セキュリティ対策基準」、「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」に準拠したセキュリティ対策を行うこと。

5.1. 基本事項

運営事業者が実施する作業、構築するシステム、構築するネットワーク、提示する納入物等、運営事業者の責任範囲にある役務、物品及びシステムに対して、運営事業者は本章の要件を踏まえ、自社の責においてセキュリティ対策を実施し、セキュリティレベルを維持すること。セキュリティ対策の不備により本市及び本市の関連するシステム又はサービスに影響が出る事態が発生し、それが運営事業者の責に帰する場合は本市から運営事業者に対して損害賠償を請求することがある。

運営事業者が実施する作業、構築するシステム及び構築するネットワークが影響を及ぼす可能性がある他の役務、物品及びシステムに対して、運営事業者が事前に予測できる範囲内で、本章の要件に基づくセキュリティ対策の方針提案を行うこと。

5.2. 管理体制

住基情報を取り扱う観点から、「4.2.利用者支援」「4.5.データ管理」「4.6. 申請勧奨・審査業務」「4.7.オンライン申請以外の対応（紙申請）」「4.9.コールセンター関連業務」においては、次の要件を満たす対策や提案を行うこと。

- ① 業務実施エリアへの入退室は、例えば、ID カード認証等を用いるなど関係者に限定し、入退室ログを残すことが望ましい。
- ② 本業務に関する個人情報へのアクセス操作ログ・アクセスログを取得・保管し、監査時に提示できる体制を整備することが望ましい。
- ③ 業務で利用する端末のセキュリティ対策については、本市セキュリティ対策基準等を参考にすること。
- ④ 組織的対策（企業としての管理体制・規定など）／物理的・技術的対策（業務エリアの実施対策）／人的対策（教育等）についての提案を行うこと。

5.3. 個人情報保護に係る要件

本業務に係る作業の過程で個人情報を取り扱う場合は、次の要件をはじめ、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に準拠すること。なお、取扱い方法の詳細について疑義がある場合は、本市に照会すること。

- ① 実施業務で蓄積したデータや帳票類をはじめ、申請・相談対応等により知り得た申請者・利用者及び参画事業者の情報については、情報の漏洩、滅失、き損等の防止、そのほか、個人情報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。
- ② 電子媒体に格納のうえ外部に搬送する際には、電子媒体に8桁以上のパスワードを設定のうえ施錠可能な専用トランクを使用し、個人情報を含む場合には複数名で対応する等の適切な措置を講じること。そのほ

か、詳細は別途契約書において定めることとする。

- ③ 本業務に携わる者は、個人情報に当然のこと、事業の遂行を通じて知り得た情報を漏らしてはならない。また、その職を退いた後も同様とする。

5.4.セキュリティに関する公的認証

応札者は（１）のを満たすこと。（２）は、要件を満たすことが望ましい。

（１） 応札者は、情報セキュリティに係る以下のいずれかの条件を満たすこと。

- ① JIS Q 27001（ISO 27001）に準拠した ISMS の認証を有していること。
- ② 一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）のプライバシーマーク制度の認定を受けているか、又は同等の個人情報保護のマネジメントシステムを確立していること。

（２） 応札者が別にシステムを構築する場合、クラウドサービスセキュリティに係る「ISMAP」又は JIS Q 27017（ISO 27017）に準拠した認証を有していることが望ましい。

6. 成果物

運営事業者は、年度ごとに本市と協議のうえ決定した当該年度に作成する各種制作物の一覧を作成し、本市と合意した期日に納品すること。参考として想定している主な制作物を別紙2「制作物一覧（案）」に示す。

なお、成果物の提出に関しては事前に本市の検査を終了したものとするため、提出期限にあたっては検査や修正に要する日数などを換算し、十分な余裕をもって作成にあたること。

そのほか、本市が必要とする書類を求めに応じて随時提出すること。

7. その他

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、運営事業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) 運営事業者は、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つては、本市の承諾を必要としない。
- (3) 運営事業者は、(1) 及び (2) に規定する業務以外の再委託にあつては、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、再委託相手先等の公表については、再委託相手先、再委託内容、再委託金額を公表する。ただし、運営事業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つたときは、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、これを超えることがやむを得ないと本市が認めたととき、又は、コンペ方式若しくはプロポーザル方式で運営事業者を選定したときは、この限りではない。
- (5) 運営事業者は、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. 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つた場合において、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。本市の解釈によりがたいと本市及び運営事業者が認める場合は、本市と協議のうえ対応するものとする。

7.3. 障がい者への配慮事項

運営事業者は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号）に基づき、合理的配慮の提供が適切になされるよう、大阪市が定めた「大阪市における障がい者を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領」を踏まえた、従事者向けの研修等を実施すること。また、研修後は、本市に報告書を提出すること。

7.4.経費積算にあたっての留意事項

本業務に関して、追加費用の発生は想定していない（概算部分は除く）。概算部分とは、4.8.（3）のクーポンの換金振込で発生する手数料を指す。

本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。

7.5.契約及び概算契約の確定

契約当初においては概算で契約するが、後日、数量を確定するものとする。なお、運営事業者は業者決定後すみやかに「業務委託内訳書」（契約時）を本市に提出し、年度ごとに業務完了後は速やかに「概算契約の内訳明細書」（完了時）を本市に提出すること。

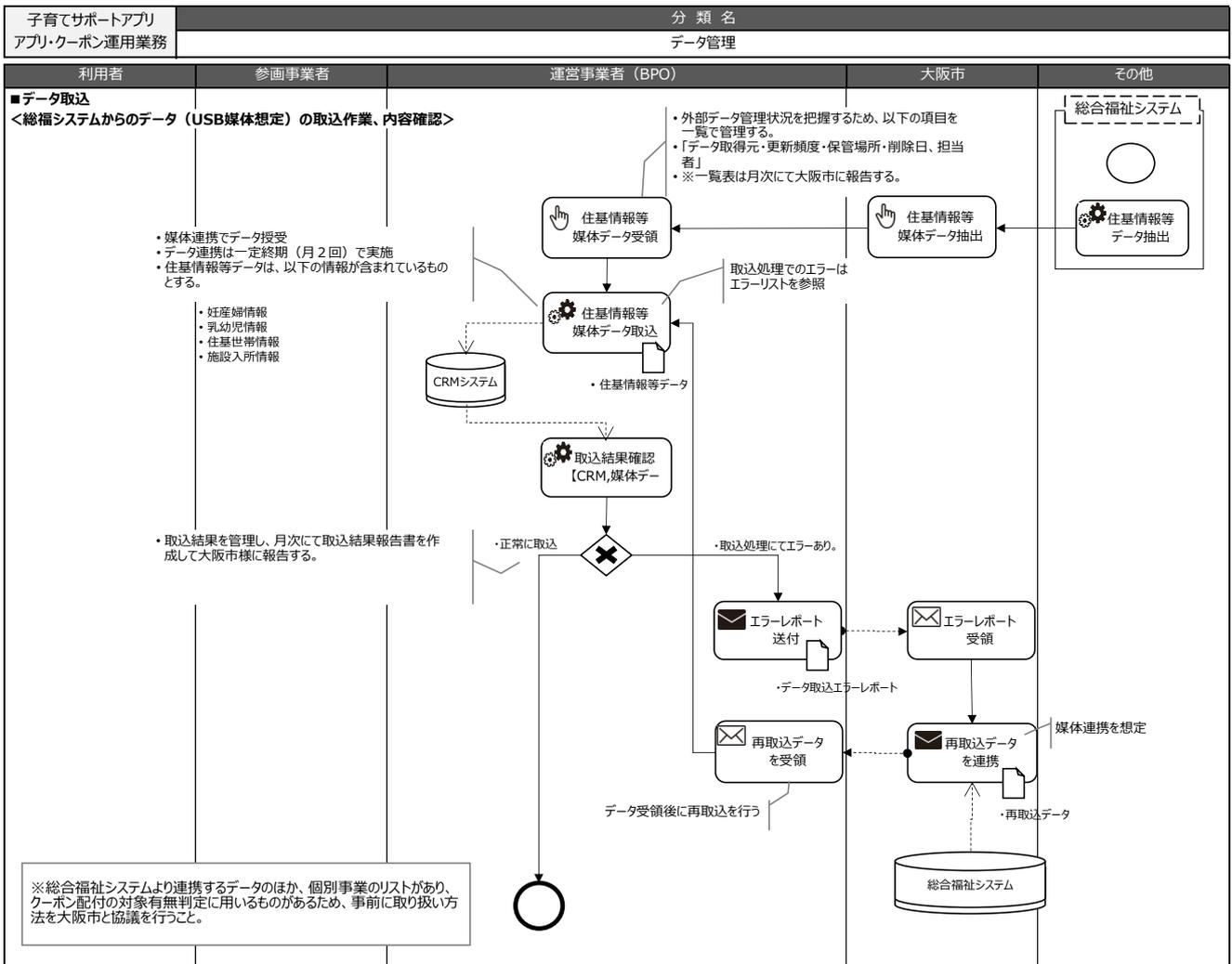
■別紙1 業務一覧・業務フロー(案)

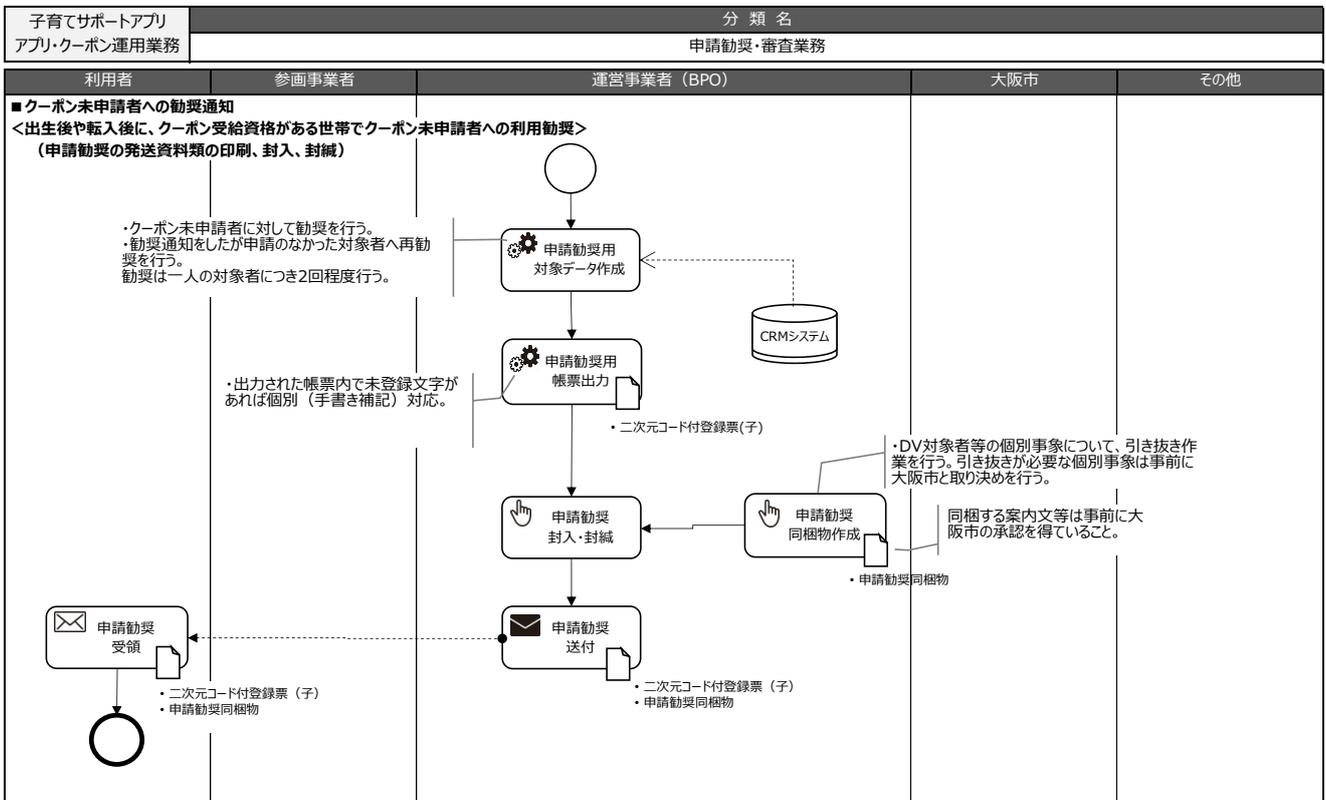
項番	分類	業務名(目次)	事務名	想定実施サイクル	想定業務量(参考値)	フロー有無 (-/有)	業務フロー備考	想定関係者					
								アプリ利用者 (市民)	参画事業者	運営事業者 (BPO)	大阪市 (局)	大阪市 (区)	その他
1	事業運営管理	事務局の設置・プロジェクト管理	運営/管理全般	随時	-	-				●	●		
2	事業運営管理	運営報告	年次報告会議、全体定例会議、運営状況報告、トラブル報告	月次	-	-				●	●		
3	事業運営管理	成果物の更新等	事業の運営を行うにあたり必要な成果物等の資料更新	随時	-	-				●	●		
4	利用者支援	事業周知等の広報物の作成	利用者向けチラシ・ポスター・説明動画等の作成	年次程度	-	-				●	●		
5	利用者支援	広報活動の支援	本市が実施する広報活動支援(広報誌等の広報素材作成)	随時	-	-				●	●		
6	利用者支援	アプリのコンテンツ管理	利用者個人の属性に適した子育て支援サービス情報を通知できるようルール作成、通知	ルール作成は初回のみ(改善は必要に応じて実施)通知は随時	-	-				●			
7	利用者支援	アプリのコンテンツ管理	メルマガ等の定期通知内容の作成・発信	月次	2~4件程度/月	-				●			
8	利用者支援	アプリのコンテンツ管理	RSS以外のイベント情報等の収集・登録	月次	30件程度/月	-				●			
9	利用者支援	アプリのコンテンツ管理	RSSで自動収集するイベント情報等の更新・設定	年次程度	1回/年	-				●			
10	利用者支援	アプリのコンテンツ管理	各コンテンツ・制度情報等の内容確認・更新	年次程度	1回/年	-				●			
11	利用者支援	アプリのコンテンツ管理	施設詳細情報の内容確認・更新	年次	1回/年	-				●			
12	利用者支援	アプリのコンテンツ管理	各マップに関する情報更新	年次程度	1回/年	-				●			
13	利用者支援	アプリのコンテンツ管理	月例別の子育て情報・通知内容の確認・更新	年次	1回/年	-				●			
14	利用者支援	アプリのコンテンツ管理	防災月間に防災アプリなどの周知を行う	年次程度	年数回	-				●			
15	利用者支援	アプリのコンテンツ管理	その他情報・サービスに関する情報の定期更新	随時	-	-				●			
16	利用者支援	出産・育児お役立ち情報の作成・掲載	本市の育児開子、HP上の広報コンテンツに対してアプリへの記事作成及び登録支援	随時	-	-				●	●		
17	利用者支援	アプリ利用率向上のための取組み	その他、利用率向上等の取組みを提案及び広報効果測定・分析・改善	随時	-	-				●	●		
18	事業者支援	施設事業者向けの参画促進	クーポン画面やアプリ機能に関する操作マニュアル、業務シナリオ等の教材の送付および研修コンテンツ等の成果物の報告・改善	随時	-	-		●		●	●		
19	事業者支援	施設事業者向けの参画促進	事業者向けチラシ・ポスター・説明動画等の作成	必要に応じて	-	-				●	●		
20	事業者支援	施設事業者向けの参画促進	登録動員用資料作成(営業資料)、登録動員	随時	-	-				●	●		
21	事業者支援	施設事業者の参画対応	施設の基本情報の設定等の登録作業のサポート	随時	-	-			●				
22	事業者支援	機器貸与	機器貸与	随時	-	-				●			
23	事業者支援	代理登録・更新作業支援	参画事業者の希望がある場合に施設情報の登録作業サポート	随時	-	-			●				
24	事業者支援	参画率向上のための取組み	アプリへの参画、各種機能の利用率向上、満足度の向上に資する方策について提案	随時	-	-				●			
25	カタログギフトサイト	カタログギフトサイトの要件	物品や体験型のサービスが選べるカタログギフトサイトを構築	-	-	-				●	●		アプリ運用保守 事業者
26	カタログギフトサイト	カタログギフトサイトの内容	掲載内容の検討	-	-	-				●			
27	カタログギフトサイト	クーポン利用率・満足度向上のための取組み	クーポン利用促進につながる運用改善を適宜実施、店舗開発・商品開発支援、カタログギフト追加提案・営業、調整、追加対応	-	-	-				●	●		
28	カタログギフトサイト	クーポンの使い切り対策	クーポン残高を使い切れる対策の提案	-	-	-				●			
29	データ管理	データ取込	総括システムからのデータ(USB媒体想定)の取り込み作業、内容確認	月2回程度	-	有				●	●		アプリ運用保守 事業者
30	データ管理	住基情報等データ管理	セキュリティに関する実施手順を定め、運用 クーポン受給申請の審査に必要なデータ項目の管理	月2回程度	-	-				●	●		アプリ運用保守 事業者
31	データ管理	同定処理	クーポンに係る申請情報データと住基情報等データの同定処理	日次	50件/日程度	有				●	●		
32	申請動員・審査業務	クーポン未申請者への動員通知	出生後や転入後に、クーポン受給資格がある世帯でクーポン未申請者への利用動員(申請動員の発送資料類の印刷、封入、封緘)、特定対象者の引き抜き作業	月次程度	200件/月程度	有		●		●		●	
33	申請動員・審査業務	クーポン受給申請の受付(出生時を除く)	申請書類等受付、内容確認	日次	50件/日程度	有		●		●	●		
34	申請動員・審査業務	クーポン受給申請データの確認・審査・入力・配付	申請データの確認、審査・入力、結果通知等	日次	50件/日程度	有	申請データの確認・審査は各申請動員・審査業務シートに含む。 承認/不承認通知等は申請動員・審査業務(結果通知)シートに記載。	●		●	●		
35	申請動員・審査業務	制度開始当初の審査	二次元コード付きのクーポンの申請動員通知対応、審査対応	日次	-	有		●		●	●		

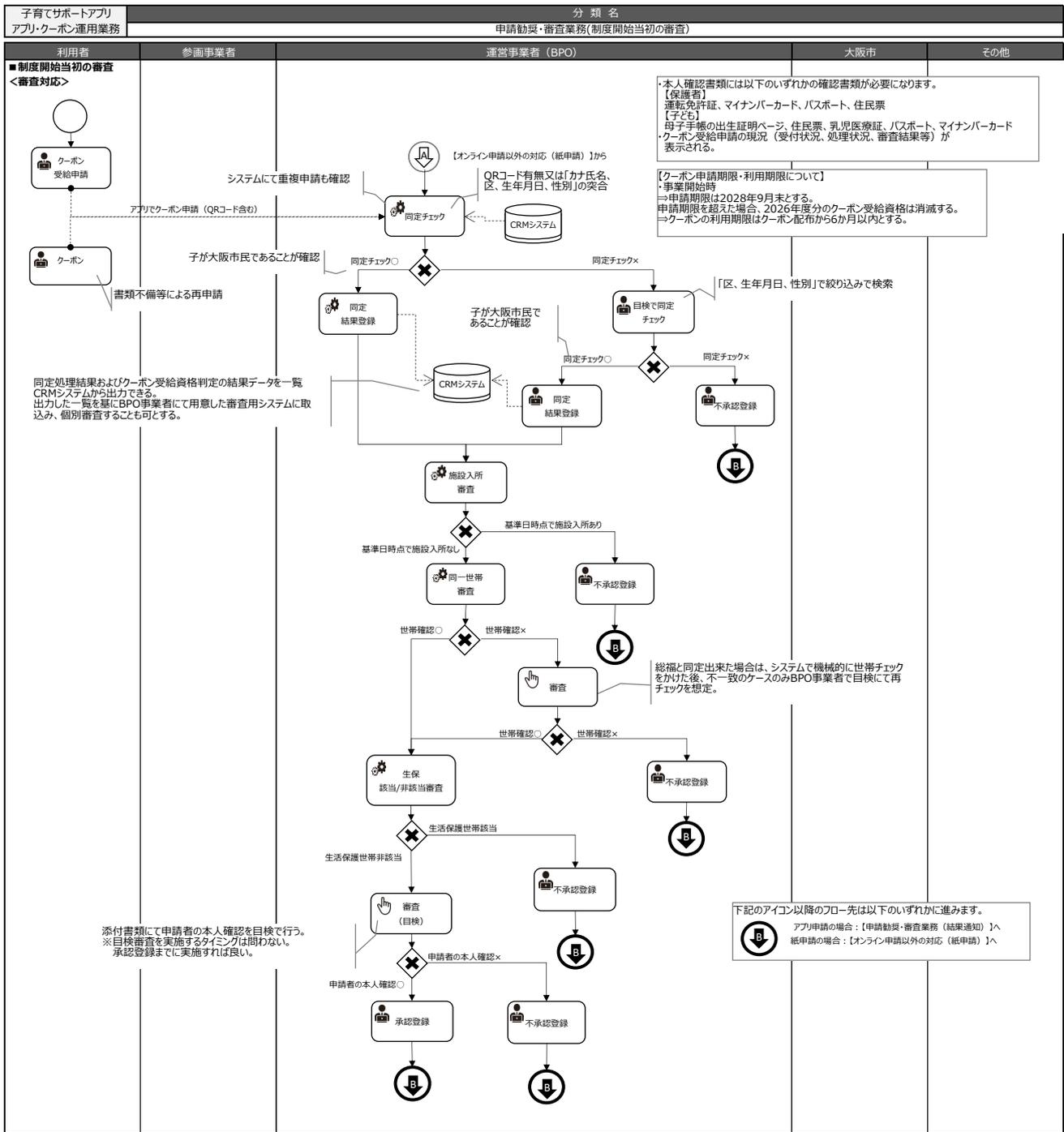
項番	分類	業務名（目次）	事務名	想定実施サイクル	想定業務量（参考値）	フロー有無（-/有）	業務フロー備考	想定関係者						
								アプリ利用者（市民）	参画事業者	運営事業者（BPO）	大阪市（局）	大阪市（区）	その他	
36	申請動員・審査業務	出生時の審査	審査対応	日次	-	有		●		●	●			
37	申請動員・審査業務	市外転入時・保育所等施設退所時	審査対応	日次	-	有		●		●	●			
38	申請動員・審査業務	クーポンの利用停止	クーポン利用停止対応、利用再開対応	日次	-	有		●		●	●			
39	オンライン申請以外の対応（紙申請）	書類の受付・確認・審査等	申請に対する代理入力・登録・書類の送付	随時	-	有		●		●				
40	オンライン申請以外の対応（紙申請）	カタログギフトの利用	カタログギフトの利用	随時	-	有		●		●				
41	オンライン申請以外の対応（紙申請）	書類の発送	審査結果の送付、クーポンの代替となる紙クーポンやカタログギフトの冊子の送付	随時	-	-		●		●				
42	オンライン申請以外の対応（紙申請）	書類の保存・廃棄等	書類保存、廃棄ルール作成、書類保存管理・廃棄対応	随時	-	-				●				
43	クーポン支払い関連業務	請求等の実績確認	請求データ等各種登録データの確認	-	-	有			●	●	●			
44	クーポン支払い関連業務	口座振り込み不能の対応	口座振り込み不能時の対応	-	-	-				●	●			
45	クーポン支払い関連業務	クーポンの換金	参画事業者への換金振込	月1回程度	最大800件程度	有			●	●	●			
46	コールセンター関連業務	コールセンター環境の整備	利用者及び参画事業者からの問い合わせ対応を行う環境の構築・整備	初回のみ	-	-				●				
47	コールセンター関連業務	問合せ受付時間等	問合せ受付時間等	-	-	-				●	●			
48	コールセンター関連業務	問合せ対応要件	利用者向けの電話・問合せフォーム・メール対応（問い合わせ等）	日次	300件/日程度	有		●	●	●	●			
49	コールセンター関連業務	Q&A等の整備	問い合わせQA作成	随時	-	-				●				
50	コールセンター関連業務	参画事業者・事業担当者向けの問合せ対応	電話・メール対応（問い合わせ等）	日次	100件/日程度	有			●	●				
51	コールセンター関連業務	参画事業者・事業担当者向けの問合せ対応	問合せ実績に基づくマニュアル等の整備作業	随時	-	-				●				
52	コールセンター関連業務	実績管理	問合せ記録の作成および対応実績の月次報告	月次程度	-	-				●	●			
53	アンケート検証・データ分析業務	利用者ニーズの把握	利用者向けのアンケート作成、解決策の立案および改善策の検討、提案	随時	-	-		●		●	●			
54	アンケート検証・データ分析業務	事業者ニーズの把握	事業者向けのアンケート作成、支援策の検討、提案およびアプリに参画していない事業者への意見収集	随時	-	-			●	●	●			
55	アンケート検証・データ分析業務	アンケートの設計・実施・集計	利用者、参画事業者それぞれに対するアンケートの対象者、内容、実施時期等の企画立案、発出、集計、結果報告	年3回程度	-	有				●	●			
56	アンケート検証・データ分析業務	本事業の効果測定	統計情報から必要に応じてプロモーション方法の見直しやメニュー内容の拡充等を企画	随時	-	-				●	●			
57	アンケート検証・データ分析業務	統計情報の取得・資料作成	統計資料の取りまとめ・報告	月次程度	-	-				●	●			
58	アンケート検証・データ分析業務	目標管理と改善対応	KPI設定とKPI到達監視（登録者数、利用率、定着率、アクティブユーザー等）およびKPI未達の場合、原因分析・改善提案等実施	月次程度	-	-				●	●			
59	その他	クーポンの不正受給・不正利用に関する調査	利用者及び施設事業者のクーポン不正受給・クーポン不正利用調査業務	年1回程度	対象事業者数：40件程度	有				●	●			
60	その他	経費削減のための運用	アプリやカタログギフトの広告等の運用により、経費削減の方法を検討・提案	随時	-	-				●	●			
61	その他	現行アプリ開発事業者からの業務引継ぎ	現行アプリ事業者からの引き継ぎ作業・業務運用に係るデータ	契約終了時点	-	-				●	●			
62	その他	次期運営事業者への引継ぎ	次期BPO事業者への引き継ぎ作業（引き継ぎ資料作成、引き継ぎ説明等）※ナレッジ等、すべては大阪市に帰属、QA等もすべてを次期BPO事業者に引き継ぐこと	契約終了時点	-	-				●	●			
63	その他	権限管理	権限追加、削除、変更等対応	随時	-	-				●				
64	その他	付帯作業	マニュアルや設計書等の資料に関する更新対応	随時	-	-				●				

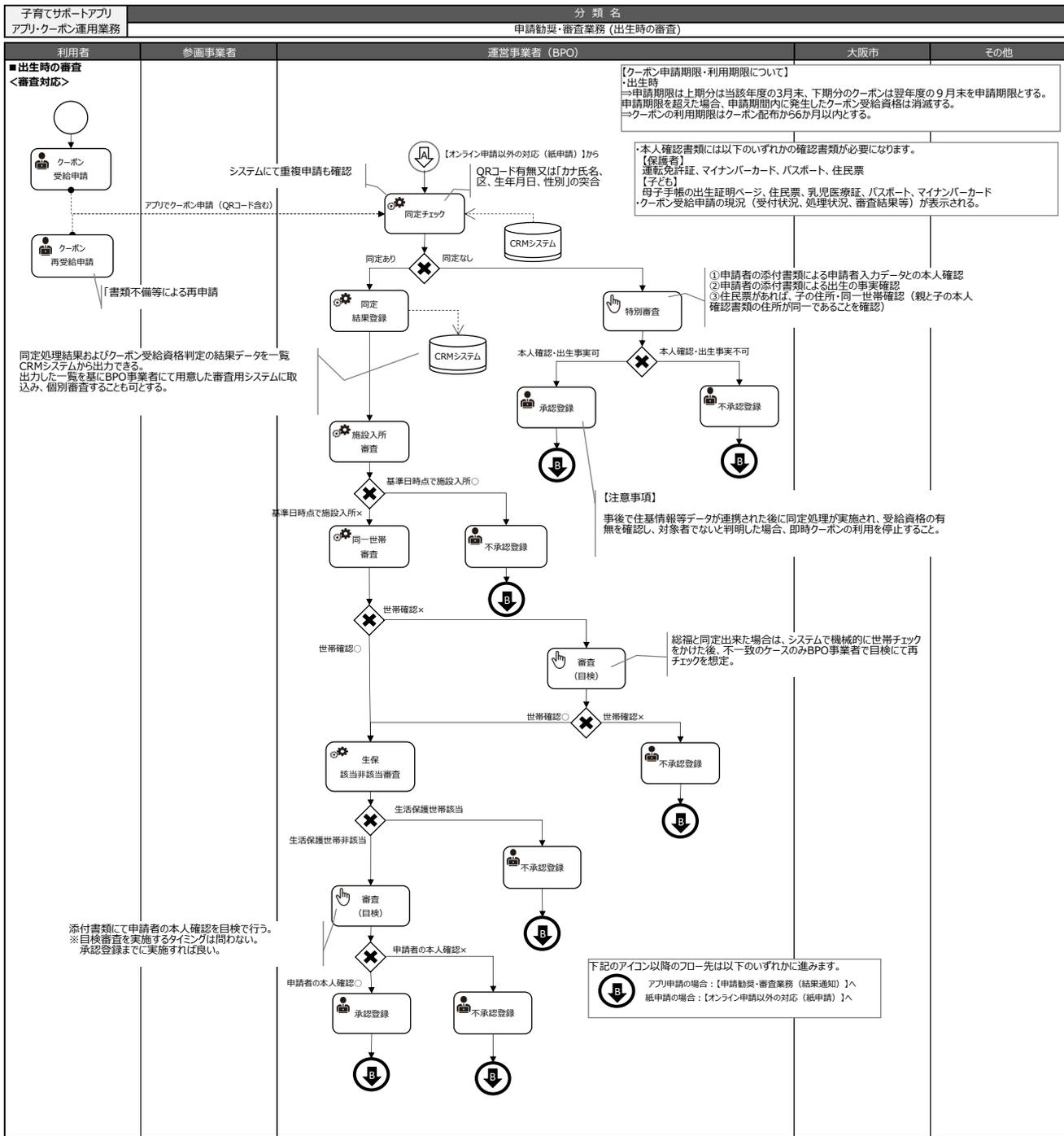
■別紙1 業務一覧・業務フロー(案)

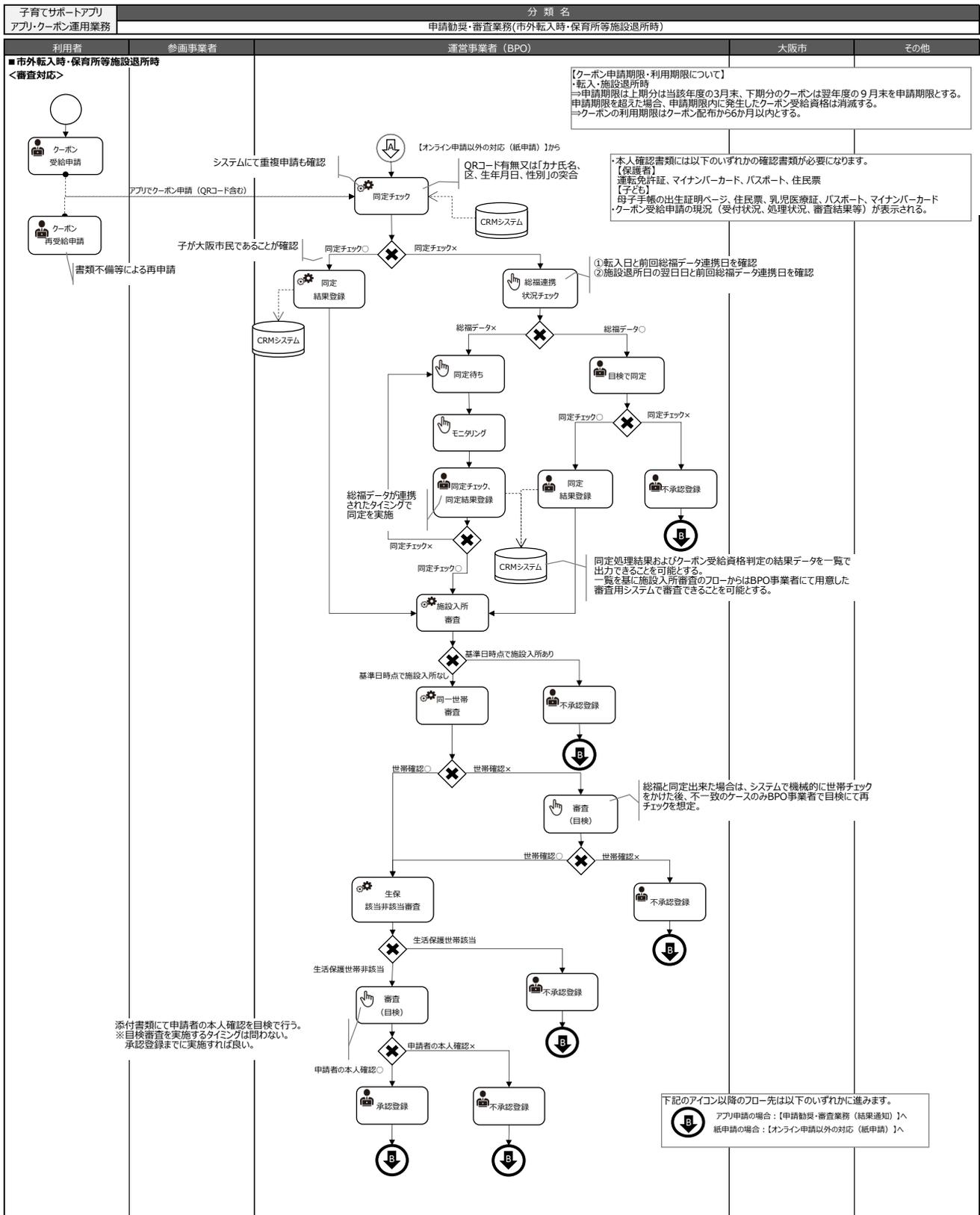
カテゴリ	記号	処理項目	説明
フローオブジェクト		業務処理の開始	業務フローの開始を示す。
		業務処理の終了	業務フローの終了を示す。
		業務処理のリンク 中間イベント	業務フローが次のページに続くことを示す。
		業務処理のリンク 中間イベント	業務フローが前のページから続くことを示す。
		マニュアル処理	人が手作業で行う処理を示す。
		システム処理	人がシステム等を使って行う処理を示す。
		バッチ処理	システムによって自動化されているタスクを示す。 ※子育てサポートアプリ及びCRMシステムの構築及び運用・保守における処理実行について、青網掛けで表現している。
		タスク	書類、メッセージ、電子データの受領を示す。
		タスク	書類、メッセージ、電子データの送付を示す。
		排他ゲートウェイ	条件分岐を示す。
		並列ゲートウェイ	並列処理を示す。
データオブジェクト		システム	業務フロー内において継続的に参照されたり更新されたりするシステムを示す。
		データオブジェクト	アクティビティで必要とされるデータや作成されるデータを示す。
接続オブジェクト		シーケンスフロー	イベントやアクティビティ同士を接続する。
		メッセージフロー	プールをまたいでメッセージのやりとりがあることを示す際に使用する。メッセージとは口頭や文書、メール等である。同プール内では使用できない。
		関連/データ関連	
アーティファクト		結合子	業務フローで離れた処理間をワープする場合に使用する。ボックス内にワープ先の業務フローと業務分類を記載する。
		コメント	説明で補足すべきコメントを付記する際に使用する。
		コメント	説明で補足すべきコメントを付記する際に使用する。

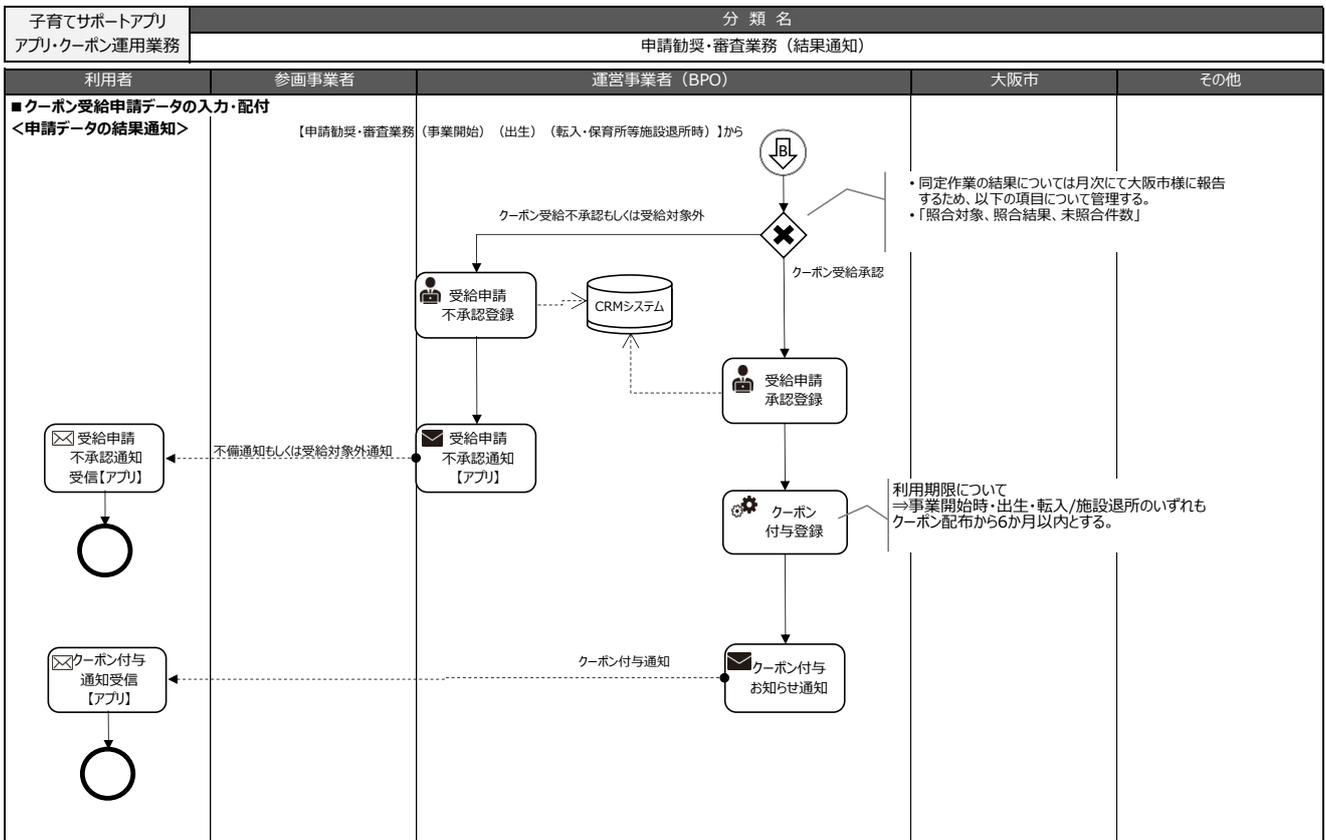


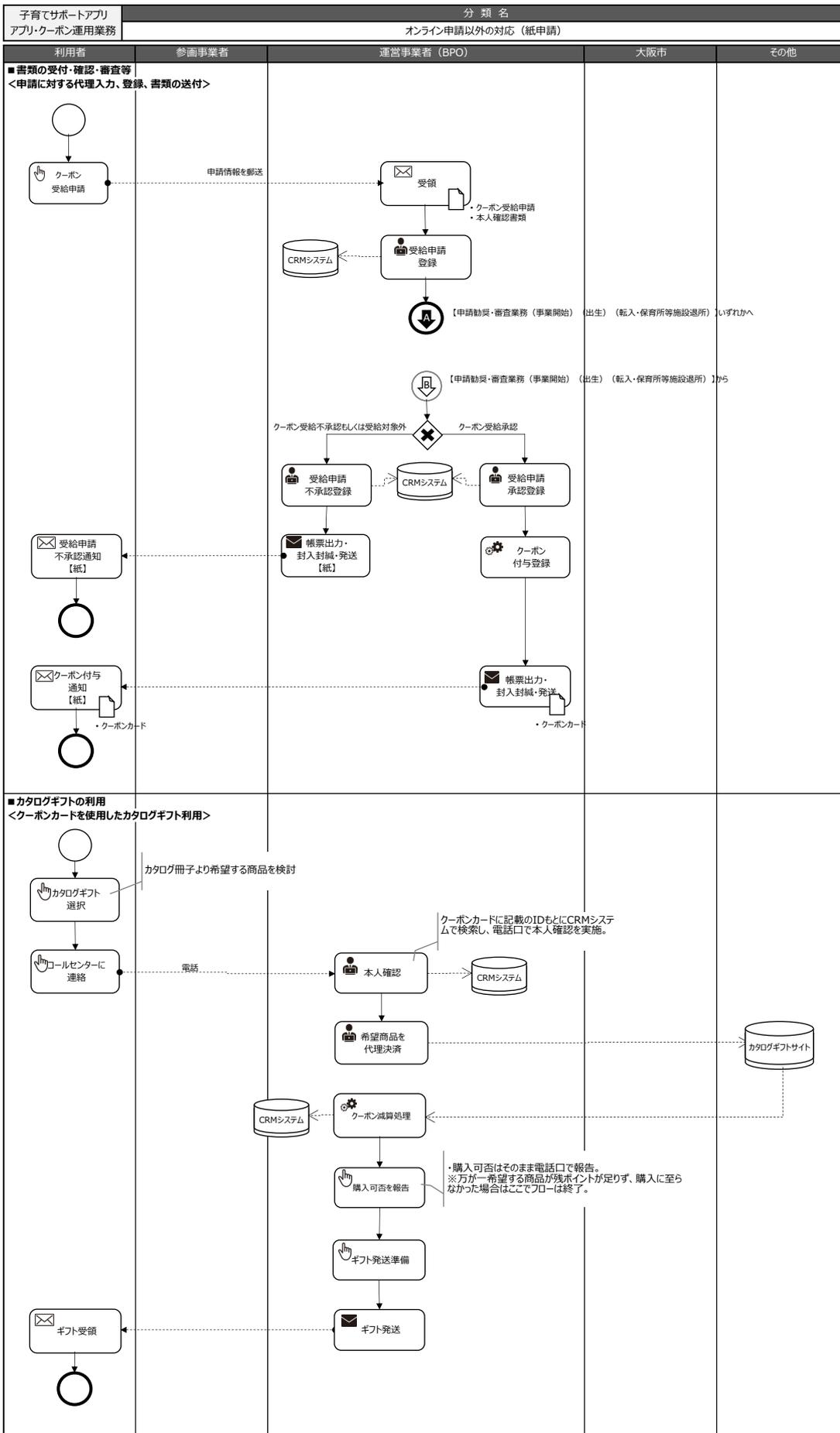


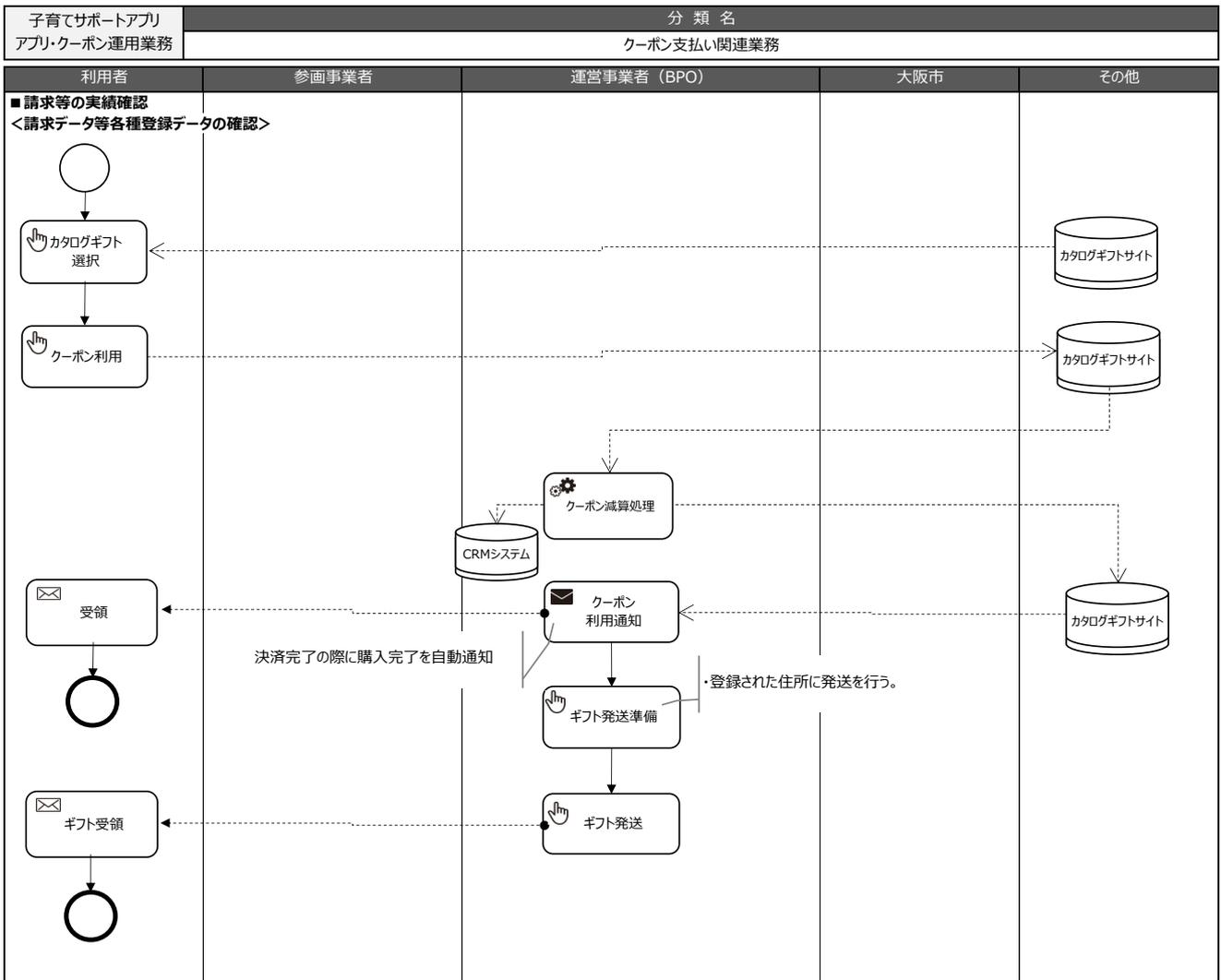


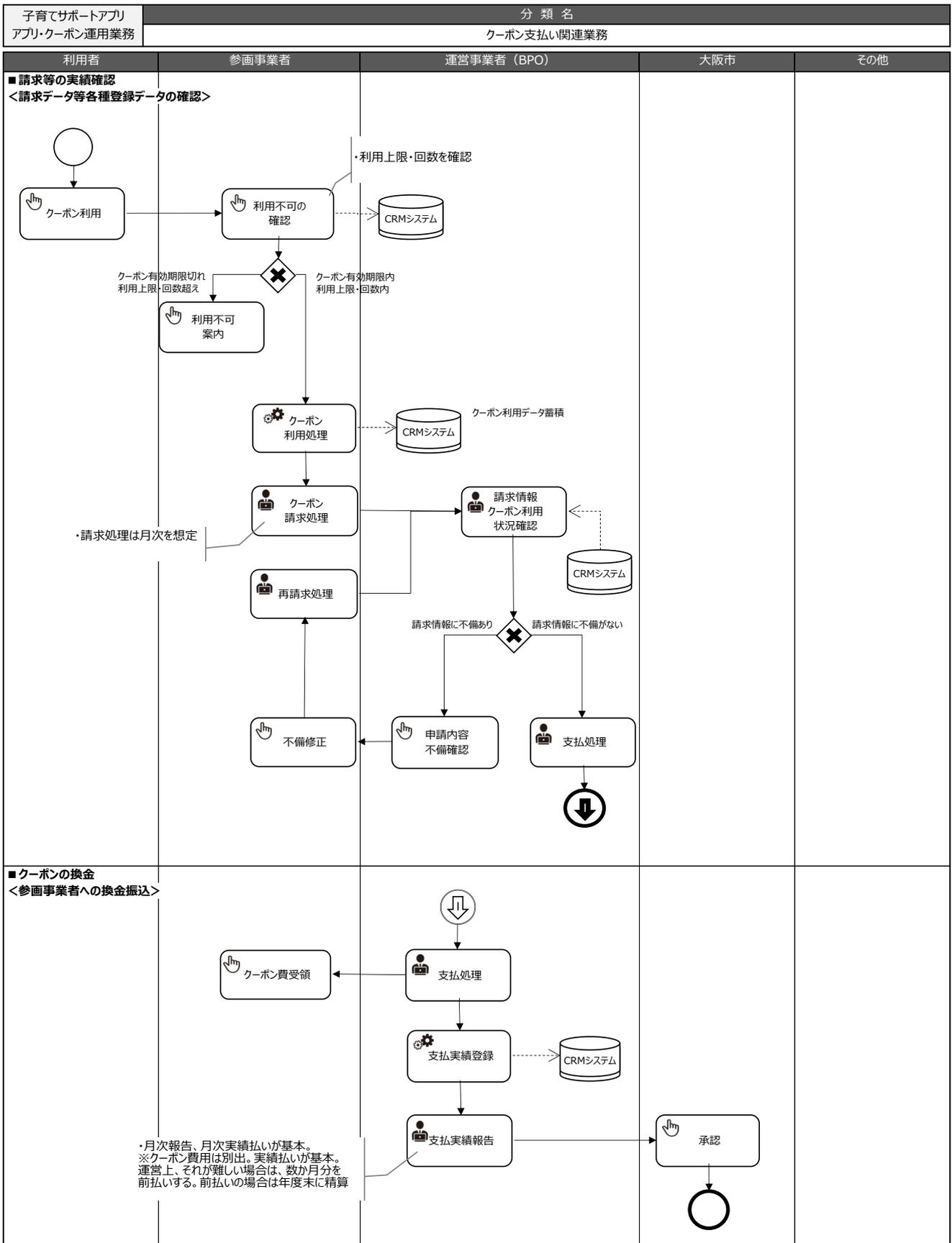


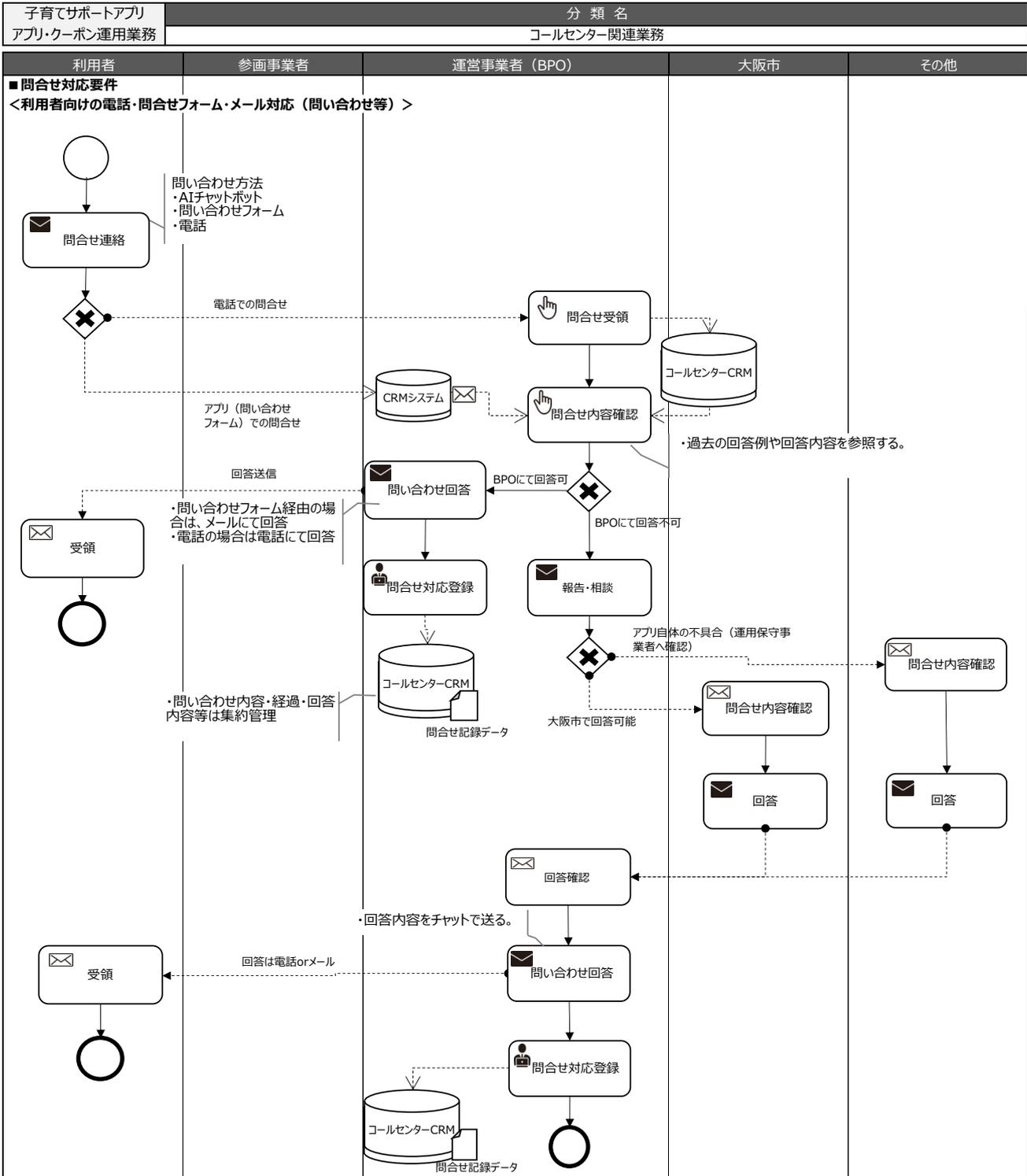


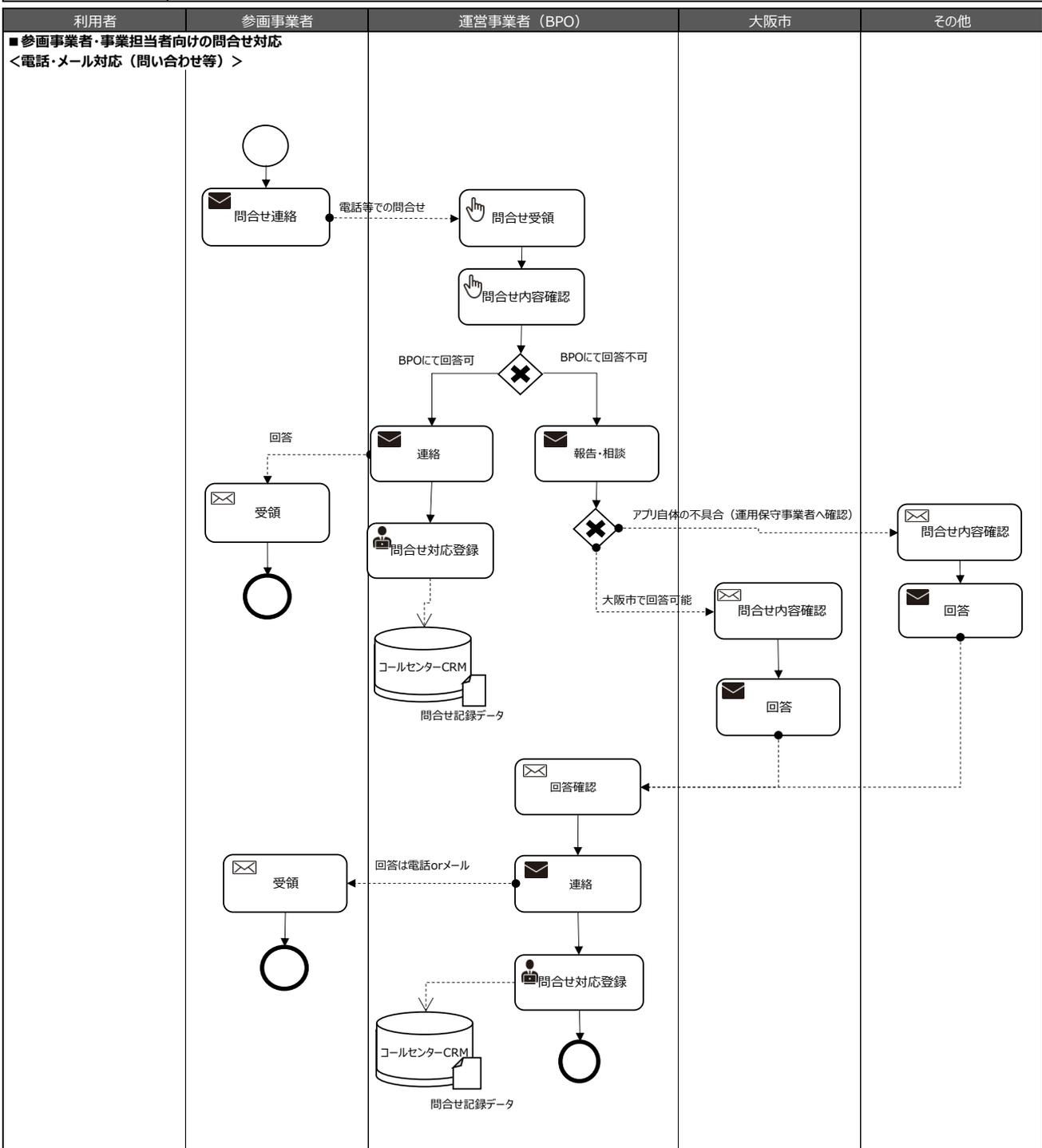


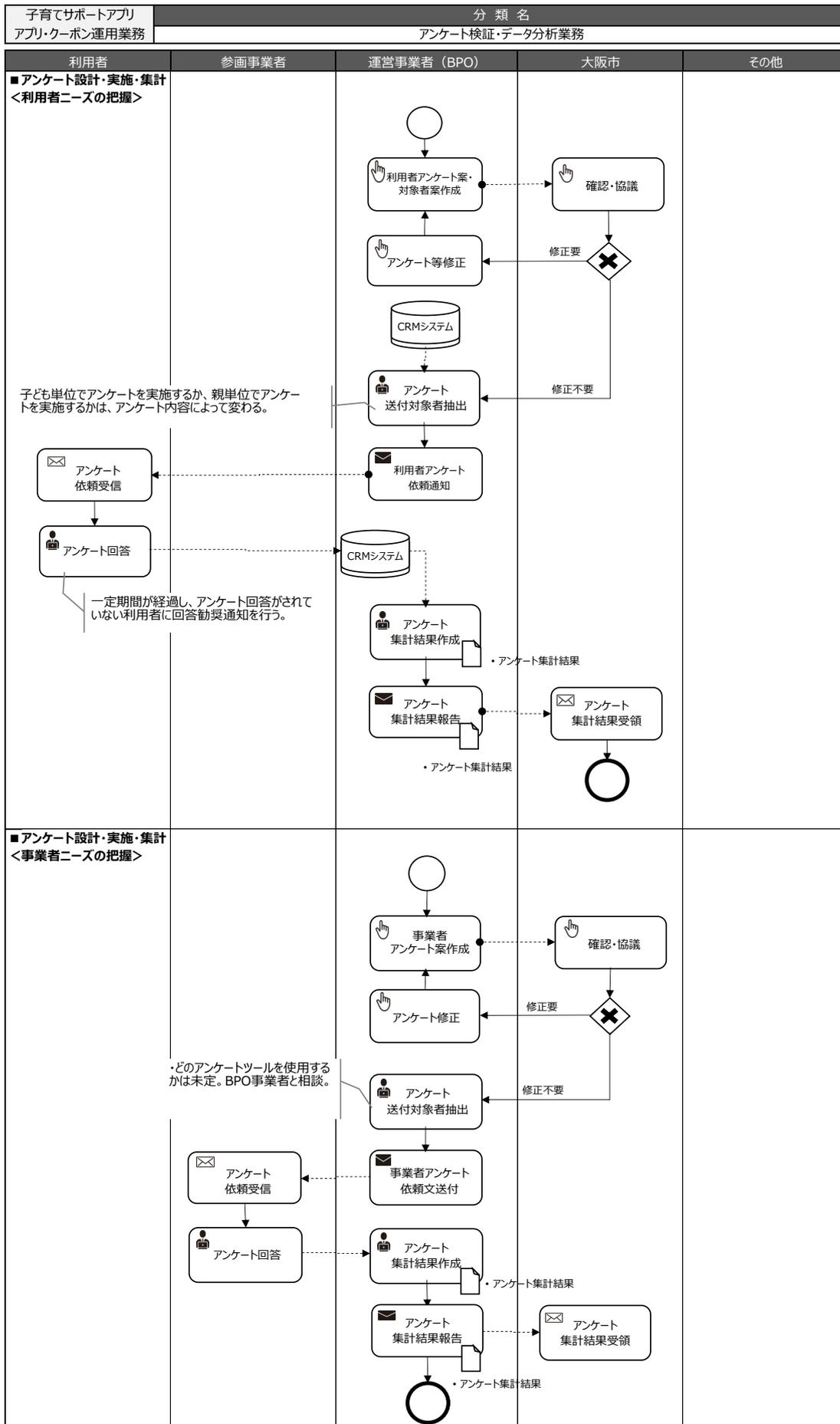






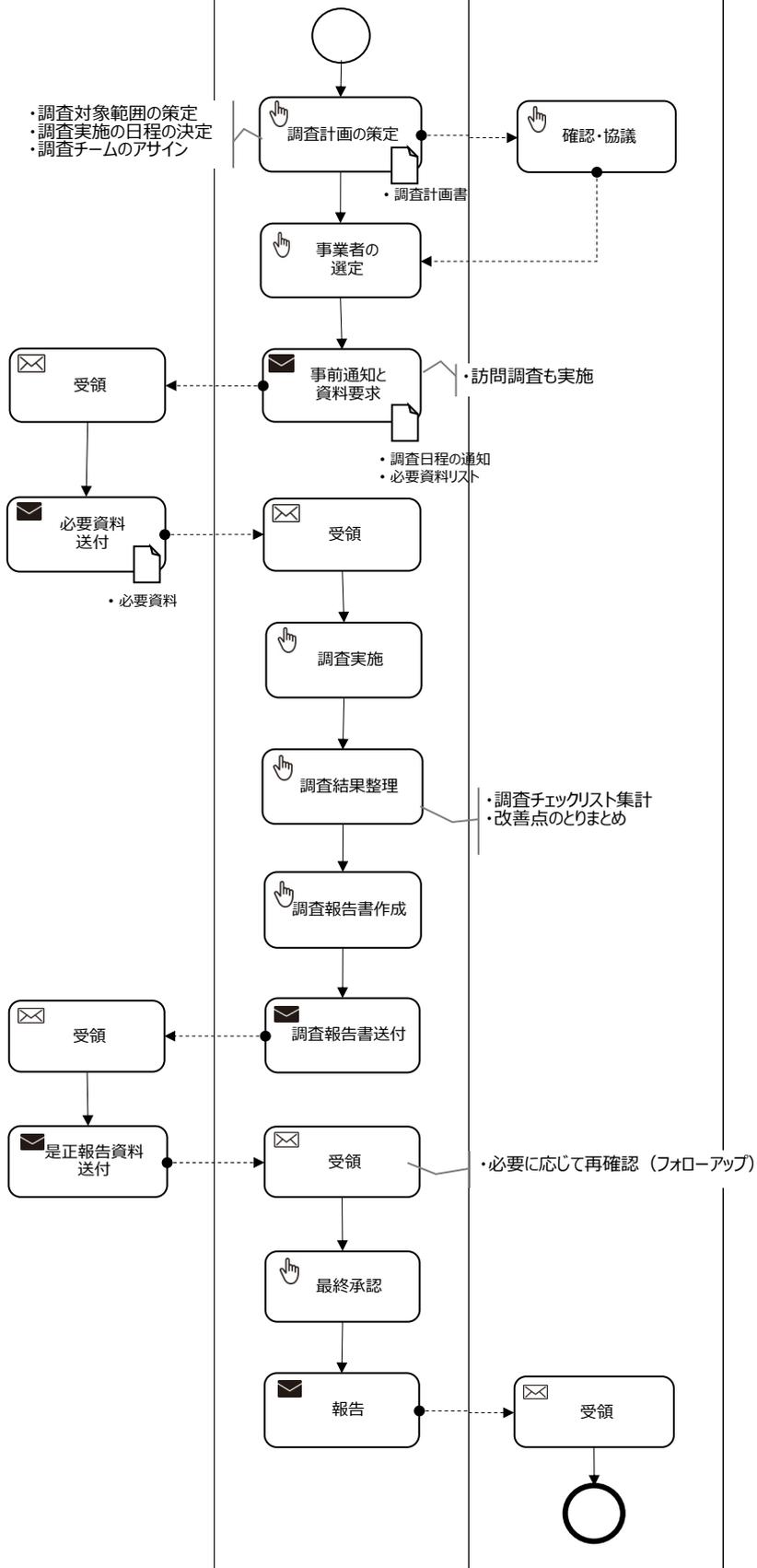






■クーポン不正利用に関する調査

<施設事業者向けクーポン不正利用調査業務>



■別紙2 制作物一覧(案)

※業務一覧の分類と対応

項番	分類	業務名	制作物	制作物イメージ ※詳細は協議のうえ決定	納品期限
1	事業運営管理	事務局の設置・プロジェクト管理	プロジェクト計画書	事業全体のスコープ、スケジュール、リソース配分、主要マイルストーン、アプリのコンテンツ管理ルール of 定義、クーポン申請書類の保存・廃棄ルールの定義を記載した計画書	大阪市様と協議のうえ別途決定
2	事業運営管理	運営報告	各種報告書	年次報告書：業務及び収支の詳細内容、統計資料、事業の検証・分析結果を明記した報告書、清算書、業務改善の内容、次年度の計画 月次報告書：業務全体の進捗状況及び課題とその他検討状況等、アプリ・クーポンの利用状況の調査結果、アンケート結果、コールセンターでの問合せ実績 運営報告書：申請受付や問合せ等の対応件数、課題や各タスクの進捗状況 トラブル報告書：トラブル内容、影響範囲、発生原因、今後の対応・対策等をまとめた報告書 その他報告書：各会議の議事録、他サービスの調査結果、広報活動支援の効果測定、クーポン申請書類に関する保存・廃棄発生・審査結果、統計データの集計結果、運営に関する課題・改善対応事項をまとめたレポート	同上
3	利用者支援	事業周知等の広報物の作成	広報物（チラシ・ポスター・動画）	デザインデータ（AI/PDF/MP4）・印刷指示書、利用者向けのアプリのダウンロードの案内及びクーポン申請を促すためのチラシ・ポスター	同上
4	利用者支援	広報活動の支援	広報コンテンツデータ	バナー、画像、テキスト、掲載手順書	同上
5	利用者支援	アプリのコンテンツ管理	プッシュ通知ルール定義書	月齢区分ごとの文面、配信タイミング、対象ユーザーリスト	同上
6	利用者支援	アプリのコンテンツ管理	コンテンツ原稿・レイアウト	記事原稿、画像、レイアウトデータ、校正結果	同上
7	利用者支援	出産・育児お役立ち情報の作成・掲載	コンテンツ原稿・レイアウト	本市の育児冊子、その他、本市ホームページ内の出産・育児のお役立ち情報を基にした記事	同上
8	利用者支援	アプリ利用率向上のための取組み	利用率向上提案書（KPI）	現状分析、課題抽出、施策案・KPI、実施スケジュール	同上
9	事業者支援	施設事業者向けの参画促進	説明会資料	スライド資料、説明マニュアル	同上
10	事業者支援	施設事業者向けの参画促進	事業者向け広報物	デザインデータ、印刷指示、配布計画	同上
11	事業者支援	施設事業者向けの参画促進	営業資料（提案書・パンフレット）	事業者向け登録メリット、手順、FAQ	同上
12	事業者支援	施設事業者の参画対応	広報物（ポップ）	クーポン利用手順やマニュアル、アプリ機能の操作マニュアル、業務シナリオを踏まえた教材	同上
13	事業者支援	機器貸与	機器貸与手配表	貸与機器一覧、貸出日・返却日、担当者等	同上
14	事業者支援	参画率向上のための取組み	利用率向上提案書（KPI）	アプリへの参画、各種機能の利用率向上、満足度の向上に資する提案書	同上
15	カタログギフトサイト	カタログギフトの内容	カタログギフトの冊子	掲載商品やサービス等の更新等	同上
16	カタログギフトサイト	クーポン利用率・満足度向上のための取組み	広報物（ガイド、記事）	カタログギフトの使い方ガイド、人気の育児商品・体験型サービスの紹介するコンテンツページ	同上
17	データ管理	データ取込	取込結果報告書	取込日時、取込件数、媒体データの取り扱い	同上
18	申請勧奨・審査業務	クーポン未申請者への勧奨通知	申請勧奨対象リスト	ベースID、宛先、発行日等	同上
19	申請勧奨・審査業務	クーポンの利用停止	生保受給者クーポン実績リスト	生保受給者名、クーポン利用日時、クーポン利用金額、クーポン利用合計金額、クーポン利用先	同上
20	オンライン申請以外の対応（紙申請）	書類の受付・確認・審査等	各種管理簿	書類受付管理簿：受領日時、受付担当、内容確認結果、保管期間等をまとめた管理簿 決定通知書等：申請者に送付する申請承認等の通知書	同上
21	オンライン申請以外の対応（紙申請）	クーポン発行（紙クーポン）	紙クーポン発行リスト	発行番号、金額、宛先、発行日	同上
22	コールセンター関連業務	参画事業者・事業担当者向けの問合せ対応	コールセンターマニュアル	問合せ実績に基づいたマニュアル	同上
23	コールセンター関連業務	Q&A等の整備	FAQ一覧	問合せ種類、問合せ回答等	同上
24	その他	クーポンの不正受給・不正利用に関する調査	実地調査の対象者リスト、調査報告	特異データ、施設名、発生日等	同上
25	その他	次期運営事業者への引継ぎ	引継ぎ資料	FAQ、各種マニュアル資料等	同上

■別紙3 サービスレベル規定書（案）

項番	分類※業務一覧の分類と対応	SLA項目	説明	目標値
1	事業運営管理	トラブル報告	業務運営において発生したトラブルについて、トラブル発生報告書を提出した件数 ※トラブルの発生原因がシステム障害によるものを除く	トラブル報告件数：半年間で1件以内
2	利用者支援	利用率向上等の取組み提案件数	アプリ及びクーポンの利用率向上に資する取組案の提案件数	10件以上/年
3		各コンテンツ・制度情報等の陳腐化防止	各コンテンツや制度情報等が期限切れとなっている件数	2か月以上前に期限切れとなっているコンテンツ掲載0件
4	事業者支援	利用率向上等の取組み提案件数	アプリ及びクーポンの利用率向上に資する取組案の提案件数	3件以上/年
5		貸与機器等手配リードタイム	新規でアプリを利用する事業者が追加となった際に、機器等の手配、スターキットの送付にかかるリードタイム	10営業日以内
6	カタログギフトサイト	利用率向上等の取組み提案件数	クーポン利用促進につながる運用改善件数	10件以上/年
7		商品申し込みから発送までのリードタイム	商品申し込みから発送までにかかるリードタイム	10営業日以内
8		カタログギフト拡充度	店舗開発・商品開発支援、カタログギフト追加提案・営業、調整、追加対応件数	20件以上/年
9	申請勧奨・審査業務	(出生、転入等に限らず) 事業開始時の申請受付から審査完了までの日数	申請受付から審査完了までの標準所要日数	15営業日以内
10		出生時の申請受付から審査完了までの日数 (事業開始時点を除く)	申請受付から審査完了までの標準所要日数 ※出生か転入かどうかは申請情報に含まれることを想定	5営業日以内
11		転入時の申請受付から審査完了までの日数 (事業開始時点を除く)	申請受付から審査完了までの標準所要日数 ※出生か転入かどうかは申請情報に含まれることを想定	15営業日以内
12		審査の誤判定率	初回申請の審査を誤って、誤支給した件数の割合	0.1%以下/年
13	クーポン支払い関連業務	支払遅延の発生件数	クーポン換金の振込時に支払いができず遅延した件数	5件以下/年

項番	分類※業務一覧の分類と対応	SLA項目	説明	目標値
14	コールセンター関連業務	電話による問合せ一次応答率	電話による問合せに対する一次応答率	一次応答率90%以上
15		問い合わせフォームによる応答率と期限	問い合わせ受付から応答までの期間及び一次応答率	3営業日以内・一次応答率90%以上
16		AIチャットボット好評価度	AIチャットボットの回答結果における「はい」（ポジティブなアクションスタンプ）と「いいえ」（ネガティブなアクションスタンプ）の割合 ※割合：「はい」件数 ÷ （「はい」件数 + 「いいえ」件数）	80%以上
17		月次処理件数	電話・メールの処理件数目標	<ピーク時> 2,000 件/月（電話） 1,000 件/月（メール） <平常時> 400 件/月（電話） 200 件/月（メール）
18		QA更新頻度	よくある質問や問い合わせマニュアルの点検及び更新頻度	月 1 回
19	アンケート検証・データ分析業務	アンケート回収率	アンケートを実施した対象者及び対象事業者のうち、アンケート回収目標率	利用者：30%以上 事業者：50%以上
20		KPI監視及び改善提案件数	登録者数・利用率等の事前に設定・合意したKPIに対する到達状況の報告と、KPI未達の場合はそれに対する改善提案件数	月 1 回 ※月次報告時に改善提案を求める
21	その他	クーポンの不正受給・不正利用調査実施件数	クーポンの不正受給・不正利用調査実施にかかる訪問調査件数	10件程度/年