



NSA  Nara Super
Application

(仮称) 奈良っ子はぐくみセーフティネットシステム
構築等業務委託仕様書

令和5年2月

奈良県文化・教育・くらし創造部

こども・女性局 女性活躍推進課

1. はじめに

1.1. 件名

(仮称) 奈良っ子はぐくみセーフティネットシステム構築等業務

1.2. 適用範囲

本仕様書は、奈良県が実施する(仮称) 奈良っ子はぐくみセーフティネットシステム構築等業務について規定する。

1.3. 背景と目的

奈良県では、2022 年 3 月に奈良デジタル戦略(以下、「デジタル戦略」という。)を策定し、人口減少やテクノロジーの進化などの社会情勢の変化を踏まえ、行政・家庭・経済の 3 分野で地域のデジタル化を戦略的に推進することとしている。デジタル戦略では、リニア中央新幹線「奈良市附近駅」の設置も見据えつつ、医療・福祉や公共交通分野など地域が抱える課題の解決や住民及び事業者の利便性向上、行政の生産性向上等の実現を目指している。

デジタル化の効果を最大限引き出すためには、データの戦略活用を大方針として、組織、投資、アーキテクチャ全般をゼロベースで再構築することで、付加価値を創出するような取組が必要である。本プロジェクトの成果物は、デジタル戦略の重点プロジェクトのひとつであるとともに、奈良スーパーアプリ構想の先駆的なプロジェクトであるため、明確な戦略性、ステークホルダー全員の便益と責任の設計、住民視点で、奈良県に住むメリットを訴求するためのデータやアセットの活用など、本質的に戦略性を持たせたプラットフォームとなる必要がある。

これまで行政では、支援対象家庭の困りごとの状況等は総合的には理解できず、個々の支援策ごとに“縦割り”で対応が図られてきた。そのため、支援対象家庭の困りごとの状況等を総合的に把握するとともに、関係者で共有した上で、スムーズに課題解決に行き着けるよう行政サービスの統合化・一体化が求められている。

これらの背景と目的を十分に理解した上で、提案書に貴社が構築するシステムの特徴、アピールポイントについて記載すること(住民側、職員側双方のメリットを記載すること)。

奈良スーパーアプリ構想の全体像と本システムの関係性に関する貴社の理解について、図及び画面イメージを用いて記載すること。

1.4. 主な現行業務の概要

- なら子育て応援団事業

母親の不安感・負担感の軽減などを旨とし、地域で子育てを応援する気運を醸成するため、平成17年度から実施している取組。

妊婦や子育てを応援する協賛店舗が料金割引や特典などのサービスを実施するもので、県はその情報提供が主な役割。

なら子育て応援団は、「子育てネットなら」システムにより利用登録を行っている。現行システムでは、利用登録者自身が登録情報の変更や削除を行えず、県の管理運営上の負担が大きい。

- 奈良っ子はぐくみキャンペーン事業

「奈良っ子はぐくみ条例」の施行を契機として、令和4年度から、社会全体で子どもをはぐくむ機運を醸成するとともに、新型コロナウイルス感染症の影響下における県産品販売事業者を支援するため、「なら子育て応援団」事業を活用した取組を実施。

インターネット上の通信販売サイト内に、奈良県産品や子育て関連グッズが購入できる「なら子育て応援 はぐくみストア」（オンラインストア）を開設。「なら子育て応援団」に登録している子育て家庭に対しては、電子割引クーポンを配布して、購入費用を助成。

現行システムでは、子育て情報を送信する際、メールマガジンの送信を希望する世帯向けの一斉送信しか行えず、利用登録者の属性に応じた個別的な情報提供ができていない。

- ひとり親家庭に対する支援事業

ひとり親家庭を対象とした支援事業を一冊にまとめた「ひとり親家庭のしおり」を作成し、各関係機関やひとり親家庭の相談者へ配布している。

また、県母子家庭等就業・自立支援センター（県スマイルセンター）では、ひとり親コンシェルジュが就業による経済的自立を目指す相談者の、就業、子育て、生活、修学に関する支援制度の案内や、相談業務に携わっている。

ひとり親コンシェルジュである相談員の業務は、ひとり親家庭が抱える上記のような多岐に渡る悩みを紐解く、必要に応じて適切な支援先と連携することなどは、長年の経験や知識・知見が基となっているところが多く、最近では相談員の人材及び経験不足による相談業務のスキル低下が顕著であり、相談員のサポートシステムの構築が喫緊の課題である。

経験のある職員の知見（ナレッジ）を形式知化して共有することは、行政サービスの品質を継続的に維持するうえで重要な要素である。

本業務は、上記課題の解決に向けて、業務の在り方の見直しを前提としたデジタル変革による解決を目指すものである。

2. 業務内容

業務の内容は、(1) 業務目的を達成するシステム設計、(2) システム構築、(3) 自治体向け説明会、(4) 利活用促進・普及とする。

2.1. 業務目的を達成するシステム設計

必要な機能と年度スケジュールを以下に示す。

- 必要な機能は、部分的・段階的にリリースすること。
- 設計時には、データベースがサイロ化することのないよう、また構築時には必要な期限内に必要な機能がリリースできるよう留意すること。
- 構築体制と類似実績について提案書に記載し、本業務の遂行能力について、提案すること。
- スケジュールについて、奈良県事業実施のため、「令和5年8月1日からアカウント登録を開始」、「令和5年9月1日から電子割引クーポン発行を開始」を実現する必要がある点を踏まえ、下図表を元に提案すること。

次年度開発スケジュール想定	2023												2024		
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3			
共通機能 (1stリリース分) <ul style="list-style-type: none"> アカウント登録関連機能 (登録・情報編集・退会・管理等) メッセージ配信機能 トップページ管理機能 職員共通機能 (権限等アカウント管理等) アンケート機能 	要件定義	設計開発		各種テスト トレーニング	アカウント登録開始	クーポン発行開始						アンケート開始	運用支援		
なら子育て応援団 関連機能 <ul style="list-style-type: none"> ロゴマーク表示機能 登録店舗検索機能 団体PR情報管理機能 	要件定義	設計開発		各種テスト トレーニング									運用支援		
キャンペーン関連機能 <ul style="list-style-type: none"> 申請関連機能 (申請・申請情報管理) クーポン配信管理機能 	要件定義	設計開発		各種テスト トレーニング									運用支援		
共通機能 (2ndリリース分) <ul style="list-style-type: none"> 外部連携機能 (地域通貨・子育て世帯コミュニケーション機能等) レコメンド機能 						要件定義		設計開発					各種テスト トレーニング		
スマイルセンター 関連機能 <ul style="list-style-type: none"> 相談予約関連機能 (相談予約・情報管理) 問合せ関連機能 (問合せ・情報管理) ナレッジ機能 						要件定義		設計開発					各種テスト トレーニング		

3. システム要件

本システムは、ひとり親を含む子育て世帯を総合的に支援できるプラットフォームとなる必要がある。

これまでの行政のシステム整備では、事業毎にシステム等を整備してきたことにより、住民との接点が乱離拡散し、個別システムの乱立を招いた。このような状態では、統一的なインターフェイスを提供できず、利便性に欠くうえ、個別最適やデータのサイロ化を生み出し、多大な投資コストや運用負担をもたらすことになる。

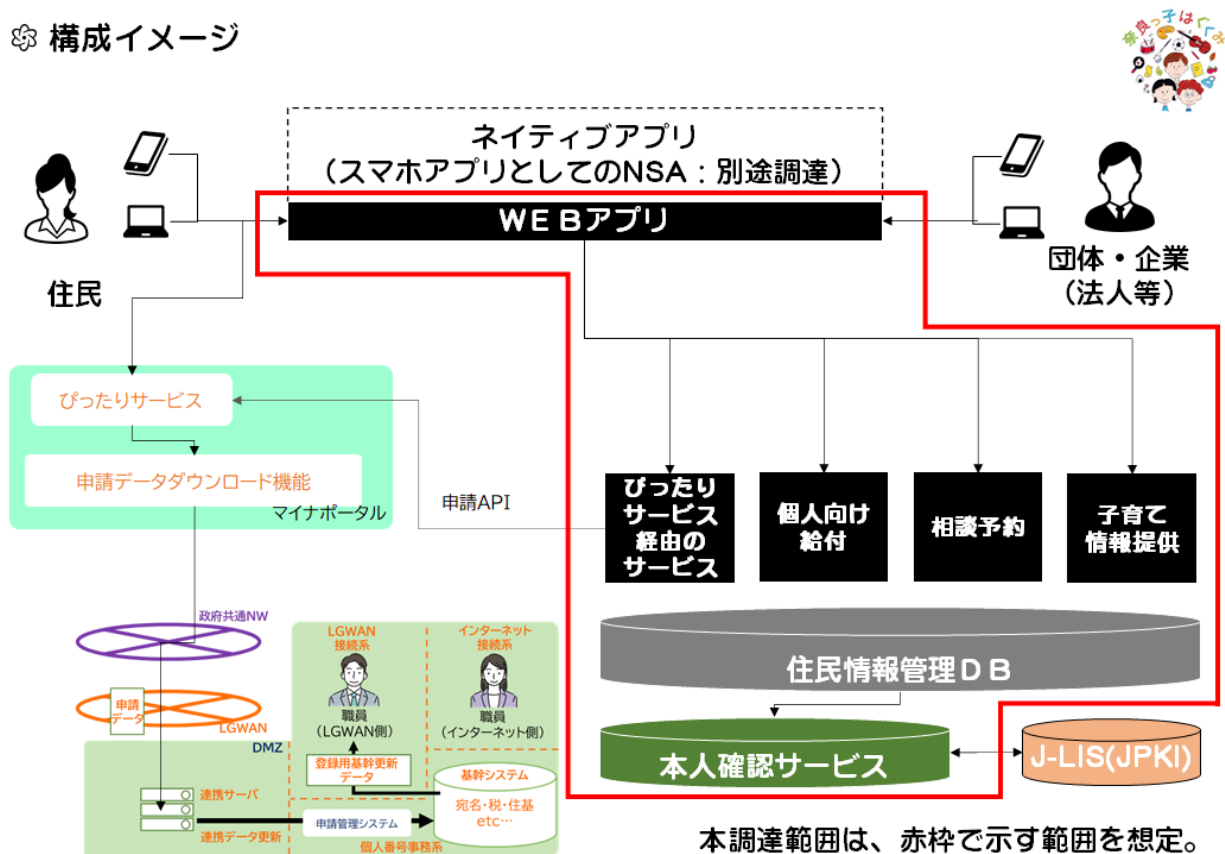
本システム設計にあたっては、以下の3点により、県民の利便性向上及び将来にわたるシステム改修や運用にかかるコストを削減することが期待される。

- (1) 統一的な住民インターフェイスを実現すること。
- (2) 相談窓口予約機能や個人向け給付申請機能は、他の施設予約や電子申請として活用ができる拡張性を具備すること。
- (3) 業務フローにアナログが介在せず、デジタルにより一気通貫で手続きが完了すること。

また、県がシステムを整備するにあたり、独りよがりのシステムにならず、国のぴったりサービスとの連携や、市町村が令和4年度総務省自治体オンライン手続推進事業等により整備を進めている申請管理システム等と接続できることが求められている。なお、県が令和4年度から調査検討、令和5年度以降整備を予定している奈良スーパーアプリ（NSA）との接続を念頭にデジタルファーストを実現できるプラットフォームとなることも必要である。

システム構成イメージを以下のとおり示す。

✿ 構成イメージ



3.1. 機能要件

- 別紙「機能要件」のとおり。
- これらの機能要件に加えて、提案事項がある場合は提案すること。

3.2. 非機能要件

- 別紙「非機能要件」のとおり。
- これらの非機能要件に加えて、提案事項がある場合は提案すること。

3.3. セキュリティ要件

- システムを安定稼働させるための特徴について提案すること。
- 不正アクセス防止対策について提案すること。
- 回答データの改ざん防止対策について提案すること。
- これらの要件に加えて、提案事項がある場合は提案すること。

4. 構築要件

4.1. 前提

- 自治体の行政サービスモデルの変革を踏まえたシステム導入効果の検証方法について提案すること。
- 本件は、奈良デジタル戦略におけるDX施策の中でも先駆的なプロジェクトであるため、ISMAP等の登録があるサービスについては、利用可能とする。

4.2. ナレッジ共有について

- 奈良県における子育て支援業務関連のノウハウの共有方法について提案すること。

4.3. テスト要件

- テスト実施方法と役割分担について提案すること。
- テスト結果を報告書にまとめて提出し、奈良県の承諾を得ること。

4.4. 操作マニュアル作成

- システム管理者画面を操作するために必要となるシステム操作マニュアルを作成し、提出すること。
- システム利用者（職員側）画面を操作するために必要となるシステム操作マニュアルを作成し、提出すること。
- システム利用者（住民側）画面操作をサポートするためのコンテンツを作成し、Webサイト等で公開すること。

4.5. システム管理者等からの問合せ対応

- システム管理者及びシステム利用者（職員側）から、画面の操作方法や障害対応などの問合せがあった場合、適切に対応すること。
- 電話（平日9：00～17：00）対応及び電子メール（24時間受付）対応を行うこと。
- 利用者からの問い合わせ対応窓口（平日9：00～17：00）対応を行うこと。

5. 運用要件

5.1. サービスレベル

- 別添「SLAの締結及び提案について」に沿って、サービスレベル案を提案すること。

5.2. 運用支援

- 現場での活用に関して、システム運用に向けた支援内容について提案すること。
- 地域社会に浸透する仕掛けについて提案すること。（例：ゲーミフィケーション等）
- 新規の制度や申請フォームを追加する場合の業務分担について提案すること。
- 自治体側で作業を実施する場合、職員の負担軽減策を提案すること。
- 既に登録済みの電子申請のフォーム等の修正に係る自治体側とベンダ等、本業務の登場人物が担う業務について提案すること（業務の分担表を記載すること）。
- 自治体にて作業を実施する場合、職員の負担軽減のための支援内容を提案すること（例：GUIの整備やノーコードによる修正等具体的なイメージ画像を用いること）。
- 毎年度の組織改編や人事異動による職員ID管理等の運用について、効率的なメンテナンス方法について提案すること。

5.3. 効果検証

- システムの導入効果検証方法について提案すること。
- システム導入による職員の負荷削減効果について提案すること。

5.4. 令和6年度以降の運用経費

- 令和6年度以降の運用経費について、提案書に見積を添付すること。本システムの運用に係る経費のみを算出し、追加開発等に係る費用については含まないものとする。

5.5. 拡張性や接続性

- 奈良スーパーアプリ構想の実現に向けては、他システムや他団体とのシステム連携が必須となるため、APIの整備、管理が重要である。
 - ① 本システムにおけるAPI整備の考え方について提案を記載すること。「1.3.背景と目的」の図を再掲し、説明することを認める。
 - ② フロントが陳腐化したとき、パーツ毎に交換ができるDB整備について提案すること。
(奈良県公式LINEアカウントの有効活用についても提案すること)
 - ③ 本業務で用いるツールやサービス、製品名を記載すること。また、簡易な構成図（それぞれのパーツが担う役割がわかるもの）を記載すること。

6. その他

以下の点について、提案書に明記すること。

- ・法令等の改正のために必要となる改修については、経費及び県から申し出があってから登録までに要する標準的な期間について提案すること。
- ・地域通貨等プラットフォームとの接続について提案すること。
- ・プッシュ通知内容について利用者のメリットとなる情報提供について提案すること。
- ・スタートアップ(※)が提供するサービスを提案に含めること。
- ・地域社会全体でデジタル化の恩恵を享受できる仕組み（エコシステム）について、全体像を提案し、本業務において、実施する範囲を示すこと。範囲の明記がない場合、全て実施するものと見なす。（提案内容としては、「イノベーション創出からビジネス化までの成長を助成する環境整備による地場のスタートアップ育成」や「人材育成と共に地域企業、産業のDXを推進する主体の組成」等を想定。提案者がどのように関わり、地域社会における登場人物（住民、法人、県、市町村、提案者等）の担う役割を明記すること。）

※本仕様書における「スタートアップ」の要件

- ・新しい技術やアイデアをもとに、地域の課題解決に主体的に取り組める企業であること。
- ・創業から15年以内であること。
- ・未上場であること。
- ・本業務への提案時にプロダクト（サービス含む）を市場に提供しており、サービス開始時までに地域へのサービス実装・提供が実現できること。

以下の要件に該当する企業は、対象外とする。

- ・常時雇用する従業員数が500人以上の企業。（以下、「対象外の企業」という。）
- ・発行済株式の総数の1/2超を「対象外の企業」に保有されている企業、又は発行済株式の総数の2/3以上を複数の「対象外の企業」に保有されている企業。

※なおこの場合の「対象外の企業」には、VC（ベンチャーキャピタル）は含まれない。

*) 常時雇用する従業員数とは

正社員、パート、アルバイトなどの名称にかかわらず、以下の①または②のいずれかに該当する従業員を指す。
（事業主、法人の役員、臨時の従業員は含まない。）

① 期間の定めなく雇用されている者

② 過去1年以上の期間について引き続き雇用されている者または雇い入れ時から1年以上引き続き雇用されると見込まれる者

（一定の期間を定めて雇用されている者または日々雇用される者であってその雇用契約期間が反復更新されて、事実上①と同等と認められる者）

このほか、NPO 法人等の非営利組織や法人格を有さない個人事業主は、「スタートアップ」企業には該当しないこととする。（ただし、これらの組織等が本業務に係るサービスの提供主体または、一部機能提供を担うことを妨げない。）