

デジタル政策支援業務 調達仕様書

第1 総則

1 業務の目的

本市のデジタル化は現在、令和6年4月に策定され、計画期間を令和6年度から令和10年度までとする「吹田市デジタル政策」（以下「本市デジタル政策」という。）に沿って進められている。

令和2年12月25日に総務省から発出された「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」（以下「自治体DX推進計画」という。）では、一人一人のニーズに合ったサービスを選ぶことができることで、多様な幸せを目指すことができる社会の実現に向けたICT化施策の取組を加速させることが求められている。また、ICTの急速な発展に伴い、自治体に求められるデジタル化への対応や、今後の人口減少時代を見据えて行政運営自体の最適化を積極的に推進することが重要であり、前提条件としてあらゆる場面でデジタルを活用して喫緊の課題を解決することはもとより、将来的な課題解決に向けても備えておくことが必要である。このような状況において、幅広い分野へのデジタルの活用に関して調査・研究を行っていくにあたっては、CDO（最高デジタル責任者）を中心としたガバナンスのもと、全庁的な取組を進めていくことが重要である。本業務はICT全体最適化に係るコンサルティングとして、職員には無い豊富な知識と経験を持つ事業者からの支援を受けることにより、デジタル政策を推進していくことを目的とするものである。

2 業務内容及び成果物

業務内容及び成果物については「第2 提案依頼項目」及び「第3 支援項目」との
おりとする。

- (1)本業務の支援対象は、CDOを主とし、デジタル政策室を中心とした市組織全般とする。
- (2)第2に記載の業務について、成果物含め、詳細な実施内容については、受託者からの提案に基づく協議により決定する。
- (3)第3に記載の業務については必須事項とする。
- (4)第2及び第3における具体的記載の有無に関わらず、業務内容の本旨に基づき、適切な支援を行い、必要な成果物を作成する。
- (5)第2及び第3に記載の無い業務であっても、「1 業務の目的」に照らして、支援を行うことが適切であると判断される業務が発生した場合は、双方協議の上必要な支援を行うこと。

3 成果物の納品期限

概ね以下のとおりの目安とするが、その詳細については都度本市と協議の上で決定するものとする。

- (1) 各種会議等の配布資料等：開催の2日前
- (2) 各種会議等の議事録等：開催後5営業日以内
- (3) 年次見直しを行う業務に係る各種資料：各年3月31日

4 業務報告及び会議への出席等

- (1) 定例会（※）を開催し、業務の進捗状況及び今後の予定等について、本市と密に意思疎通を図ること。 ※概ね2週間から1ヶ月に1回程度を想定。
- (2) 吹田市の求めに応じて、デジタル化推進に係る各種会議へ出席し、必要な役割を果たすこと。
- (3) プロジェクトリーダーは常に業務内容全般に関して総括の上、上記会議に必ず出席すること。

5 その他

本仕様に定めのない事項又は疑義を生じた事項については、双方協議の上定めるものとする。

第2 提案依頼項目

1 自治体デジタルトランスフォーメーション（DX）の推進

(1) 「自治体DX推進計画」に基づく推進

令和2年12月に総務省より発出された「自治体DX推進計画」は、今後の自治体におけるデジタル化推進の方向性を位置付けるものであり、本市としても、本計画に基づいた取組を着実に進めていく必要があると考える。その点を踏まえて、本計画において具体的に示されている下記ア～オについて、取組を進めていくための知見・提案を求める。

なお、イ「マイナンバーカードの普及促進・利用の促進」、エ「AI・RPAの利用推進」に関しては、特に必要と考えられる事項について適宜抜粋し、「その他の自治体DX重点取組事項支援」として知見・提案を求める。

ア 【重点取組事項1】自治体フロントヤード改革の推進

本市においては、市民が来庁せずに手続等ができるよう、また簡易な手続となるよう、書かない窓口や総合窓口の展開を念頭に、窓口DXaaSの導入等、自治体フロントヤード改革の推進に向けて検討を進めている。また、「本市デジタル政策」において、ビジョン01「行政サービスをもっと便利に」（利便性向上）を掲げている。

上記を踏まえて、市民の利便性向上、及び職員の作業負担軽減を実現するため、受託事業者が本市を支援すべき内容について、知見・提案を求める。

イ 【重点取組事項4】マイナンバーカードの普及促進・利用の促進

本市では、今後、健康保険証や医療情報の連携（Public Medical Hub）等の国の施策も参考にしながら、本市としてのマイナンバーカードの普及に寄与する施策を促進していく必要があると考えている。また、「本市デジタル政策」において、ビジョン 01「行政サービスをもっと便利に」（利便性向上）、ビジョン 04「安全で安心できるセキュリティ対策」（安心・安全）を掲げている。

上記を踏まえて、マイナンバーカードの利用を促進していくために、受託事業者が本市を支援すべき内容について、知見・提案を求める。

ウ 【重点取組事項5】セキュリティ対策の徹底

近年セキュリティにおける脅威が複雑化し、手口も巧妙化されている中で、職員の ICT リテラシーを向上させインシデントを未然に防ぐとともに、インシデントが発生した場合においても、インシデントによる被害を最小限にとどめ、速やかに元の状態に復旧することが求められる。

本市においては「稼働中のシステムのセキュリティ監査」「稼働前システムの運用管理に係る審査」「情報セキュリティ研修」等を行うことでセキュリティの向上を図るとともに、CSIRT をデジタル政策室に設置することでインシデントに直接対応する体制を構築しているが、研修の実施方法や、インシデント対応に関わる職員の属人化、CSIRT の形骸化などが課題となっている。

また、「本市デジタル政策」において、ビジョン 04「安全で安心できるセキュリティ対策」（安心・安全）を掲げている。

上記を踏まえて、産官学連携等も視野に入れた全庁的な情報セキュリティ管理機能強化や ICT リテラシー向上を図るために受託事業者が本市を支援すべき内容（※）について、知見・提案を求める。

※最低限、下記「第3 2 セキュリティ研修」の内容を満たした提案であること。

エ 【重点取組事項6】AI・RPAの利用推進

本市においては、令和2年度にRPAの導入を行った。現在は、今後進むべきRPAの方向性を精査しているところである。

AIについても、介護システム等においてAI-OCRを導入し、今後においてもチャットボット等の導入、生成AIの活用拡大を予定しているが、費用対効果の検証や業務改革への理解を得ること、効果的な活用用途方法の検討等の課題があると認識している。また、変遷の激しいAIの分野において変化に対応

する柔軟性も必要であると考え。

また、「本市デジタル政策」において、ビジョン 03「人材と財産の無駄のない活用」（サステイナブルな行政）を掲げている。

上記を踏まえて、本市にとって最適な AI 等の推進を図るにあたり、最適な活用方法、及びそのために受託事業者が本市を支援すべき内容について、知見・提案を求める。

オ その他、自治体 DX の取組とあわせて取組むべきデジタル社会の実現に向けた取組

「自治体 DX 推進計画」においては、上記ア～オ等を進めていくにあたり、デジタル田園都市国家構想の実現に向けたデジタル実装の取組の推進・地域社会のデジタル化や、デジタルデバインド対策を踏まえた規制の点検・見直しについても、合わせて取組むべき事項として示されている。

また、「本市デジタル政策」において、ビジョン 02「デジタルサービスをすべての人に」を掲げている。

これらについて、受託事業者が本市を支援すべき内容について、デジタルデバインド対策を中心とした提案を求める。

(2) 情報発信の充実

本市では市民に向けた情報発信力の強化は重要なポイントとして位置付けているとともに、オープンデータ等の取組を進め、市民参加型の行政を目指していくことも重要であると認識している。

現在は、LINE を活用した防災・子育て・健康等に関するプッシュ型の情報発信や、道路や公園等の不具合について利用者から市へ通報できるサービス等を展開している。その他、吹田市ホームページのリニューアルや吹田市地理情報システム（公開型 GIS）の導入等により、市民が必要とする情報を閲覧しやすい環境を整備することで、本市の保有情報に対する市民の利便性向上を図っている。なお、大阪府においては、公民が活用できるデータ連携基盤として、大阪広域データ連携基盤（ORDEN）の整備も進められている。

また、「本市デジタル政策」においては、ビジョン 05「多様なコミュニケーションの創造」を掲げている。

上記を踏まえて、市として一体的な情報発信を行っていくための取組に関して、受託事業者が本市を支援すべき内容について、知見・提案を求める。

(3) デジタル化計画に関する審査支援

本市においては、「ICT ガバナンスの強化」のため、「本市デジタル政策」関連予算

の要求に当たっては、各業務主管課に対して、必要経費・効果・実施スケジュール等を記載した「デジタル化計画書様式(通常版・簡易版)」等の各様式その他、必要な資料の提出を義務付けている。また、EBPM の考え方を考慮することも必要であると考えている。

上記を踏まえて、「本市デジタル政策」のビジョンを円滑に実現し、ICT ガバナンスの強化を推進し、事業効果の最大化及びコストの最適化を実現するため、受託事業者が本市を支援すべき内容(※)について、知見・提案を求める。

※最低限、下記「第3 1 デジタル化計画に関する審査支援」の内容を満たしたものであること。

(4) 在るべきワークスタイルを実現するインフラ環境構想支援

令和8年2月に本市のWAN 網(拠点数150弱)の現行契約が満了予定である。本市のWAN 網更新に合わせて、ネットワーク三層分離の変更検討(現在はαモデル)、共有フォルダのクラウド化・暗号化等の検討、ガバメントクラウドや庁内システムのクラウド化に対応した構成等を検討し、最新の技術等を取り入れて利便性・堅ろう性の向上を図る必要がある。

また、「本市デジタル政策」において、ビジョン04「安全で安心できるセキュリティ対策」を掲げている。

上記を踏まえて、「本市デジタル政策」で示すあるべきワークスタイルを実現するために具備すべき本市インフラ環境の在り方(※)について、知見・提案を求める。

※最低限、下記「第3 4 在るべきワークスタイルを実現するインフラ環境構想支援」の内容を満たしたものであること。

(5) DX 推進リーダー育成

本市においては、これまで、DX 人材確保という観点では、CDO 補佐業務として本調達のような外部コンサルタントを独自予算で確保してきた。一方で、DX 人材の育成という観点では、原課内のシステムの導入や管理等を対応する「システムマネージャ」として各原課の職員が担ってきたが、その選任は各原課に一任しており、役割に応じた育成の機会も設けていない等、その運用は形骸化しているのが実態である。

今後、自治体DX をより進めるにあたっては、「自治体DX 全体手順書」でも示されているとおり、各原課内にDX に特化した人材である「DX 推進リーダー」を育成し、本市のDX 全体を管理するデジタル政策室と連携し対応していくことが必要と考えており、そのために「DX 人材基本方針(仮)」を定め、DX 人材の育成を全庁的に取り組む体制を整えることが必要と考えている。

また、「本市デジタル政策」においても、ビジョン 03「人材と財産の無駄のない活用」を掲げている。

上記を踏まえて、DX 人材の育成に関して受託事業者が本市を支援すべき内容について、知見・提案を求める。

※最低限、下記「第3 8 DX推進リーダー育成」の内容を満たしたものであること。

第3 支援項目

1 デジタル化計画に関する審査支援

(1) 業務概要及び支援内容

「本市デジタル政策」関連予算の要求に当たっては、各業務主管課に対して、「デジタル化計画書様式(通常版・簡易版)」等の各様式の他、必要な資料の提出を義務付けている。

各業務主管課から提出されたデジタル化計画書等を審査し、各関係室課と調整し、予算を要求するに足るレベルの計画書に仕上げる作業や、十分な説得材料の揃わない計画に対しては実施不要の判断を行う作業について、支援を求める。

また、「本市デジタル政策」で掲げる PDCA サイクルにより、事業の実施結果に基づき、年次見直しを行っていくにあたって併せて支援を求める。その他、通年を通して各業務主管課よりよせられる ICT 導入に係る相談についても打ち合わせへの出席(最大月1程度開催・オンライン会議での参加も可)及び助言を求める。

(2) 成果物

- ア 計画書及び審査に係る各種資料
- イ 実施された事業のチェック(評価)資料
- ウ ICT 相談会への出席(最大月1程度開催・オンライン会議での参加も可)、助言、議事録

2 セキュリティ研修

(1) 業務概要及び支援内容

本市では、所属管理者向けと担当者向けにそれぞれ年1回の情報セキュリティ研修を実施している。当該研修実施に係る支援及び研修講師を受託事業者に実施を求める。また、職員が効率的に学べるような研修形式の検討を求める。

(2) 成果物

- ア 情報セキュリティ研修(年1、2程度開催)に係る各種資料等
- イ 新規採用職員向け研修(年1回開催)に係る各種資料等

3 情報セキュリティポリシー改訂支援

(1) 業務概要及び支援内容

ア 情報セキュリティポリシーの改訂支援

本市で策定している情報セキュリティポリシーの改訂にあたり、総務省発出の「情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」の改訂といった国の動向を踏まえた上での改訂支援を求める。

イ 情報セキュリティポリシー関連の各種方針や規定類の改訂支援

上記ポリシーの改訂に関連し、本市で策定している各種方針や規定類の改訂支援を求める。

(2) 成果物

ア 情報セキュリティポリシー（改定案） 年1回（緊急性が高い場合は年2回）
国のガイドラインが改定されてから2ヵ月以内とする。

イ 情報セキュリティポリシーの庁内向け解説資料 年1回～2回

4 在るべきワークスタイルを実現するインフラ環境構想支援

(1) 業務概要及び支援内容

ア 本市情報通信基盤網構想支援

本市のWAN網更新に合わせて、セキュリティ及び利便性を向上するため、ネットワーク三層分離の変更検討、共有フォルダのクラウド化・暗号化等を含めた本市の次期吹田市情報通信基盤網構想の検討支援として、他市情報収集、最新情報収集、現行基盤網に不足する機能の抽出、構想図案作成支援を求める。

(2) 成果物

ア 新技術情報資料 年1回～2回

イ 他市情報資料 契約期間中1回

ウ ネットワーク構想図案作成 契約期間中1回

エ 調達仕様作成に係る資料 契約期間中1回

5 デジタル政策室の在り方の検討支援

(1) 業務概要及び支援内容

ア デジタル政策室の次期体制の検討支援

本市職員が、本市のヘルプデスク業務の契約が終了する令和8年10月末を見据えて、業務の一部外部委託化やコールセンター導入の検討を含めて、実施する職員体制の最適化の検討の支援を求める。

イ 職員体制分析支援

上記体制検討に先立ち、現在の職員体制の分析の支援を求める。

(2) 成果物

- ア 職員体制分析結果報告書
- イ デジタル政策室体制案
- ウ R F I 資料案
- エ 仕様書案
- オ 業務分析報告書

6 吹田市デジタル政策の見直し等

(1) 業務概要及び支援項目

本市の ICT 化は現在、令和 6 年 4 月に策定され、計画期間を令和 6 年から令和 10 年度までとする「本市デジタル政策」に沿って進められている。

中間年度となる令和 8 年度において、本市デジタル政策に関する市民アンケートを予定している。統計学的にアンケートの優位性を確保するためのアンケート方法検討のための支援を求める。また、当該アンケート結果を踏まえて、「本市デジタル政策」の抜本的見直しを含め、必要に応じて、学識経験者や市民委員から成る「情報化推進懇談会」（以下「懇談会」という。）への参加や、本市が DX 推進の取組を強力に進めていくための計画見直し等にあたっての支援を求める。

(2) 成果物

- ア 中間アンケート案
- イ 中間アンケートの印刷、封入・封緘
- ウ 懇談会への出席
- エ アンケート結果の分析、「本市デジタル政策」改正案

7 公金収納における eLTAX の活用

(1) 業務概要及び支援項目

本市では、eLTAX を利用して、自宅やオフィスなどからインターネットを経由して個人市民税や法人市民税等の申告手続きを行うことを可能としている。

「自治体 DX 推進計画」に記載された、eLTAX を活用した公金収納の取組推進に関する支援を求める。

(2) 成果物

- ア 所管室課との会議への出席、助言、議事録（年 5 回程度）

8 DX 推進リーダー人材の育成

(1) 業務概要及び支援項目

本市において、DX 推進を図るにあたっては、情報システム部門だけでなく、あらゆる業務所管において DX 推進の考え方を基に各種施策・取組を企画・実行できることが重要であり、そのための人材育成は、本市の DX 推進を成功させるための最も大きな要素と考えている。

そのため、短期的な業務改善・DX ツール活用から長期的な体制構築、職務レベルに応じた役割分担と要求レベル、さらにはそれらを着実に実現していくための実効性の高い計画策定とその遂行について、支援を求める。

(2) 成果物

ア DX 人材育成に関する計画案