

## my door OSAKA のあり方検討支援業務 仕様書

### 1 業務名

my door OSAKA のあり方検討支援業務（以下「本業務」という。）

### 2 業務の趣旨・目的

#### (1) 趣旨・目的

大阪府（以下、「府」という。）では、個人に合わせた最適な情報発信やオンラインによる行政手続等の機能を有する大阪総合行政ポータル「my door OSAKA（マイド・ア・おおさか）」を構築し、令和6年度よりサービス提供を開始している。令和7年度現在、堺市、岸和田市、豊中市及び羽曳野市においてサービス提供が行われており、令和8年度以降数団体の追加参画が予定されている。

本業務では、IT分野における技術革新が目覚ましい中、経年化した現行のmy door OSAKAが提供する機能やサービスと市町村課題や要望等のニーズとの親和性、マイナポータルを始めとする国等が提供する同種のサービスの動向等を収集・分析し、令和10年度以降の1.) 対象経費（初期費・ランニング）、2.) 負担の考え方（人口比例他）、3.) 負担額想定、4.) メリットデメリット、5.) 負担額の妥当性を明確にした共同利用のパターンを想定し、それぞれの効果と実現可能性を検証したうえで、my door OSAKAの方針を示し、その活用・参画について市町村の意向をとりまとめることを目的とする。

また、方針を進めるための必要な工程及び費用等、次工程の中長期的な計画をあわせて本業務において策定する。

### 3 業務概要

#### (1) 業務概要

本業務は、令和10年度以降のmy door OSAKAの方針（案）を示し、市町村の参加意向を取りまとめるため、府内市町村の内、現行my door OSAKAの利用団体及び利用予定団体による検討部会（5～10団体程度）を構成し、方針策定に向けた検討を行うことを想定している。

本業務の支援について委託する業務項目は以下の通り。詳細については、「6. 委託業務内容及び提案を求める事項」のとおり。

- (1) 基礎調査と分析
- (2) 市場調査と分析
- (3) my door OSAKA 方針(案)の作成
- (4) 市町村との協議運営支援
- (5) プロジェクト管理

なお、現在想定している業務スケジュールは、以下のとおり。なお、本業務を通じて府と協議のうえ適宜修正を行うものとする。

表 業務スケジュール (案)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月
マイルストーン	契約			★中間報告		(★市町村参加意向とりまとめ)	
(1)基礎調査と分析	現行システム評価 国、自治体事例、動向調査	分析・課題抽出		課題管理・解決、国等動向のフォロー			
(2)市場調査と分析	市場調査・概算取得	分析・課題抽出		課題管理・解決、要件整理			
(3)my door OSAKA方針(案)の作成		令和10年度以降の運営パターン整理	令和10年度以降の運営方針(案)策定		府下市町村への方針説明 次工程(RFI、協定締結に向けた準備)		
(4)市町村との協議 運営支援	★第1回部会 (部会キックオフ)		★市町村アンケート (意見・要望収集等) ★第2回部会	★第3回部会 (中間報告)	★第4回部会	★第5回部会 (最終報告)	
(5)プロジェクト管理	★キックオフ	★進捗報告	★進捗報告	★進捗報告	★進捗報告		★成果物検収 ★進捗報告

#### 4 契約期間

契約締結日から令和8年9月30日まで。

#### 5 委託上限額

35,200,000円(消費税及び地方消費税を含む) ※本業務を実施するすべての経費を含む。

#### 6 委託業務内容及び提案を求める事項

委託業務内容は、次の(1)から(5)とする。なお、業務の実施にあたっては、府及び府内市町村の現状を踏まえた上で、府と十分に協議・調整を行い実施すること。

my door OSAKAの概要については、府ホームページ(以下)及び次項の概要資料等を参考とすること。

<府ホームページ>大阪総合行政ポータル「my door OSAKA(マイド・ア・おおさか)」  
[https://www.pref.osaka.lg.jp/o060020/senryaku\\_js/000001.html](https://www.pref.osaka.lg.jp/o060020/senryaku_js/000001.html)

府の主な現状認識課題は、以下のとおりであるが、あくまで一例であり、これにこだわらず、専門的知見から課題分析を行うこと。

- ・より一層 my door OSAKA に参画する市町村数を増やしていくこと。
- ・サービスの質向上と運用効率化を達成したうえで、運用コストを低廉化させていくこと。

<my door OSAKA の概要>

**my door OSAKA (マイド・ア・おおさか)**

**① コンセプト**



**コンセプト：あなた向けの行政サービスがスマホの中に**

1. 大阪府と府内市町村の行政サービスをワンストップ化
2. 個人に最適なサービスを提供（パーソナライズサービス）
3. 24時間365日、オンラインで行政サービスが利用可能



**② 現在のサービス**

**個人に対するデジタル通知**

- マイナンバーカード認証されたご本人へ通知文書をデジタルで通知（専用アプリ通知）
- ➔ 従来郵送で通知していた文書がスマートフォンに直接届き、郵送より早く・場所を問わず・便利に確認可能  
(例) 保育施設の入所調整結果通知、妊娠8か月アンケート等



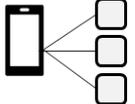
**属性に対するおすすめ配信**

- 住民の興味・関心や属性（年齢、居住地等）に適合したイベント情報や制度情報などをメールでお知らせ
- ➔ 住民一人一人に必要な情報を確実に提供し、住民が主体的に探索せずとも入手可能  
(例) 乳幼児がいる親に離乳食教室の案内が届く等



**サービスが繋がるSSO連携\*1**

- my door OSAKAのID 1つで電子申請システムなど府・市町村提供のシステムにログイン
- ➔ 府・市町村の様々なサービスにつながることで、ID・PW等の都度入力が不要となり、利便性が向上  
(例) 電子申請システム、母子手帳アプリ、図書館システム等



\*1 SSO連携・・・1つのIDとPWで複数のアプリに繋がる、シングルサインオン連携のこと

**③ 実績と効果**

- 1) 市町村の参画状況
  - 2024年度：堺市
  - 2025年度：岸和田市、豊中市、羽曳野市の3団体が新たに参画
- 2) ID獲得状況
  - 2026年2月時点で約10,000ID
- 3) 堺市における実績と効果
  - ・2025年4月一斉入所申込者のうち希望者約850名（申請者の約14%）へ保育施設の入所調整結果通知の副本をデジタルでスマートフォン等に通知

**① 住民メリット ⇒ 高い満足度**

- ・通知後、わずか3時間で80%以上が開封、サービス開始前後でID登録数が上昇（アンケート回答の例）「早く閲覧でき便利になった」、「もっとサービスを増やしてほしい」など



**② 職員側 ⇒ 行政DXの推進**

- ・デジタル通知により結果を早く閲覧でき、職員への問合せが減少
- ・紙からデジタル通知への移行で、業務効率化・郵送費の低減など見込まれる

**④ 2025年度 開始予定のサービス**

**個人に対するぴったり配信**

- 生成AIを活用した“逃さない”“忘れない”情報の配信
- ➔ 利用者の属性に適した情報を、①生成AIで分かりやすいコンテンツに自動変換し、②適切なタイミング良く対象者に配信

**① 最新技術による自動記事生成**



【クローリング】 【生成AI】

個人に応じた分かりやすいコンテンツを作成

**② 属性に適した自動記事配信**



生後3か月 予防接種 → [人]

50歳 特定健診 → [人]

タグ付け機能により対象者に自動で適時に配信

「1歳半の子どもがいる親」など、同じ要件を満たす住民に、必要な情報を適時配信

## (1) 基礎調査と分析

現行 my door OSAKA に対する府内市町村の評価、マイナポータル等マイナンバー関係システムの動向、他自治体並びに事業者における市民 ID や住民ポータルの機能や共同化の状況等、共同化効果の高いシステムの選定、共同化の手法、共同化後の運営形態等を検討する上で必要なデータを把握し、整理・分析を行い、市町村参画の阻害要因やサービス内容の過不足等について評価を行うこと。また、改善が求められる事項を課題として管理すること。

### ① 現行 my door OSAKA の機能評価

- ・ 現行 my door OSAKA の機能を分解し、それぞれ自治体 DX 等への貢献度やマイナポータルにて提供される機能との比較において、その有用性についての評価を行うこと。

### ② 府内市町村による現行 my door OSAKA に対する評価

- ・ 府内 43 市町村に対して調査票による情報収集を行うことを想定している。
- ・ 必要に応じて調査結果を補足するためのヒアリングを府職員同行のうえ実施する。
- ・ 現行 my door OSAKA の既存ユーザーとその他団体、自治体の規模に応じた意見や評価が集約できるよう、調査票(調査項目)を工夫すること。

### ③ マイナポータル、デジタル認証アプリ等マイナンバーを活用したシステム・サービスに関する動向

- ・ デジタル庁や同サービスを提供する事業者等への照会を含む。

### ④ 市民 ID や住民ポータルに関する事例調査

- ・ 広域利用型、共同利用型、シェアの高いパッケージ等について 3 から 5 事例を調査することを想定している。

### ⑤ 最新動向の報告及び技術的助言

- ・ 国の動向、自治体 DX、国内外の IT 関連製品及び技術動向についての助言を適宜行うこと。

### ⑥ 上記①～⑤を踏まえた、現行 my door OSAKA に対する客観評価と課題抽出

#### <留意点>

- ・ ①～④の内容については、適宜府と協議の上確定すること。
- ・ ⑤による抽出課題は改善を実現するための対応項目として管理すること。
- ・ 調査項目の設定や調査結果の収集・管理にあたっては、関係法令を遵守すること。

#### ■提案を求める事項

- ・ 現行 my door OSAKA の機能を分解し、その有用性についての評価を行う際の視点を提案すること。
- ・ 府内市町村に対する現行 my door OSAKA 評価調査の観点と調査項目を提案すること。
- ・ マイナポータルの動向、スマホネイティブアプリの動向の理解を示し、my door OSAKA との機能、サービスの共用又はすみ分けについての考え方について提案すること。
- ・ 市民 ID や住民ポータルに関する事例調査にて候補とする事例を示し、my door OSAKA と対比し評価するうえでの有用性について提示すること。
- ・ 本業務に資する国の動向、自治体 DX、国内外の IT 関連製品及び技術動向についてどのような観点で抽出し、助言を行うかについて提案すること。

## (2) 市場調査と分析

具体的な共同化効果、共同化の手法、共同化後の運営形態などを検討するにあたり、機能の実現性及び価格を把握するために、行政総合ポータル及び関連するアプリケーション提供事業者に対して調査を行い、回答結果を整理、分析すること。

### ① 調査票の作成

- ・基礎調査を基に行政総合ポータル(広域 ID 基盤や住民向けポータル機能を含む)を提供するベンダー等を網羅的に調査・ヒアリングを行うことを想定している。
- ・調査に当たっては、ID 基盤やポータル機能等の行政総合ポータルの主要機能に加え、電子申請、デジタル通知、予約システム、デジタル給付及び子育てサービス等の関連するサービスについても対象に含めるものとする。

### ② 業務者に対し調査を実施

- ・ベンダー等への予備調査協力は府から書面にて依頼することを想定しているが、正確かつ確実に回答を得るための依頼先について案を提出すること。

### ③ ②の集計及び、必要に応じてヒアリング等を基にした補足の実施

### ④ ③を基にした分析

#### <留意点>

- ・行政総合ポータルとは、自治体 ID をマイナンバー認証と連携した運営が行われ、スマートフォン及びブラウザによるポータル機能を有することを基本機能とし、お知らせ、電子申請及びデジタル通知等のサービスが提供可能なポータル機能が提供できるものを想定している。また、令和 10 年度以降の my door OSAKA が提供する機能はこれと同等の考え方で整理する想定である。
- ・主要機能に関連するサービスとは、デジタル通知機能は必須とし、電子申請、施設予約、給付事業、キャッシュレス決済機能を想定しているが、追加で必要と考える機能がある場合は提案すること。
- ・調査項目の設定や調査結果の収集・管理にあたっては、関係法令を遵守すること。
- ・①～④の内容については、適宜府と協議の上確定すること。
- ・次工程において RFI を実施することを想定しているが、方針(案)において不要となった場合は、この限りではない。

#### ■提案を求める事項

- ・市場調査及び分析の進め方や手法及び内容(調査項目、調査方法、対象システム範囲、サンプル数等)について、独自のノウハウや知見を活かして具体的に提案すること。
- ・ID 基盤(マイナンバー連携を含む)、ポータル機能及びデジタル通知を必須の機能と想定しているが、その想定を妥当と考える場合はその理由を、追加で必要と考える機能がある場合はこれを提案すること。
- ・電子申請、施設予約、給付事業、キャッシュレス決済機能等を提供するアプリケーションは各市町村の意向により提供可能なサービスとする想定であるが、その想定を妥当と考える場合はその理由を、追加で必要と考える機能・サービスがある場合はこれを提案すること。
- ・過去に同種同規模の調査を実施した実績がある場合、その概要とともに示すこと。

### (3) my door OSAKA の方針（案）の作成

各調査の分析結果及び府、部会構成団体の意見を踏まえ、my door OSAKA の方針(案)を作成する。

#### <想定する方針(案)の記載項目>

- ・ 計画の目的
- ・ 府内市町村の現状分析・課題
- ・ 事業者動向分析・課題
- ・ 現行 my door OSAKA の評価
- ・ 更改方式、共同化のパターン検討  
(対象範囲、共同化の手法、共同化後の運営形態)
- ・ 更改、共同化の効果、実現可能性検討
- ・ 更改、共同化の基本方針
- ・ 次作業項目(スケジュール、体制等)

#### <留意点>

- ・ 「更改、共同化の効果、実現可能性検討」では、1.対象経費（初期費・ランニング）、2.負担の考え方（人口比例他）、3.負担額想定、4.メリットデメリット、5.負担額の妥当性を明確にした共同利用のパターンのうち、実現性の高いと考えられるパターンを複数抽出し、提示すること。
- ・ 計画案作成スケジュールは、以下を想定している。
  - ア) my door OSAKA の方針（案） 中間報告・・令和8年7月中旬
  - イ) my door OSAKA の方針（案） 最終報告・・令和8年9月下旬
- ・ 計画案は本文に加え、概要版(A4横置き2から5ページ)を作成すること。

#### ■提案を求める事項

- ・ 「更改、共同化の効果、実現可能性検討」では、1.対象経費（初期費・ランニング）、2.負担の考え方（人口比例他）、3.負担額想定、4.メリットデメリット、5.負担額の妥当性を明確にした共同利用のパターンのうち、実現性の高いと考えられるパターンを複数抽出し、提示することを求めているが、その方法を妥当と考える場合はその理由を、追加で必要と考える調査項目がある場合等はこれを提案すること。

#### (4) 市町村との協議運営支援

府内市町村の内、my door OSAKA 現行利用団体、新規利用予定団体5~10団体を想定した検討部会を運営する。

基礎調査及び市場調査の結果・分析報告等について適宜検討部会へ報告すること。また、中間報告前に、府内 43 市町村を対象とした my door OSAKA に対する意見・要望についての調査を実施し、これらを整理・分析を行い、これについても部会にて報告を行うこと。

方針(案)中間報告は、府内 43 市町村に対して説明を行い、方針(案)に対する参加意向の収集及び分析を最終報告までに行う予定である。

オンライン・オフライン問わず、部会構成団体での話し合いや、my door OSAKA 方針(案)に関連する各種検討事項について協議する場として開催する必要がある、府と一体となって運営のフォローを行うこと。

- ① 全体の議題、スケジュール管理
- ② 現地開催の場合の会場提供又は会場提供者との調整
- ③ 議事録作成、議事録承認管理

#### <留意点>

- ・部会の開催は、キックオフを含め中間報告までに3回、中間報告から最終報告に向けて2回の計5回を想定している。
- ・府内 43 市町村への説明及び参加意思の照会に際して、調査資料の作成や照会結果の分析等の支援を行うこと。
- ・部会の議題、資料提供及び説明並びにファシリテートについて支援を行うこと。
- ・部会内において、部会構成団体に対して本業務の進捗報告及び課題管理報告を行うこと。

#### ■提案を求める事項

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>・府内市町村から my door OSAKA に対する意見、要望等を収集することを中間報告前に実施することを想定しているが、意見、要望等の収集の方法及びとりまとめの観点について提案すること。</li><li>・方針(中間報告)(案)の部会了承から府内 43 市町村への説明と参加意向の調査のプロセスを具体的に示すとともに、留意事項や円滑な実施に資する追加の提案がある場合は、妥当性及び有効性について十分な説明とともに明示すること。</li></ul> |
|---|

## (5) プロジェクト管理

本調達の作業を行うに当たっては、受注者の責任及び負担において、作業量、工程、期間、手段及び品質管理の方法を明らかにし、その観点から府が指定する期日までに作業を確実に完了させることが可能であること。

受注者は、契約締結後、本業務の実施に係る業務実施計画書及び WBS を作成すること。

受注者は、府と協議のうえ、本業務を実施するうえでのコミュニケーション手法、体制・役割分担、会議体の運営等を定義した標準管理手順、様式等の策定を行うこと。また、管理業務の遂行に当たっては、府と調整し、適宜工程管理様式を更新すること。

本業務の履行において、国等の最新動向、他地方自治体の最新事例、事業者の動向について適宜報告すること。

また、my door OSAKA の方針(案)がシステム更改を行う方針である場合は、次工程となる要件定義、設計・開発に資するよう、技術的専門的見地についても検討を行い、支援・助言すること。

### ■提案を求める事項

- ・ 実現可能なスケジュールが示されていること。
- ・ 効果的に進める上での工夫やマネジメント手法等が示されていること。

## 7 実施体制

### (1) 業務実施体制

業務に従事する者(以下「業務従事者」という。)のうちから、業務責任者を必ず1名置き、業務全体の管理を行わせること。また、業務従事者については、本業務を遂行する上で十分な人数を配置すること。

### (2) 作業要員に求める資格等の要件

#### ア 業務責任者

業務責任者は、以下の全ての要件を満たしていることが望ましい。

- ① 地方公共団体 ID 連携基盤や市民ポータルに関するコンサルティングに、責任者として従事した経験を有していること。
- ② プロジェクトリーダークラス以上のマネジメント経験が5年以上あること。
- ③ ガバメントクラウド、基幹業務システム及び関連システム、「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」の最新版に関する十分な知見を有すること。

#### イ 業務従事者

業務従事者は、以下の要件を満たしていることが望ましい。

- ① 地方公共団体情報システムに関するコンサルティングに、従事した経験を有していること。
- ② 総務省「自治体情報セキュリティ対策の見直しについて」によるネットワーク三層分離や「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」の最新版、また、番号制度等の最新の制度に係るセキュリティ対策、例えば、情報提供ネットワークシステム等の技術的基準、「特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン(行政機関等・地方公共団体等編)」についての知識を有すること。

#### <留意点>

- ・ 契約締結後であっても、プロジェクト管理者のレスポンスが遅いなど体制面の課題が生じた場合は府と協議のうえ体制の見直しを行うこと。

#### ■ 提案を求める事項

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>・ 事業実施可能な体制及び人員を備えていることが示されていること。</li><li>・ 業務責任者及び業務従事者の保有資格や実績等が具体的に示されていること。</li><li>・ 業務実績等のノウハウを有していることが示されていること。</li></ul> |
|--|

## 8 成果物

### (1) 成果物名

本業務における納入成果物及び納入期限を下記表に示す。なお、納品期限とは別途、本業務完了報告時に納入成果物一式を改めて納入すること。

表 納入成果物一覧

No.	名称	納品期限
1	業務実施計画書、WBS初版、標準管理手順、様式等	業務開始時
2	作業報告書、進捗報告資料(WBSを含む)、課題管理表	毎月末締めとして月次
3	部会資料	部会開催時
4	基礎調査まとめ	令和8年6月下旬
5	市場調査まとめ	令和8年6月下旬
6	my door OSAKAの方針(案)(中間報告)	令和8年7月中旬
7	my door OSAKAの方針(案)	令和9年9月末日
8	議事録	実施後5営業日以内

### (2) 成果物の納品方法

- ・成果物は、原則日本語で作成すること。
- ・成果物は、部会で使用する配布資料を除き、原則電磁的記録媒体により納品すること。なお、完了報告時にあっては、成果物一式を収めた電磁的記録媒体正・副各1部を納品すること。
- ・成果物は電磁的記録媒体による納品とするが、印刷レイアウトは原則として日本産業規格A列4番とするが、必要に応じて日本産業規格A列3番を使用すること。
- ・納品後、府において改変が可能となるよう、調査票回答個票や図表等の元データも併せて納入すること。
- ・電磁的記録媒体により納品を行う際は、不正プログラム対策ソフトウェアによる確認を行う党、成果物に不正プログラムが混入することのないよう適切に対処すること。

### (3) 成果物の著作権

- ・本調達における納品物の著作権及び二次的著作物の著作権は、府に帰属するものとする。
- ・本調達における納品物に、第三者が権利を有する著作物が含まれる場合、府が特に使用を指示した場合を除き、受注者は当該著作物の使用に必要な費用の負担及び使用許諾契約に係る一切の手続を行うこと。この場合、当該契約等の内容について、事前に府の職員の承認を得ること。
- ・本調達において発生した著作権について、受注者は著作者人格権を行使しないものとする。
- ・本調達において第三者が有する知的所有権を利用する場合、受注者の責任において解決すること。

## 9 作業の実施に当たっての遵守事項

### (1) 機密保持

- ・受注者は、本業務により知り得た府及び府内市町村の機密事項、システム概要、機器構成、使用技術及びデータその他一切の情報等について、守秘義務を負うものとし、当該業務の目的以外に利用しないこと(関係する他システムを含む。)。なお、受託期間終了後も同様とする。
- ・府又は府内市町村が提供する資料は原則として貸出しによるものとし、特に指示がない場合を除き、返却期限(契約期間終了時)までに返却すること。なお、府の許可なく当該資料の複製及び第三者への提供はしないこと。
- ・府が許可した再委託先についても、同様の守秘義務を遵守させる契約を締結し、受注者の責任において管理・監督を行うこと。
- ・受注者の責めに起因して機密侵害等の事故が発生した場合には、直ちに府へ報告することとする。なお、その事故に伴い府に損害を与えた場合には、損害を賠償する責任を負うこと。

### (2) 書類の貸与

- ・府は、受注者が本調達を履行する上で、必要な関連書類(各種実施要領類を含む。)を文書又はデータで随時貸与する。なお、貸与に当たっては府へ申込を行い、誓約書等を提出しなければならない。ただし、受注者は貸与された書類を本調達以外の目的に使用してはならない。
- ・貸与された書類(貸与後に複製・複写、謄写したものを含む。)は、府から請求があった場合及び本調達終了時に府に返還又はデータの削除をしなければならない。
- ・受注者において持ち出しが必要な場合は、持ち出しに係る整理簿を作成し、管理することとする。
- ・府は、適切な措置が講じられていることを確認するため、必要に応じて遵守状況の報告を求めることや実地調査を実施することとする。

### (3) 個人情報の取扱い

- ・「個人情報の保護に関する法律」(平成15年5月30日法律第57号)を遵守すること。
- ・本調達において受注者は、「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」(平成25年5月31日法律第27号)にて定義される特定個人情報を取り扱わないものとする。

### (4) 指示等の書面主義

本調達における具体的な指示、報告、申出、質問、回答、協議等は、原則として全て書面で行うものとする。なお、指示、報告等に関する書面の交付に当たっては、電子メールによる対応を可能とする。

また、緊急又はやむを得ない場合は口頭で行うことができることとするが、事後において必ず書面に記載し、交付するものとする。