

地域資源管理システムの構築及び運用・保守業務基本仕様書

1 業務名

地域資源管理システムの構築及び運用・保守業務

2 履行期間

契約締結の日から令和11年3月31日まで

3 履行場所

広島市健康福祉局地域共生社会推進課（広島市中区国泰寺町一丁目6番34号）、その他発注者が指定又は承認する場所

4 業務の目的

現在、各支援関係機関（行政や地域包括支援センター、市・区社会福祉協議会等の委託先機関）において、地域資源[※]の情報を紙媒体等により個別に管理・情報提供しているが、関係者間での情報共有及び市民への相談支援に十分活用されていない等の課題が生じている。

本業務は、社会福祉法（昭和26年法律第45号）第106条の4第2項に基づく重層的支援体制整備事業の趣旨を踏まえて実施するものであり、様々な地域資源の情報を一元管理し、インターネット上で市民や支援関係機関に公開するシステムを導入することで、効果的・効率的な利用や相談支援を行うことを目的とする。

※ 地域の福祉ニーズを充足させるためのサービス、組織、活動拠点等を示しており、本システムに情報を登録する地域資源としては、地域高齢者交流サロン・障害者就労支援事業所・子育てオープンスペースなど、高齢・障害・子どもなど、様々な分野の通いの場や交流拠点等を予定している。

5 業務の内容

(1) 設計・構築

システムの設計・構築に必要な調査・分析及びヒアリングを行い、システムの設計、構築、各種テストを行うこと。

ア 調査・打合せ・概要設計

業務内容等の分析を行うとともに、システムの機能範囲を決定し、機能、入力処理及びその他必要な事項について概要設計書を作成し、発注者に提出すること。

イ 詳細設計・構築

概要設計書に基づき、プログラム等についての詳細な設計書を作成した上で、プログラミング等を行い、システムを構築すること。

ウ テスト

単体テスト及び結合テストを実施し、システムとして求められている機能が正しく動作するかどうか検証を行うとともに、不具合の修正を行うこと。

(ア) テスト実施の前に、システムテスト計画書を作成し、発注者の承認を得ること。

(イ) テスト実施の後に、システムテスト結果報告書を作成し、発注者の承認を得ること

エ 留意事項

設計段階において機能追加が必要になった場合は、対応について協議すること。

(2) データ移行

発注者が保有している地域資源情報を、初期データとしてシステムにデータ移行すること。データの形式やレイアウト等は、発注者と協議の上、受注者が定めることとするが、発注者が所有するデータ※を受注者が定めるレイアウトへデータ編集を行う作業は受注者において行うこと。

※ 保有する地域資源情報のデータ形式やレイアウト等は関係機関により異なるが、Microsoft社のWord若しくはExcel形式又はcsv形式等での提供を想定している。なお、データ移行の対象となる地域資源情報の件数は、最大8,000件程度を想定している。

(3) 操作研修

システムを容易に利用できるよう、以下のとおり、発注者及び関係機関のシステム利用者に対する研修を実施すること。

ア 初期データ登録後の環境を使用した研修を履行期間中、各年度に実施すること。研修はWeb会議等の利用も考慮するものとし、効果的な研修方法について、発注者と実施方法等を協議すること。

イ 研修計画の立案、運営及び実施（講師及び補助インストラクターの派遣を含む。）は本業務の範囲とする。

ウ 研修会場は、発注者が市施設内にて提供する。

エ 事前に、管理者用操作マニュアル、関係機関用システム操作マニュアル及び一般公開用システム操作マニュアルを作成し発注者に提出すること。

(4) 運用・保守

システム稼働後の業務運用を適切かつ効率的に実施できるよう、運用・保守を行うこと。

ア 運用業務

(ア) サービス稼働時間

サービス稼働時間は、原則として、年間365日、24時間とする（メンテナンス時を除く。）。

(イ) 稼働率要件

SLA（Service Level Agreement）が99%以上であること。

(ウ) 問い合わせ対応

発注者及び関係機関職員からの操作方法等の一般的な問い合わせについて、電話又は電子メールにより対応すること。

なお、一般公開に伴う市民等からの問い合わせは発注者において行うが、対応に必要な技術的支援を行うこと。

a 受付は平日9時00分から17時00分までとする。

b 問い合わせ専用の電話番号を設けること。

c 頻発する問い合わせ等について適宜発注者に報告するとともに、マニュアル等への反映により広く周知を行うこと。

(エ) 障害対応

システムにおいて発生した障害及び情報セキュリティインシデント（以下「障害等」という。）について調査、復旧、恒久対策等の対応を行うこと。

a 障害等の状況及び原因を調査し、直ちに発注者に報告すること。

b 調査結果を受けて復旧作業手順を検討し、発注者の承認を得ること。承認後は、直ちに復旧作業を実施すること。復旧作業を行うに当たっては、データのバックアップ、復元等に十分留意す

ること。

c 障害等により第三者を含む利用者への損害等が生じた場合、受注者において対応費用を負担すること。

d 障害対応の状況について、委託業務実施報告書により発注者に報告すること。

(オ) バックアップ

障害等発生時にデータの復旧ができるように、日次で業務データのバックアップを行うこと。その際は、システムの利用に影響を与えないようにすること。

(カ) 一般公開用システムの認知度向上に向けた対応

市民に対して、一般公開用システムの認知を高め、利用を促進するためのチラシデータを作成すること。チラシデータはMicrosoft社のPowerPoint形式で、分量はA4用紙1枚程度（両面印刷）を想定しているが、デザインや内容は発注者と協議して決定するものとする。なお、受注者はチラシデータのみ提供するものとし、チラシの印刷等は発注者が行う。

イ 保守業務

(ア) システム保守

各種コードの変更等に伴うシステムの改修及び設定変更（現在の機能を維持するための作業のみをいう。）は、本業務において実施すること。

改修及び設定変更の例は以下のとおり。

a 各種コード、パラメータ等の追加・削除・変更

b 画面の修正及び項目の追加・削除・変更

c 帳票の修正及び項目の追加・削除・変更

(イ) システム更新

(ア)や共通機能のリリース等に伴うシステムのプログラム更新作業等については、発注者と協議した上で行うものとする。

(ウ) 環境対応

利用者環境のOSやWebブラウザ等のバージョンアップに伴い、通常利用を行う上で必要となるシステムの保守対応を行うこと。

(エ) 不具合対応

システムの不具合に対する修正作業など、受注者の作業品質に起因する改修作業は、システムの安定稼動に必要な当然の作業として受注者が責任を持って実施すること。

(オ) 大規模改修

機能の大幅な追加、変更を伴う改修作業は、発注者に協議を行った上で、保守業務の範囲には含まず、別途契約により対応することとする。ただし、別途契約により対応するかどうかについては、受注者が改修の規模、工数等を明確にした根拠資料を作成し、発注者と協議して決定するものとする。

ウ 履行状況報告書の作成

受注者は、運用・保守業務の実施状況について、履行状況報告書を作成し発注者に月次で報告すること。

(5) プロジェクト管理

本業務において、業務が適正に実施されるように、受注者としてすべての工程におけるプロジェクト管理を徹底すること。具体的には、各作業の進捗状況の把握、課題・問題点の早期発見と解決策の検討、発注者への迅速な状況報告等を行うこと。

ア 実施計画書の作成

- (ア) 受注者は、業務履行開始に当たっては、契約締結後速やかに広島市委託契約約款第6条に規定する実施計画書を作成し、発注者の承認を得ること。
- (イ) 実施計画書には、作業方法、現場責任者の氏名及び連絡先、作業実施体制（業務従事者の氏名、連絡先、役割分担を明記）及びスケジュールを明らかにすること。
- (ウ) 実施計画書を変更する必要があるときは、発注者と協議の上、変更後の実施計画書を提出し、発注者の承認を得ること。

イ WBS（ダブリュー・ビー・エス：Work Breakdown Structure）の作成

受注者は、実施計画書を発注者が承認した後、速やかにWBSを作成し提出すること。

ウ 進捗報告書の作成

受注者は、上記(1)の設計・構築業務及び上記(2)のデータ移行業務の実施状況について、定期的（各業務の履行完了までの間、月1回以上）に進捗状況に関する報告書（以下「進捗報告書」という。）を作成し報告すること。

エ 委託業務実施報告書の作成

受注者は、契約書に定める支払期終了時に、完了した業務の履行完了日、提出した成果物の一覧を記載した委託業務実施報告書を作成し、提出すること。

オ ドキュメント等管理

保守業務等で変更した内容に合わせて、設計書、操作マニュアル等のドキュメントの改版及び変更履歴の作成を行うこと。

6 成果物

(1) 成果物定義

成果物の作成に当たっては、作成途中の原稿を随時提出するなど、発注者と協議をしながら行うこと。

本業務の各工程での成果物（納品物を含む。以下同じ。）を次に示す。成果物で定義されているドキュメント以外についても、必要に応じて作成すること。なお、成果物として掲げているものについて、発注者と協議の上、統合、分割又は省略してもよい。

ア 設計・構築

設計・構築における成果物は、表6-1のとおりである。各工程終了後、速やかに納品すること。

表6-1 設計・構築における成果物

工程	成果物	内容
設計	設計書	どのような機能が実装されるか、どのような画面でどのようなデータをやり取りするか、帳票としてどのようなものが作られるか、などを細かく記載した設計文書
テスト	システムテスト計画書	システムテストの位置付け、目的、テストケース（何をテストするかを定めたもの）の定義方法、テストツール、使用データ、合格基準、

		スケジュール、体制を記載した文書
	システムテスト結果報告書	システムテストの結果を記載した文書

イ データ移行

データ移行における成果物は、表 6－2 のとおりである。各工程終了後、速やかに納品すること。

表 6－2 データ移行における成果物

工程	成果物	内容
データ移行	移行計画書	データ移行の位置付け、目的、移行方法（移行ツール、移行データ整備）、スケジュール、体制を記載した文書
	移行結果報告書	移行リハーサル及びデータ移行本番における結果を記載した文書

ウ 操作研修

操作研修における成果物は、表 6－3 のとおりである。各工程終了後、速やかに納品すること。

表 6－3 操作研修における成果物

工程	成果物	内容
操作研修	研修計画書	研修の方法、内容、スケジュール、体制を記載した文書
	管理者用操作マニュアル	管理者向けのシステムの利用手順等を記載した文書
	関係機関用システム操作マニュアル	関係機関用システムの利用手順等を記載した文書
	一般公開用システム操作マニュアル	一般公開用システムの利用手順等を記載した文書
	研修テキスト	研修で使用するテキスト
	研修結果報告書	研修結果を記載した文書

エ 運用・保守

運用・保守における成果物は、表 6－4 のとおりである。

表 6－4 運用・保守における成果物

工程	成果物	内容	納期
運用・保守	履行状況報告書	システムの稼動状況や障害対応状況などが記載された文書	月次
	障害対応記録	障害の発生内容（発生日時、場所、障害事象等）や解決内容（解決日時、原因等）を記載した文書	随時 （障害対応完了から 1 週間以内）
	改版した設計書	設計書を改版した文書及び変更履歴	随時
	改版した操作マニュアル	操作マニュアルを改版した文書及	随時

		び変更履歴	
	チラシデータ	一般公開用システムの利用促進のためのチラシデータ	一般公開用システムの構築完了まで

オ プロジェクト管理

プロジェクト管理における成果物は、表 6－5 のとおりである。

表 6－5 プロジェクト管理における成果物

工程	成果物	内容	納期
プロジェクト管理	実施計画書	プロジェクトの作業対象範囲、作業内容、成果物、作業スケジュール、推進体制等の具体的な事項を記載した文書	契約後速やかに
	WBS	プロジェクト全体を細かい作業に分割した作業項目の構成表	実施計画書提出後速やかに
	進捗報告書	設計・構築業務及びデータ移行業務に係る作業の予定・実績等の進捗状況を記載した文書	随時 (各業務の履行完了までの間、月 1 回以上)
	委託業務実施報告書	業務履行完了に当たり、実施結果等を記載した文書	契約書に定める時期

(2) 納品形態等

ア 部数・携帯

各工程に掲げる成果物は、簡易製本の上、紙により 2 部提出するとともに、その電子データを CD－R 等、本市が別途指定する記録媒体にて 1 部提出すること。（ソースプログラム、実行プログラム、ソフトウェア、ハードウェア・ネットワーク及び改版したプログラム等を除く。以下イ及びウも同じ。）

なお、本市が特に認める成果物については、紙での提出を免除することがある。

イ 用紙サイズ

用紙サイズは原則として A 4 とするが、必要に応じて A 3 の使用も可とする。ただし、A 3 用紙を使用した際は、見開きしやすいよう必ず A 4 用紙と同じ大きさに折りたたむこと。

ウ 電子データの形態

各工程に掲げる成果物については、Microsoft 社の Word 又は Excel のいずれかの形式及び PDF 形式 (PDF ファイル内の文字検索が可能なこと。) の 2 種類で提出すること。ただし、上記 5 (4) ア (ハ) のチラシデータについては、Microsoft 社の PowerPoint 形式で提出すること。

7 システムの機能要件

システムで実現する業務に必要な機能を、別紙「機能要件一覧」に示す。システムの機能のより詳細な

内容について十分に発注者から聞き取りをした上で、設計・構築を行うこと。

システムの構成はログインIDによりアクセス制限することで、各支援関係機関の関係者だけが閲覧可能な「関係機関用システム」と、誰でも閲覧可能な「一般公開用システム」の2層式の構成とすること。

なお、関係機関用システムについては、主に表7-1の利用者（関係機関）を想定しているが、表中の関係機関名や関係機関数は変更する場合があるため、利用者（関係機関）が増えた場合であっても対応可能とすること。

また、関係機関用システムにおける利用者のログインID（アカウント）は、原則として、関係機関ごとに1つ発行することを想定しているが、必要に応じて、同一の機関であっても複数のログインID（アカウント）を発行できるようにすること。

表7-1 関係機関用システムの利用者として想定する主な関係機関（予定）

関係機関名	関係機関数
本庁関係課	10
区役所厚生部地域支えあい課	8
地域包括支援センター	41
障害者基幹相談支援センター	8
障害者相談支援事業所	8
くらしサポートセンター	9
市（区）社会福祉協議会	9

8 システムのサービス要件等

(1) 利用形態要件

インターネットを利用したクラウドサービス等によるシステムの提供を行うこととし、時間や場所にとらわれずシステムの利用を可能とすること。

(2) 利用環境要件

システムを利用するために用いられる一般的な通信機器（パソコンやスマートフォン、タブレット等）で通常利用されているWebブラウザで動作すること。

(3) 保守性要件

以下の要件を満たすもの、あるいは対応が可能なものであること。

- (ア) クラウドサービス等にて設定した情報を一次保管する機能を有しており、不具合等が発生した場合に復旧することができること。
- (イ) クラウドサービス等の物理ネットワークが冗長化されていること。
- (ウ) クラウドサービス等が5分以上のサービス影響があるメンテナンスを実施する場合には事前に発注者へ連絡し、対応を行うことができること。ただし、緊急でメンテナンスを実施する必要があると受注者が判断した場合にはこの限りではないが、極力サービス影響が出ない方法で実施できること。

(4) セキュリティ要件

SSL/TLSによりシステムへアクセスする機能を有すること。また、クラウドサービス等とインターネットの境界にはファイアウォールなどの検知機能を有することで、インターネットからの脅威に対する監視ができること。

(5) 性能要件

関係機関職員等が行う相談事務や窓口対応などに支障が出ない応答速度を確保すること。

9 情報セキュリティ対策

- (1) 業務の実施に当たっては、「個人情報保護法」及び「広島市情報セキュリティポリシー」を遵守し、セキュリティ対策を講じること。
- (2) 納品物の作業に当たっては、コンピュータウイルス対策など十分なセキュリティ対策が施された環境で行うこと。
- (3) 業務の従事者が発注者の施設内等で業務を実施する時は、名前札や身分証明書を着用させること。
- (4) 発注者は、受注者に対し、システムの情報の保護管理に関する実施状況を調査し、又は報告を求めることができるものとする。

10 スケジュール

システムの構築及び運用・保守のスケジュールは次のとおりである。

令和 6年 9月 受注者の決定、契約締結、構築作業開始

令和 6年 12月 関係機関用システム構築完了

令和 7年 1月 関係機関用システム運用・保守開始（～令和11年3月）

令和 7年 3月 一般公開用システム構築完了

一般公開用システム運用・保守開始（～令和11年3月）

11 業務の引継に関する事項

- (1) 受注者は、本業務に係る契約が満了し、又は解除されたときは、発注者と調整の上、引き継ぐべき業務の内容の詳細を記録した業務引継書を作成し、発注者に提出するとともに、十分に説明を行うこと。
- (2) 受注者は、発注者が事業を継続して遂行できるよう、次期システム更新時に移行業務を支援することとし、データ移行用のデータ出力やデータレイアウト提供等について、受注者側で費用負担の上、実施し、本業務の範囲内でシステム切り替えに協力するものとする。

12 業務遂行上の留意点

- (1) 受注者は、業務の実施に際し、必要となる機器及びOS等ソフトウェアの調達並びに作業場所の確保等を行い、費用についても受注者が負担するものとする。
- (2) 受注者は、業務の実施に際し、発注者が指示した作業内容の変更の必要が生じた場合には、あらかじめ発注者の承認を得なければならない。
- (3) 受注者は、業務の実施に際し、発注者の指示する内容に誤りがあり業務を中断する必要がある場合は、遅滞なく発注者に連絡し、発注者の指示により業務を遂行するものとする。
- (4) 受注者は、業務の実施に際し、事故が発生したときは直ちに発注者に連絡し、事故復旧のための処理について発注者と協議するものとする。
- (5) 本仕様に定めのない事項等が生じた場合は、発注者・受注者いずれかの要請に応じて速やかに協議し、業務の完成精度・作業進捗に支障のないように実施するものとする。
- (6) 発注者・受注者両方で協議する際に必要となる資料は、原則として受注者が準備し、協議結果についても受注者が議事録を作成し、発注者に報告するものとする。
- (7) 本業務に係る設定情報等は、その取扱に十分注意するとともに、本業務で知り得た情報を、契約の存続期間はもちろん、契約の終了後及び解除後においても第三者に漏らさないこと。
- (8) 受注者は、重層的支援体制整備事業を推進する上での、システムの活用方法を具体的に提案するなど、発注者がシステムの高度活用、有効利用を行うための助言等を行うこと。