

仕様書

1 業務名

病児保育予約管理システム導入・運用保守業務委託

2 業務の目的

病児保育施設の利用予約については、保護者が電話等で各施設の空き状況を個別に確認する必要があり、利用可能な施設が確認しづらい問題がある。

このため、病児保育予約管理システムを導入することで、各施設の空き状況を可視化するとともに、インターネット上での利用予約を可能とすることにより、保護者の利便性向上と負担軽減による利用の促進を図る。

また、施設で行っている予約確認やキャンセル等の電話対応をシステム化することで、施設職員の業務負担の軽減を図るとともに、病児保育業務に専念できる環境を構築することにより、保育の質の向上を図る。

3 業務内容

- (1) システムの導入（各種テスト及び研修を含む。）
- (2) システムの運用・保守

4 履行期間

契約締結の日から令和13年3月31日までとする。

5 納品場所

広島市役所(広島市中区国泰寺町一丁目6番34号)及びその他本市が指定する場所
(本市が委託する病児・病後児保育室)

6 システムの導入（各種テスト及び研修を含む。）

(1) 全般的要件

ア 基本事項

- (ア) 本システムはインターネットを介して提供されるものとする。
- (イ) ウェブサイト対応 OS とウェブブラウザは以下のとおりとする。
OS: Windows11 (32bit 版/64bit 版) 以上、macOS 最新版、iOS 最新版、Android サポート対象以上
ブラウザ: Microsoft Edge、iOS Safari、Android Google chrome 最新版
- (ウ) データのバックアップは、端末とは異なるストレージ又は電磁的記録媒体において取得することとする。また、定期的に自動で行うことに対応していることとする。
- (エ) 導入時は業者が各施設を訪問し、初期設定や操作方法の研修等を行うこととする。
- (オ) 本システムの運用時間は24時間とし、システム稼働率を99.9%以上確保していること（システムメンテナンス等による停止は除く。）。システムメンテナンス等による運用停止の場合は、発注者と協議の上、利用者、施設管理者、自治体管理者への影響が少ない時間帯に実施すること。
- (カ) ISMAP もしくは、ISMAP-LIU クラウドサービスリスト（政府情報システムのための評価制度）に登録されたクラウドサービス（Saas）を利用すること。なお、ISMAP もしくは、ISMAP-LIU クラウドサービスリスト（政府情報システムのための評価制度）に登録されたクラウドサービス（Paas・Iaas）上に構築されたサービスも可とする。その場合、必要に応じて当該クラウド又はその上で稼働させる基本ソフトウェア（OS）に関連した資格者の配置をするなど、適切な情報セキュリティ対策を講じること。

イ 機能要件

基本機能	
1-1	利用者、施設管理者、自治体管理者のそれぞれで、利用できる機能・参照できる情報の範囲を分けたアカウントを作成できること。また、システムへのアクセスはIDとパスワードによる認証機能があること。
1-2	パソコン、スマートフォン、タブレットで接続が可能であること。
1-3	基本操作及び画面イメージが統一され操作が容易であること。
1-4	入力必須項目と入力任意項目の区別ができること。
1-5	入力エラーとなった場合は、エラーメッセージが表示されること。
1-6	各施設の空き状況が一覧で確認できること。
1-7	当日の予約状況が一覧で確認ができること。
1-8	利用者が登録申請をするに当たって、個人情報の取扱いに係る同意が取れること。
1-9	利用者情報及び利用実績が管理できること。
1-10	一つの利用者アカウントで兄弟姉妹の複数の利用児童の登録ができること。
1-11	利用予約可能な時間帯を施設ごとに設定できること。
1-12	キャンセル可能な時間帯を施設ごとに設定できること。
1-13	キャンセル待ち機能を有していること。
1-14	ダブルブッキングの防止設定が可能であること。
1-15	予約確定やキャンセル待ち等のステータス変更時に利用者に自動メッセージが送信できること。
1-16	利用者が電子媒体を所持していない場合、登録申請及び利用予約を施設管理者又は自治体管理者にて登録・管理ができること。
利用者	
2-1	登録申請及び利用予約の入力が24時間可能であること。
2-2	キャンセル入力ができること。
2-3	空き状況の検索ができること。
2-4	利用予約時に、利用者が病状や診断名を入力できること。
2-5	利用者が利用児童の基本情報（アレルギー、予防接種履歴等）を登録及び変更ができること。
施設管理者	
3-1	保護者が同一児童に対して複数の利用者アカウントで登録を行っていた場合、施設管理者が、利用予約確認時に複数アカウントに同一児童が存在することをポップアップ等で確認ができること。
3-2	利用予約データを出力する場合には、期間を指定できること。
3-3	システムから登録データ及び利用実績をエクセル又はCSV形式で抽出できること。
3-4	利用予約を施設管理者によって確定できること。
3-5	予約確定後、空き状況の更新を行うこと。
3-6	利用予約データ抽出のため、抽出するテーブル及び項目を任意に選択できること。
3-7	前日夜又は当日朝に利用者へリマインドメッセージを自動送信できること。
3-8	利用者検索が氏名や読み仮名で容易にできること。
3-9	利用者の利用履歴が閲覧できること。
3-10	利用者へ一斉メール送信（リマインド送信等）ができること。
自治体管理者	
4-1	こども・子育て支援交付金の対象である、当日キャンセル対応加算のデータ出力ができること。
4-2	こども・子育て支援交付金の対象である、感染症対応加算のデータ出力ができること。
4-3	システムから利用者データ及び利用実績をエクセル又はCSV形式で抽出できること。
4-4	利用実績には利用者の住所も抽出できること。
4-5	利用者の登録状況を確認できること。

ウ セキュリティ要件

- (ア) 本システムについて、機密性・完全性・可用性に配慮し、情報の漏えいや障害の発生防止、データの消失の防止を図った構成とすること。
- (イ) データにアクセス許可された利用者、施設管理者、自治体管理者だけが情報にアクセスすることができるよう、機密性を確保すること。
- (ウ) 誤操作を行った場合に、安易にデータが削除されないよう、必要な措置を講ずること。
- (エ) 本システムの運用中に何らかの障害やトラブル等が発生した際に、その原因が受注者により追跡可能となるよう、各種ログを1年以上記録及び管理するとともに、必要なログを出力可能とすること。
- (オ) 不正プログラム対策として、不正プログラム対策ソフトウェアをインストールし、業務に負荷が生じない時間帯で定期的なフルスキャンをスケジューリングすること。また、リアルタイムスキャンを有効に設定すること。
- (カ) 本システムについて、OSやミドルウェア等のサポート切れとなるようなソフトウェアを用いないこと。

エ 拡張性

履行期間において、リソースの増加を行う必要のないシステムとすること。

(2) 各種テスト

ア 運用テスト

- (ア) 受注者において運用テストを実施すること。
- (イ) 発注者が運用テストの結果から本システムが本業務仕様に適合しないと認めるときは、速やかに機能等の見直しを行うこと。
- (ウ) 利用開始後であっても、運用テスト不足と合理的に認められる場合には、必要な運用テストを実施すること。また、その結果、本システムが本業務仕様に適合しない事実が発見されたときは、速やかに、機能等の見直しを行うこと。

ただし、機能等の見直しに当たっては、稼働中のシステムの運用に最も影響の少ない方法をもって実施すること。

イ リカバリテスト

受注者は運用開始前までに障害時等を想定したバックアップデータからのリカバリテストを実施すること。なお、当該テストを実施し、問題点が発見された場合は速やかに改善すること。

ウ 報告等

受注者は各種テストの結果について、速やかに発注者に報告すること。

(3) 研修

- ア 受注者は施設管理者及び自治体管理者に対し、発注者が指定する場所で本システムの操作方法に係る研修を実施すること。
- イ 受注者は上記アの研修で利用する研修マニュアルを作成し、受講者分を紙及びデータで準備すること。
- ウ 研修については受講者が十分理解できるように実施すること。

7 システムの運用・保守

(1) 基本事項

受注者は、業務を実施するに当たり、本業務の責任者を選任すること。

責任者は、業務遂行時の組織体制、緊急時の連絡体制、その他従業員の職務分担、その他必要時の組織体制を整え、業務を実施すること。

(2) システム運用時間

本システムの運用時間は24時間とし、非常時（災害発生等）は柔軟に対応できるものとする。

なお、本システムの保守等に要する時間は除くこととする。

(3) セキュリティ対策

ア 本システムの各種ログを1年以上保存すること。

なお、不正アクセスや情報の改ざん等の情報セキュリティインシデントの発生が疑われる場合には、発注者の求めに応じて、受注者が各種ログの分析を行うこと。

イ 受注者はサーバ等の機器について、使用するOSやソフトウェア等に対してセキュリティパッチ適用や不正プログラム対策ソフトウェアのパターンファイルの更新を行い最新の状態を維持すること。

なお、適用に当たっては、動作確認を十分に実施すること。

(4) バックアップ

ア 管理するデータが消失しないよう、本システムのバックアップを1日1回以上取得し、ストレージ等へ3世代以上、保管を行い、バックアップデータからの復旧ができること。

イ 障害発生時は発注者の承認の後、指定したバックアップデータから速やかに復元できること。

(5) 問合わせ対応等

ア 発注者及びシステム導入施設からの操作等の問合わせ対応を行うこと。

イ 対応時間は、通常、土日祝祭日及び年末年始（12月29日から1月3日）を除く午前8時30分から午後6時00分までを基本とし、施設の病児病後児保育提供時間帯は可能な限り対応すること。

ウ 電子メール、FAX等による問合わせは24時間受付すること。

エ システム運用開始までに問合わせ対応に係るマニュアルを作成すること。また、運用状況に応じて更新すること。

(6) システム保守

ア 本システムの稼働状況を定期的に分析し、最適な稼働環境を整備すること。

イ システムの保守は別途費用（出張費等）を要求することなく実施すること。

ただし、発注者が追加費用の発生を承認し、機能の追加を要求した場合に関してはこの限りではない。

ウ システムの不具合等、予見される事象を発見した場合は、発注者と協議した上で、別途費用を要求することなく速やかに予防保守を実施すること。

エ システムのバージョン管理を行い、変更履歴を調査できること。

オ 制度改正に併せてシステムのバージョンアップ（機能アップデート、バグフィックス対応）を実施し、最新制度に対応したシステムを常に利用できるようにすること。このバージョンアップに係る費用は本契約に含むこととする。

カ 利用者、施設管理者、自治体管理者端末のOSやWebブラウザ等のバージョンアップ等に随時対応し、システムが利用可能な状態を維持すること。このバージョンアップに係る費用は本契約に含むこととする。

キ 本システムの軽微な変更には無償で対応すること。

ク 国の関係法令等に従いシステムのメンテナンスを行うこと。

また、修正箇所、内容等に関する報告書を提出すること。

ケ その他、無償での機能の追加など、有効な保守サポート方法について検討すること。

(7) 障害保守

ア 障害発生時の対応窓口を設置すること。

イ 初期対応として、速やかに原因調査を実施し、発生箇所（ハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク）の切り分けを実施し、本システムに起因する場合は復旧の見込み時間を発注者に報告すること。

ウ 復旧まで2時間以上要する見込みの場合は、少なくとも2時間おきに関係者に状況を報告すること。

エ 情報の収集、データ整合性・不具合調査、データ復旧等を行うこと。

また、バックアップデータからの復旧が必要な場合は、その作業を行うこと。

オ 上記アからエまでの対応に当たり、関係者へ速やかに連絡等すること。

カ 調査の結果、本調達に含まれるソフトウェアに起因する場合にあっては、プログラム修正等の対応作業（再設定・動作確認含む。）を実施すること。この作業に係る費用は、本契約に含むこととする。

また、再発防止策を提示すること。

キ 発注者において障害が発生していない場合でも、発注者と同様のシステムを導入している他の団体で障害が発生した場合には、発注者への影響調査を実施し、対応すること。対応費用は本契約に含むこととする。

ク 障害の発生を確認した際は、報告書を提出すること。

(8) 報告等

ア 受注者は月次の運用・保守に関する報告書を翌月 10 日ごろまでに提出すること。報告内容は進捗状況や工数実績、課題管理などポイントを押さえたものとする。

イ 受注者は年間の利用状況や問合わせ記録に関する報告書を提出すること。報告書には、月次報告をマージしたものに加え、利用状況の推移や課題、今後の利活用案を記載すること。

ウ 協議等を行った際は、受注者が議事録を作成し、速やかに発注者に提出すること。

8 導入スケジュール

本システムは、令和 8 年 4 月 1 日までに運用を開始するものとする。

(スケジュール予定)

契約締結の日～令和 8 年 3 月 協議、開発、調整、テスト、研修等

令和 8 年 4 月 運用

9 システム導入に係るプロジェクト管理

(1) 受注者は、業務を実施するに当たり、本業務の責任者としてプロジェクト全体を十分に管理可能な者（統括責任者等）を配置すること。

(2) 本契約締結後、速やかに実施計画書、責任者及び品質管理者を含む実施体制図及び実施スケジュール管理表を作成し、発注者の承認を得ること。

(3) 実施計画書で定める管理項目及び管理手法にしたがって、プロジェクトの進捗、課題管理、品質管理状況等の管理等を行うとともに、発注者に適宜、報告すること。

(4) 報告は Web 会議の利用も考慮すること。

(5) プロジェクトの進捗の遅れや重要な課題が発生した場合は、速やかに発注者に報告し、対応方針について協議すること。

10 納品成果物

本業務における成果物は下表のとおりとする。その他、追加で提出が必要な資料等がある場合は、発注者と協議の上、本業務の費用の範囲内で対応可能な範囲で作成に協力すること。

成果物の作成に当たっては、テキストベースではなく、業務の流れ図（フロー図）や画面展開ごとのハードコピー、説明項目のマークなどを使用し、視覚的にわかりやすいものとする。

受注者は提出時期に各成果物を提出する他、令和 8 年 3 月 31 日までに成果物一式を紙及び電子媒体（CD 等、正副 2 枚）により納品すること。

なお、電子媒体による納品について、Microsoft Word 2016、同 Excel 2016、同 PowerPoint 2016 で読み込み可能な形式、又は PDF 形式で作成し納品すること。

また、納品後、発注者において利用が可能となるよう、図表等の元データも併せて納品すること。

納品後に検収を受け、発注者の承認を得ること。発注者の承認が得られない場合、受注者は速やかに修正し、発注者の承認を得ること。

成果物一覧

納品成果物	提出時期
システム一式	運用開始までに
実施計画書（実施体制図、実施スケジュール管理表）	契約締結後、速やかに
システム設計書（カスタマイズに起因する設計書があれば）	令和８年３月上旬
テスト計画書・テスト結果報告書	令和８年３月上旬
システム操作マニュアル（利用者、施設管理者、自治体管理者）	令和８年３月上旬
運用・保守計画書	令和８年３月下旬
業務実施報告書	各年度末

11 業務の引継

- (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、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、移行業務を支援することとし、次期システム受注者が円滑にデータ移行できるよう、受注者側で費用負担の上、本システムの情報等をＣＳＶ形式等で抽出する作業を実施するなど、本業務の範囲内でシステム切替えに協力すること。
- (3) 契約終了時には、業務の引継ぎ作業の完了を発注者が確認した後、受注者が開発等に利用した機器等のデータやバックアップデータについては物理的な破壊等を行い、データを復元できないようすること。
また、物理的な破壊等を行った際に、機器のシリアルナンバー等の確認が可能な画像を記録した証明書により発注者に報告すること。
なお、必要に応じて本市職員が消去作業に立ち会うことがある。

12 個人情報の取扱い

契約を履行する上で知り得た個人情報に関しては、次の事項を遵守するとともに、「個人情報取扱特記事項」に従い適正に取り扱うこと。

- (1) 受注者は、本業務に関し知り得た情報について、その秘密を厳守し第三者への漏洩を防止するとともに、必要かつ十分な管理的措置を施すこと。
- (2) 本業務の従事者は、契約の履行に際して知り得た本市の情報を、契約の存続期間はもちろん、契約の終了後又は、解除後においても第三者に漏らしてはならない。
- (3) 受注者及び本業務の従事者は、本市の情報の秘密保護に関する誓約書を本市に提出すること。
- (4) 受注者は、「個人情報取扱特記事項」の内容に従事者に周知徹底させなければならない。
- (5) 受注者は、本市の情報を保護管理するための責任者を置き、本市の情報の管理及び情報漏洩の予防策の立案・実施並びに従事者への教育訓練等を行わなければならない。

13 留意事項

- (1) 受注者は、委託業務の全部又は一部を第三者に請け負わせ、若しくは委任してはならない。ただし、あらかじめ発注者の承諾を得た場合は、当該委託業務の一部を第三者に請け負わせ、又は委任することができる。
- (2) 受注者は、本業務を通じて知り得た情報の取扱いに十分留意し、ほかに漏洩等が行われないようにすること。
また、知り得た機器構成の内容、発注者のシステムの概要、データ等については、第三者に公表してはならない。機密保全、情報公開に関わる全ての事項については発注者の指示に従うこと。このことは、本契約が終了した後においても同様である。
- (3) 受注者は発注者の情報セキュリティポリシーに定める事項を遵守して業務を実施すること。

- (4) 受注者は、業務上個人情報を取り扱うに当たり、「個人情報取扱特記事項」の定める事項に従って業務を行うこと。

14 その他

- (1) 本業務における全ての納品成果物の著作権（著作権法第27条及び第28条を含む。）及び所有権は発注者に帰属するものとする。なお、パッケージに起因する箇所については、受注者に帰属するものとする。
- (2) 本業務に付随した業務として、発注者の現状を鑑みた結果、機能要件に記載がない事項であっても追加費用なく導入できる機能について検討すること。
- (3) 本仕様書に明記されていない事項でも、本システム等を適切に動作させるために当然備えるべき性能、機能（構造）等については整備するものとする。
- (4) 本仕様書に記載のない事項については、その都度、発注者と受注者双方が協議し決定することとする。