

府民の声システム構築・運用等業務にかかる仕様書

1. 基本事項

(1) 業務名称

府民の声システム構築・運用等業務

(2) 業務の目的と背景

大阪府では、平成 20 年 6 月に、府民から寄せられる提言、要望、意見、苦情などの「府民の声」を業務改善や施策反映に活かすことを目的に、府民の声を一元的に管理する「府民の声システム（以下「本システム」という。）」を導入した。

現行の本システムは、令和 9 年 9 月 30 日にサーバ機器等のリース期間、運用保守期間が終了するため、当該時期以降、新たに本システムを調達する必要がある。

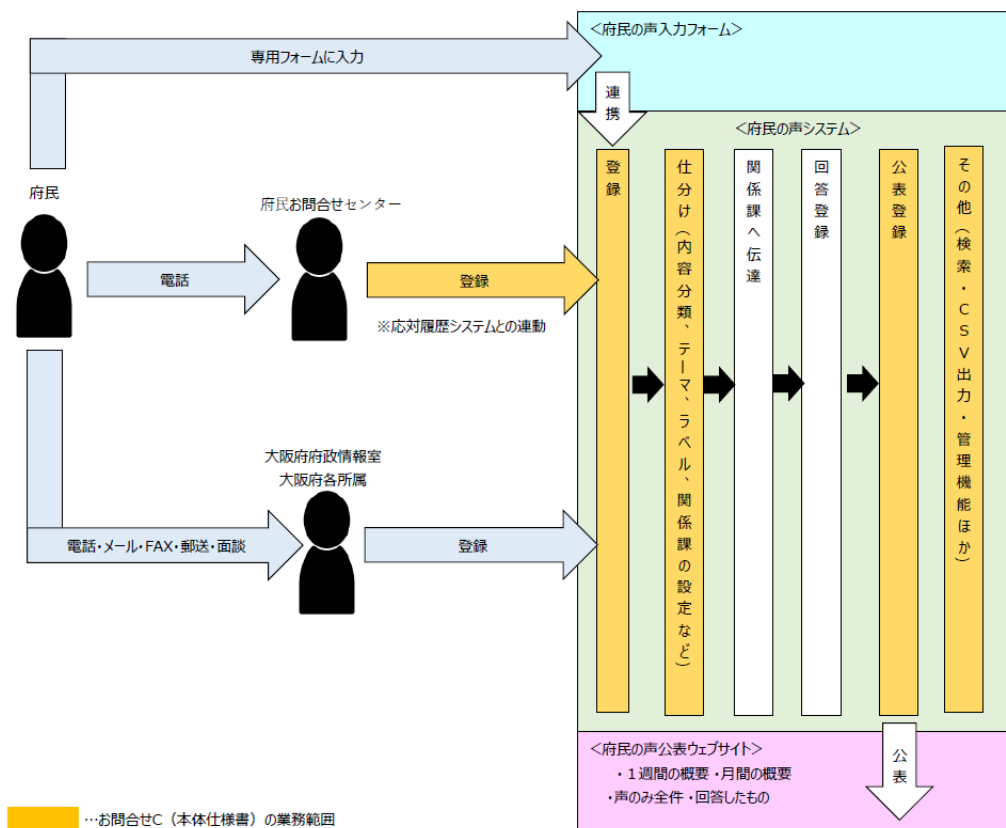
現行の本システムは、府が別途調達するサーバ機器を利用し（オンプレミス）、業務にあわせて一からの開発（スクラッチ開発）で構築されており、「新機能の追加が柔軟・迅速にできない」「運用保守が属人化している」などの課題があり、近年のデジタル技術の急速な発展の恩恵を十分には受け取ることができていない。

そこで、本契約により構築する新たな本システムについては、機能を見直し、府民・受注者・府職員が使いやすく、運用管理が容易となるようなシステムを構築することとする。また、本システム導入後、円滑に業務が実施できるよう本システムの運用等を行うこととする。

(3) 「府民の声の見える化」について

本システムは、府民からの声を一元管理し、その対応状況を公表するという「府民の声の見える化」を実施するために必要となるシステムである。「府民の声の見える化」業務の概要は以下のとおり。

<概要図>



①登録

センター、府政情報室又は所属は、受け付けた府民の声を、府民の声システムへ登録する（府民が「府民の声入力フォーム」から入力したものについては、「府民の声システム」に自動的に登録されるものとする）。

②仕分け

登録された府民の声について、センター及び府政情報室が、その府民の声の内容に基づき、内容分類設定、テーマ設定、ラベル設定、関係課設定などの仕分けを行う。

③伝達

仕分けされた府民の声を、当該府民の声の関係課等へメール及びシステムにより伝達する。なお、伝達は原則として声が登録された翌営業日に実施する。

④回答等の対応

府民の声を伝達された担当所属は、声の内容やラベルに応じ、回答や業務改善等の対応を検討する。当該府民の声に対して申出者へ回答した場合は、回答した所属が府民の声システムへ回答の登録を行う。

⑤公表

「府民の声システム」に登録された意見等や回答は、府政情報室の公表の考え方にに基づき、必要に応じて加筆修正のうえ、原則全て府 Web サイト（本契約においては受注者の構築する Web サイト）

ト)において公表する。なお、府 Web サイト（本契約においては受注者の構築する Web サイト）で公表する府民の声の区分は、府民の声のみを公表するものと、回答と合わせて公表するものの2つがある。この他、1週間単位、1ヶ月単位の府民の声の概要の資料を作成し、府 Web サイト（本契約においては受注者の構築する Web サイト）で公表する。

<参考：現行の公表サイトは以下のとおり>

・声のみ公表

https://www.pref.osaka.lg.jp/cgi-bin/citizen_voice/index.php?site=f-koe2&disp_num=20&theme=&keyword=&kohyo_cate_2=&kohyo_cate_1=&uketsuke_start=&uketsuke_end=

・回答と合わせて公表

https://www.pref.osaka.lg.jp/cgi-bin/citizen_voice/index.php

・1週間の府民の声

https://www.pref.osaka.lg.jp/o070050/fumin/fusei_iken/week071213-071219.html

・1ヶ月の府民の声

https://www.pref.osaka.lg.jp/o070050/fumin/fusei_iken/r0710.html

2. 業務の概要

本業務の範囲は、現行の府民の声システムからのデータ移行、本契約による府民の声システムの構築、運用に付帯する業務（ソフトウェアのライセンス取得や、府からの問合せ対応、軽微なシステム改修他システムの維持に必要な運用保守等を含む）を行うものである。

3. 構築の基本方針

本体仕様書に記載の事項を遵守すること。

センター及び府職員が直感的に操作でき、使いやすく、視覚的にわかりやすいシステムとすること。

本システムの構築は、既存のパッケージ製品またはローコードツールを活用することが望ましい。

また、本システムは、個別に構築するよりも、本体仕様書に記載の各種システム（例：応対履歴システム、FAQ システムなど）との統合を図り一体的に構築するなど、本体業務（センター整備運営業務）を効率的に行うことができる最適な手法で構築することが望ましい。

4. 機能要件

本システムを開発・構築するに当たっては、以下の機能を有する仕様とすること。

(1) 受付

インターネット上で府民の声を受け付けることができること。具体的には、申出者が、以下の「申出者情報」「申出情報」を入力・送信できる専用フォームがあること。

ア. 申出者情報

- ・氏名フリガナ
- ・性別
- ・年齢
- ・住所
- ・電話番号
- ・メールアドレス

イ. 申出情報

- ・意見の内容
- ・(国や市町村等、府以外の行政機関への) 伝達希望の有無
- ・(意見の Web サイトへの) 掲載希望の有無

(2) 登録

電話・メール・FAX・面談・郵送で寄せられた府民の声について、センター又は府職員が以下の項目を一時保存・登録・編集することができること。なお、(1)の専用フォームで受け付けた府民の声の情報は、センター又は府職員が手動で登録し直さなくても登録されていること。

さらに、(1)または(2)で一時保存・登録された府民の声1件ごとに管理番号が自動採番されること。

ア. 受付情報

- ・受付媒体(電話/メール/FAX/面談/郵送/専用フォーム/その他)
- ・対応または受信日時
- ・対応職員の所属・氏名
- ・入力日時
- ・入力職員の所属・氏名

イ. 申出者情報

- ・属性(府民/公職者)
- ・氏名フリガナ
- ・性別
- ・年齢
- ・住所
- ・電話番号
- ・メールアドレス

ウ. 申出情報

- ・意見の内容
- ・添付ファイル(*1つ以上添付できることとし、その1つあたりの容量は最低3MBとする。)
- ・(国や市町村等、府以外の行政機関への) 伝達希望の有無

- ・（意見の Web サイトへの）掲載希望の有無
- エ. 取りまとめ件数（署名など同一内容のご意見として取りまとめたものの件数）
- オ. メモ（対応内容や連絡用メモ）
- カ. 他行政機関（市町村等）からの移牒チェックボックス
- キ. 関連番号

（3）仕分け

登録された声に対して、以下の仕分け情報を設定・編集することができる。ただし、本機能を利用することができるのは、管理者権限のあるアカウントのみとすること。

ア. 仕分け情報

- ・仕分け日時
- ・内容分類（所管外/趣旨不明/営業行為/くらし・環境/住まい・まちづくり/健康・福祉/しごと・産業/教育・文化・観光/府政運営・統計/など）（*これら内容分類の選択肢は管理者権限で自由に追加削除する設定ができること。）
- ・テーマ（*自由入力または選択肢を管理者権限で自由に追加削除する設定ができること。）
- ・ラベル（*ラベル無しの他に、少なくとも4種類（たとえば赤/青/黄/紫）は設定できること。）
（*1つの声に対してラベルは複数設定できること。）
- ・関係課（*1つの声に最大15程度設定できること。）
（*選択肢となる関係課の所属は管理者権限で自由に追加削除する設定ができること。）
- ・リマインドメールの期限設定（リマインドメールとは、「府民の声が登録されてから一定期間が経っても、所属による回答登録がされていないものについて、所属に送るメール」をいう。）
- ・保存期間の設定（登録された日の翌年度から起算して3年間。）

（4）伝達

仕分け情報登録後、設定した関係課、関係課の所属する部総務課及び当該部幹部職員にメールにより伝達することができる。ただし、本機能を利用することができるのは、管理者権限のあるアカウントのみとすること。

伝達は、仕分け登録された時点で自動で伝達されるのではなく、手動で、かつ、複数の声を一括で全庁の関係所属に対し伝達できるようにすること。なお、複数の声が設定された所属でも、声ごとに複数の通知が届くのではなく、1所属につき通知自体は1つとなるような伝達ができること（通知される内容には、関係する府民の声の管理番号及びその日の件数が記載されていることが理想だが、少なくとも「あなたの課に関係する府民の声が届いている」という趣旨と府民の声システムの URL の記載があれば差し支えない）。

また、仕分け情報で設定したリマインドメールの期限までに回答登録をしない所属に対して手動で、かつ、一括でリマインドメールを送信できること。

（5）回答登録

府職員が以下の回答情報を一時保存・登録・編集することができる。なお、府民の声1件に対

して複数所属が回答する可能性があるため、府民の声 1 件につき複数（最大 5 程度）の回答情報を入力することができること。

ア. 回答情報

- ・回答日時
- ・回答者所属
- ・回答者氏名
- ・回答媒体（電話/メール/FAX/面談/郵送/連絡先不明・メール不到達のため Web サイト公表により回答/回答はしないが対応済み）
- ・回答内容
- ・添付ファイル（* 1 つ以上添付できることとし、その 1 つあたりの容量は最低 3 MB とする。）

(6) 公表

以下の公表情報を登録・編集することができること。ただし、本機能を利用することができるのは、管理者権限のあるアカウントのみとすること。

また、公表情報を登録後、公表となった府民の声の、以下「イ. Web サイトに公表する内容」を、府民向けに受注者の構築する Web サイトで公表することができること。なお、当該 Web サイトに公表される府民の声について、当該 Web サイト上において以下の「イ. Web サイトに公表する内容」で検索できること。

ア. 公表情報

- ・公表用件名（* 公表用件名は、仕分け情報で設定された「『テーマ』に関するもの」として公表するため、自動で「『テーマ』に関するもの」と設定されること。）
- ・公表日
- ・公表用の申出内容（* 「意見の内容」をコピーすることができ、それを編集することができること。）
- ・申出内容の公表区分（声のみ公表/回答と合わせて公表/非公表）
- ・申出内容の非公表理由（* 選択肢は管理者権限で自由に追加削除する設定ができること。）
- ・公表用の回答内容（* 「回答内容」をコピーすることができ、それを編集することができること。）
- ・回答内容の公表区分（公表/非公表）
- ・回答内容の非公表理由（* 選択肢は管理者権限で自由に追加削除する設定ができること。）

イ. Web サイトに公表する内容

- ・受付日（= 入力日）
- ・公表用件名
- ・申出内容の公表区分（声のみ公表/回答と合わせて公表）
- ・公表用の申出内容
- ・公表用の回答内容
- ・回答所属
- ・公表日

(7) 検索

以下の項目で検索することができること。検索の結果、該当データについて、件数が表示されるとともに、該当データを一覧で表示させることができること。また、表示された一覧の中から選択した府民の声の記録を閲覧することができること。なお、なるべく複数の項目で同時検索ができる方が望ましいが、4(8)に記載のとおり全項目を CSV 出力できる仕様とするため、CSV 上でフィルター検索することも可能なことから、複数の項目で同時検索できることは必須とはしない。

- ・管理番号
- ・受付情報の全項目
- ・申出者情報の全項目
- ・申出情報の全項目
- ・取りまとめの有無
- ・メモ
- ・他行政機関（市町村等）からの移牒チェックの有無
- ・仕分け情報の全項目
- ・回答情報の全項目
- ・公表情報の全項目
- ・フロー状況（声一時保存中/声登録済み/仮仕分け済み/仕分け済み/伝達済み/回答一時保存中/回答登録済み/公表作業中/公表済み/保存期間満了）

声一時保存中…府民の声を一時保存した段階。

声登録済み…府民の声を登録した段階。

仮仕分け済み…センターが仕分けした段階。本フローは手動で設定する。

仕分け済み…府政情報室が仕分けした段階。本フローは手動で設定する。

伝達済み…府政情報室が府民の声を関係課へ伝達した段階。本フローは手動で設定する。

回答一時保存中…所属が回答情報を一時保存した段階。

回答登録済み…所属が回答情報を登録した段階。

公表作業中…府政情報室が公表情報を登録・編集している段階。本フローは手動で設定する。

公表済み…当該府民の声が Web サイトへ公表された段階。

保存期間満了…仕分け情報で設定した保存期間を満了した段階。

(8) 一括作業

検索結果で表示された該当データについて、個別選択、全選択、全選択の解除ができ、選択した該当データまたは全データに対して、一括で以下のことができること。

- ・関係課、関係課の所属する部総務課及び当該部幹部職員へ一括で伝達（メール送信）できる。ただし、本機能を利用することができるのは、管理者権限のあるアカウントのみとすること。
- ・仕分け情報で設定したリマインドメールの期限までに回答登録をしない所属に対してリマインドメー

ルを送信できる。ただし、本機能を利用することができるのは、管理者権限のあるアカウントのみとすること。

- ・複数の声のフロー状況（声一時保存中/声登録済み/仮仕分け済み/仕分け済み/伝達済み/回答一時保存中/回答登録済み/公表作業中/公表済み/保存期間満了）を手動で一括で登録・更新できる。ただし、本機能を利用することができるのは、管理者権限のあるアカウントのみとすること。
- ・府民の声の各項目（4（7）に記載の全項目）について、CSVの出力ができること。ただし、本機能を利用することができるのは、管理者権限のあるアカウントのみでも差し支えない。

（9）管理

管理者権限アカウントでは以下のことが自由に設定できること。

- ・府庁組織の各所属について、自由に追加削除する設定ができること。なお、府庁の組織体系は以下4パターンあるため、階層構成での設定（プルダウン式）が望ましいが、階層構成での設定（プルダウン式）でなくても、最小単位である課単位が登録できれば差し支えない。ただし、その場合は、最小単位となる課は300程度あることから、例えば、キーワード検索できるようにし、部局名である程度絞ることができる等、約300の選択肢の中から特定したい課を容易に特定・設定できるようにすること。

①	部局	総務課	
②	部局	室・課	
③	部局	室または局	課
④	部局	出先機関	

- ・通知先となるアドレス（組織アドレス・個人アドレス）を1所属につき最大15登録することができること。
- ・仕分け情報の各項目の選択肢について、自由に追加削除する設定ができること。
- ・公表情報の非公表理由の選択肢について、自由に追加削除する設定ができること。
- ・伝達メールやリマインドメールのテンプレートを作成することができること。
- ・全ての入力項目について、それぞれに入力必須か任意かを設定することができること。

（10）集計・報告

例えば、1週間単位・1ヶ月単位で検索・抽出したデータを、多いテーマ順に並べ替えて表示し、レポートやグラフを自動で作成することができ、また、AI等のデジタルツールによる意見の分析、意見の傾向や課題の可視化などを行えるなどの報告・分析機能を具体的に提案すること（本体仕様書のp.49「23. 提案について」を理解して提案を行うこと）。

(11) 閲覧・操作の制限

ログインする ID の種類によって、以下のとおり閲覧・操作権限を制限することができること。

ID の種類	使用想定職員	操作・閲覧できる内容	必要最低数
管理者 ID	センター職員、 府政情報室職員	全て	20
幹部 ID	知事、副知事、 部局長、次長	(2)、(5)、(7)、 ((8)のうち CSV 出力については操 作できるようにしても差し支えな い)	4
総務課 ID	各部局総務課	(2)、(5)、(7) ((8)のうち CSV 出力については操 作できるようにしても差し支えな い) ※各アカウントはそれぞれ当該部 局に設定された声のみ閲覧するこ とができること。	26
所属 ID	各所属(課単位)	(2)、(5)、(7) ((8)のうち CSV 出力については操 作できるようにしても差し支えな い) ※各アカウントはそれぞれ当該所 属に設定された声のみ閲覧するこ とができること。	最大 300

5. 非機能要件

(1) 運用時間

本システムの申出者向け機能である 4 (1) 及び 4 (6) の公表用 Web サイトについては、24 時間 365 日、府職員向け機能である 4 (2) から 4 (11) については、少なくとも 8 時から 24 時まで利用できること。

(2) 必要アカウント数

ID の種類	使用想定職員	必要最低数
管理者 ID	センター職員、府政情報室職員	20
幹部 ID	知事、副知事、部局長、次長	4
総務課 ID	各部局総務課	26
所属 ID	各所属(課単位)	最大 300

(3) 本システムに登録するデータ規模（署名を除く件数）

令和4年度：11,578 件/年間

令和5年度：10,944 件/年間

令和6年度：9,451 件/年間

令和7年度：12,512 件/4月～1月の10ヶ月間

(4) 動作環境：システムへの接続

申出者及び府職員が特別なソフトウェアを導入することなく、パソコン（職員専用端末機を含む）等からのインターネット接続により利用できるものであること。

(5) セキュリティ対策・バックアップ・障害発生時の対応・運用保守管理業務

本体仕様書に記載の事項を遵守したうえで、以下の点にも留意すること。

ア. 関係者以外からのセキュリティ確保

本システム（府民が意見等を入力する専用フォームと、府民の声を府民向けに公表する Web サイトを除く）には、府およびセンター以外の者はアクセスできないよう、ID 及びパスワード等を用いたログイン認証とするほか、アクセス元の IP アドレス制限等によるセキュリティ対策を講じること。

(6) レスポンスタイム

同時アクセス（最大 200）が発生した場合においても業務に支障を与えない十分な性能を確保すること。

また、ログインにかかる時間、検索結果が表示されるまでの時間、CSV 出力までの時間等のレスポンスについて、取り扱うデータが大量でない限り、10 秒以内の応答性能を確保すること。なお、ネットワークに起因する遅延は対象外とする。

(7) データの保存年限

登録されたデータは、職員が任意で削除する場合を除き、登録の翌年度4月1日から起算して最低3年間（例えば、令和9年度に登録されたデータは、令和12年度末まで）は保存されること。

(8) データ移行

受注者が主体となり、現行システム事業者と確認を行い、現行システムに保存されているデータのうち保存年限を経過していないデータは、本システムに移行（引継ぎ）すること。

また、本業務で取得した府民の声に関するデータは、本業務の契約期間終了後、事業者変更が生じる場合に、次期事業者に移行できるよう、汎用的な形式（CSV など）で抽出できることとし、次期事業者への移行（引継ぎ）に協力すること。

(9) テスト環境

運用開始前に正常に動作することを確認するため、本番環境とは別にテスト環境を構築すること。

テスト環境は、府政情報室職員も接続可能で、動作を確かめることができるようにすること。なお、テスト環境は、受注者及び府政情報室の職員のみが閲覧可能なものとする。

また、テスト環境は、本システムの構築段階のみならず、運用中も軽微なシステム改修等で用いる可能性があるため、契約期間中は継続的に利用できる状態としておくこと。

(10) その他本システムの運用等にかかる業務

システム提供に付帯する業務（ソフトウェアのライセンス取得や、府からの問合せ対応、軽微なシステム改修、システムの維持に必要な業務等）について、誠実に対応すること。