

公立保育園における保育業務支援システム導入、運用保守業務
にかかる仕様書

令和2年8月

広島市

1. 業務名

公立保育園における保育業務支援システム導入、運用保守業務（以下「本業務」という。）

2. 業務目的・方針

本業務は、公立保育園への保育業務支援システム（以下「本システム」という。）の導入により、職員の業務負担の軽減及び保育の質の向上を図ることを目的とし、本システムの構築及び、これに伴う付帯作業を委託する。

3. 業務委託内容

主な業務委託内容は下記のとおりとする。

- (ア)クラウドでの利用環境の提供
- (イ)システム構築作業（基本設計、詳細設計、システム構築）
- (ウ)運用テスト
- (エ)各種操作マニュアルの作成
- (オ)操作研修会の実施
- (カ)運用及び保守の実施
- (キ)その他、本業務に必要なすべてのもの

4. 契約履行期間

契約締結の日から令和3年3月31日までとする。

5. 納品場所

発注者が指定する施設及び受注者が利用するデータセンター

6. 対象施設

令和2年度（令和3年1月）に導入を予定している施設概要等については以下のとおりである。

なお、残りの公立保育園及び認定こども園については、導入効果を検証しつつ順次導入を行い、将来的にはすべての公立保育園及び認定こども園に拡大する予定である。

施設名	住所	児童定員	タブレット数	PC数
吉島保育園	広島市中区吉島西3丁目3-10	215人	12台	1台
わかくさ保育園	広島市東区光町2丁目15-42	247人	14台	1台
大河保育園	広島市南区北大河町15-16	179人	11台	1台
小河内保育園	広島市西区小河内町2丁目6-8	77人	6台	1台
山本保育園	広島市安佐南区山本4丁目12-4	135人	8台	1台
真亀保育園	広島市安佐北区真亀3丁目4-2	187人	10台	1台
畑賀保育園	広島市安芸区畑賀3丁目7-8	107人	6台	1台
五日市南保育園	広島市佐伯区海老園3丁目18-1	158人	9台	1台
市役所	広島市中区国泰寺町一丁目6-34	—	—	1台

7. システム要件

(ア)基本要件

- ① 公立保育園への導入実績があるパッケージシステムを基本とすること。
- ② クラウドサービスで提案すること。（発注者の庁舎内にサーバ機器は設置しない）
- ③ 本システムを設置するデータセンターは、JDCC（日本データセンター協会）のデータセンターファシリティスタンダードTier3相当以上のサービスレベルを満たすか、またはLGWAN ASPフ

ァシリティサービスを取得していること。

- ④ 本システムで使用するアクセス回線および利用者端末は、本システムの要件などを考慮し、発注者が別途調達する予定であり、利用者端末の初期設定は調達先の事業者が実施する。
- ⑤ 本システムが動作可能な端末環境（OS、ブラウザ等）を提案すること。なお、利用するOS等のサポート終了等に伴い、環境が変更になる場合には、本システムの動作検証等の必要な対応を行うこと。
- ⑥ 将来の対象施設拡大に柔軟に対応できること。

(イ)個別機能要件

本システムに要求する機能要件は別紙1「保育業務支援システム機能要件一覧」を参照すること。

(ウ)ネットワーク要件

- ① 発注者が想定する各利用者の接続方法は以下のとおりである。本システムと利用者端末間で利用可能なアクセス回線や通信サービスを提案すること。最低通信速度に制約がある場合は、別途内容を明記すること。また、次年度以降に公立保育園のWi-Fi環境の構築について検討する予定であるため、Wi-Fi環境への対応も考慮すること。

場所等	発注者が想定する接続方法
市役所（本市管轄課）	セキュリティに留意した閉域回線
公立保育園	セキュリティに留意した閉域回線（LTE回線のみ）
保護者	モバイル端末等によるインターネット回線

- ② 利用者端末から本システムサーバへの接続には、SSL通信等一定のセキュリティを担保すること。
- ③ 個人情報を含むすべてのデータは利用者端末側に保持せず、データセンター側にて保持すること。
- ④ 本市管轄課と公立保育園との情報を共有できること。
- ⑤ 将来の利用者端末の増加にも柔軟に対応できるネットワーク構成とすること。

(エ)セキュリティ要件

- ① 利用者がアクセスするWeb/APサーバとDBサーバを分け、サーバ間はセキュリティを担保した通信とすること。
- ② 保護者が利用する機能は、会員登録済のユーザ以外は利用不可とし、会員であっても、所属する園で取り扱っている情報及び自身の子供の情報以外の閲覧、利用ができないようにすること。
- ③ 保護者が利用する機能は、インターネットから利用できる公関係サーバで提供し、セキュリティを確保した上で、DBサーバと連携できること。
- ④ 接続端末の制限、接続する利用者端末への適切な設定等、ソフトウェア面でのセキュリティ対策を講じること。

(オ)システムレスポンスに関する規定

- ① 画面遷移
登録処理や操作画面の切替え時間はおおむね1秒以内とする。
- ② 検索性能
データベースを検索し、表示するまでの時間は10秒を超過しないこと。
- ③ 最大同時接続数
最大850台の端末（PC及びタブレット）が同時接続した場合でも上記性能を満たすこと。
- ④ バッチ処理（職員勤務シフト自動作成を含む。）
バッチ処理時間は30分以内とする。

上記の①～④について、想定した性能を満たさない場合（ネットワーク及び利用者端末に起因するものを除く）には原因の切り分けを行い、必要な対応について発注者や関係事業者と連携し、必要な支援を行うこと。

8. 導入に関する要件

(ア) システム稼働時の支援作業

受注者は、発注者が別途調達するアクセス回線および利用者端末の調達先の事業者と連携し、本システム利用に必要な一括データ登録及び利用者権限等の設定を実施すること。なお、受注者が利用者端末に対して行った作業において、利用者端末に予めインストールされていた既存システムに障害が発生した場合には、受注者の責において障害を解消すること。

(イ) 運用テスト

- ① 受注者において運用テストを実施した後、発注者が指定する職員とともにユーザ受入れテストを実施すること。
- ② 発注者が、運用テスト結果からシステム機能が本業務使用に適合しないと認められるときは、速やかに機能の見直しを行うこと。
- ③ 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、システム機能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、機能の見直しを行うこと。但し、機能の見直しにあたっては、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しなければならない。

(ウ) 研修要件

- ① 本市管轄課及び各公立保育園のシステム利用者に対して、本システムの運用及び操作研修を発注者が指定する場所で必要時に実施すること。想定している研修区分は下表のとおりである。効果的な研修が可能な場合には、提案すること。なお、研修会場に関しては発注者が用意する。

<システム導入時（令和2年度）研修>

研修区分	研修受講対象予定人数	備考
公立保育園研修 (公立保育園毎に実施)	1園あたり、タブレット及びPC設置 台数の人数分+1名 → 合計92名	今後、導入園を拡充する際には、再度、導入対象園に対し、研修を依頼する予定である。
保育企画課研修	職員、10名 → 合計10名	

※公立保育園研修における、園毎の研修回数は2回に分けて実施することを想定している。

- ② 上記①の研修で利用する研修マニュアルを作成し、必要となる対象分の部数の印刷を行うこと。
- ③ 研修時には、研修用PC、研修用タブレット端末、研修用サーバ環境等、研修に必要である物一式を準備すること。研修用の準備物が人数分準備することが困難な場合、最低でも2人で1台の台数を用意すること。
- ④ 研修については対象職員に対して、十分理解できるように実施すること。なお、研修の効果を最大限に発揮するため、研修時までには本番環境に近い状態でシステムを試用できるものとする。

9. データ移行要件

(ア) 本市管轄課職員が別途保有する園児情報、保護者情報、職員情報等を効率的にシステムに一括取り込みができる仕組みを提供すること。

(イ) システムへの一括取り込みは、CSV形式の取込対象データに対応すること。

10. 保守・運用に関する要件

(ア) システム運用時間

本システムの運用時間は、24時間365日常時とする。ただし、公立保育園開園日以外における計画停止を除く。

(イ) アクセス監視

本システムのアクセスログを保存し、有事の際には報告、アクセスログの開示を発注者に対して行うこと。なお、保存期間は90日以上とする。

(ウ) セキュリティ対策

- ① 受注者は、業務を行うに当たりアクセス状況及び不正アクセスを監視する等により、サイバー攻撃及び情報漏洩、改ざん防止対策並びにセキュリティホール対策を適切に講じること。
- ② 受注者は、使用するOSやソフトウェア等に対してパッチ適用や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。

(エ) バックアップ要件

- ① 管理するデータが消失しないよう、サーバのバックアップを1日1回以上取得し、ストレージへ3世代まで保管を行い、バックアップデータからの復旧ができること。
- ② 取得したバックアップは、稼働中のシステム及びデータを同時に破損しないよう、別の媒体にて管理すること。
- ③ 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。なお、復元は園毎に実施できることが望ましい。

(オ) ヘルプデスク設置

- ① 職員向けの操作等の問合せ窓口として、ヘルプデスクを設置すること。
- ② 問合せ窓口では、固定電話、携帯電話からフリーダイヤルで問合せ可能とし、オペレーターが対応すること。なお、システムの利用時間は、原則として年末年始（12月30日から1月4日まで）を除く、全日の午前7時から午後8時までを想定しており、システム利用時間内で可能な限り質問に応じられる状況が望ましい。
- ③ 電子メール、FAX等による問い合わせは24時間受付すること。

(カ) システム保守

- ① 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。但し、発注者より追加で料金が発生する追加機能の導入を要求された場合に関してはこの限りではない。
- ② 不調が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。
- ③ システムのバージョン管理を行うこと。
- ④ 保育関連の制度改正にあわ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ものとする。
- ⑤ 利用者端末のOSやWebブラウザ等のバージョンアップに随時対応し、システムが利用可能な状態を維持すること。
- ⑥ 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、変更箇所・内容について報告すること。
- ⑦ その他保守サポートについて、無償による機能追加など有効な提案があれば併せて提案すること。

(キ) 障害保守

- ① 対応窓口を設置すること。

- ② 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関係者に報告すること。
- ③ 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。
- ④ 情報の採取、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。
- ⑤ 上記①から④までの対応にあたり、関係者等へ速やかに連絡及び依頼をすること。
- ⑥ 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。また、再発防止策を提示すること。
- ⑦ 本市において障害が発生していない場合でも、本市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を実施すること。

(ク)報告等

- ① 受注者は障害報告を随時発生毎に行うとともに、月次の運用・保守報告を行うこと。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。会議録は受注者が作成し、会議後1週間以内に発注者に提出すること。なお、報告はWeb会議の利用も考慮すること。
- ② 受注者は年間の利用状況や問い合わせ記録を年次報告として発注者に報告すること。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、今後の利活用案について提案すること。

1 1. 納品成果物

本業務における納品成果物は次に定めるとおりとする。受注者は提出時期に各成果物を提出する他、令和3年3月31日（水）までに成果品一式を紙及び電子媒体（CD等、正副2枚）を作成し納品すること。

なお、電子媒体による納品について、Microsoft Word 2016、同Excel 2016、同PowerPoint2016 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、発注者において改変が可能となるよう、図表等の元データも併せて納品すること。

納品成果物	提出時期
実施計画書	契約締結後、速やかに
実施体制図	契約締結後、速やかに
実施スケジュール管理表	契約締結後、速やかに（内容は随時更新）
システム設計書	令和2年10月下旬
テスト計画書・テスト結果報告書	令和2年12月上旬
システム操作マニュアル（園長・主任保育士用、保育士用、本市管轄課職員用の3種類）	令和2年12月上旬
研修マニュアル（本市管轄課職員・各公立保育園職員分）	令和2年12月上旬
保護者利用マニュアル	令和2年12月中旬
運用・保守計画書	令和2年12月中旬
月次報告書	毎月10日頃
議事録	打合せや協議実施後、速やかに

1 2. 個人情報の管理

受注者は、業務上個人情報を取り扱うにあたり、別紙2「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ものとする。

1 3. 業務の引継に関する事項

- (ア) 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。
- (イ) 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、データ移行については、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。
- (ウ) 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、クラウド環境に設置されているサーバ内のデータやバックアップデータについては完全消去を行った上で、書面により発注者に報告すること。

1 4. 留意事項

- (ア) 受注者は、プライバシーマーク又は ISO/IEC27001 (情報セキュリティマネジメントシステム) 相当の認証を取得していること。また、提案時点において認証取得申請中の場合は、申請中であることが分かる書類等を発注者に提出の上、取得後に速やかに認証取得の旨を認定証の写しとともに報告すること。なお、認証が取得できなかった場合は当該要件を満たすことができなかつたとみなす。
- (イ) 本業務の進め方に係る協議や進行管理・成果等について、常に発注者と連携を図り、情報共有を行いながら、適切な業務が遂行されるよう、必要に応じて随時打ち合わせを行うこと。
- (ウ) 受注者は業務の全部を一括して第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、本業務の一部を第三者に委託し、又は請け負わせようとするときは、あらかじめ発注者の承認を得ること。
- (エ) 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、本市システムの概要及び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。
- (オ) 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。

1 5. その他

- (ア) 本業務に付随して本市の現状を鑑み、システム導入した際に、追加費用なく別途提案できることがあれば提案すること。
- (イ) 本仕様書に明記されていない事項でも、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及び機能（構造）等については完備していることとする。
- (ウ) 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ものとする。

1 6. スケジュール

本業務におけるスケジュール（予定）は以下のとおりとする。正式なスケジュールは契約締結後に協議の上、変更となる場合がある。

令和2年10月初旬	契約、打合せ
10月中旬	調整事項確認完了
11月	システム調整、適合改修
12月	テスト環境による調整、研修・システム最終調整終了
令和3年 1月	運用開始（8園）

以上