

広島市 給付管理システム導入・運用保守業務委託  
仕様書

令和5年7月  
広島市

# 目次

1	業務の名称	2
2	業務の目的	2
3	業務の内容	2
4	履行期間	2
5	履行場所	2
6	構成図	2
7	基本的要件	2
8	業務内容の詳細	3
9	対象施設	3
10	システム要件	3
11	動作環境	4
12	導入作業	4
13	運用保守	5
14	プロジェクト管理	6
15	納品成果物	6
16	秘密の保持	6
17	個人情報等の保護	6
18	契約不適合責任	6
19	権利帰属	7
20	本業務終了時のデータの取扱い	7
21	留意事項	7
■	別紙	
	機能要件書	

## 1 業務の名称

広島市 給付管理システム導入・運用保守業務委託

## 2 業務の目的

本市では施設型給付費等に係る各種事務について、手作業や表計算ソフトウェア等を活用して業務を行っており、業務の複雑性及び業務負荷が高まっている。本業務では以下の機能を備えることで本市職員及び幼保施設側の給付費等請求業務の効率化と負担軽減、業務品質向上並びに各種データの一元管理を図ることを目的とするものである。

- (1) 施設、施設職員、園児情報のエビデンスに基づいた施設型給付費や地域型保育給付費等の請求書作成
- (2) 職員配置等に基づいた各施設の施設型給付費等の費用の額の算定に係る加算申請及び交付申請
- (3) 処遇改善等加算に係る加算率認定申請及び実績報告

## 3 業務の内容

本システムの導入及び運用保守業務を行う。

## 4 履行期間

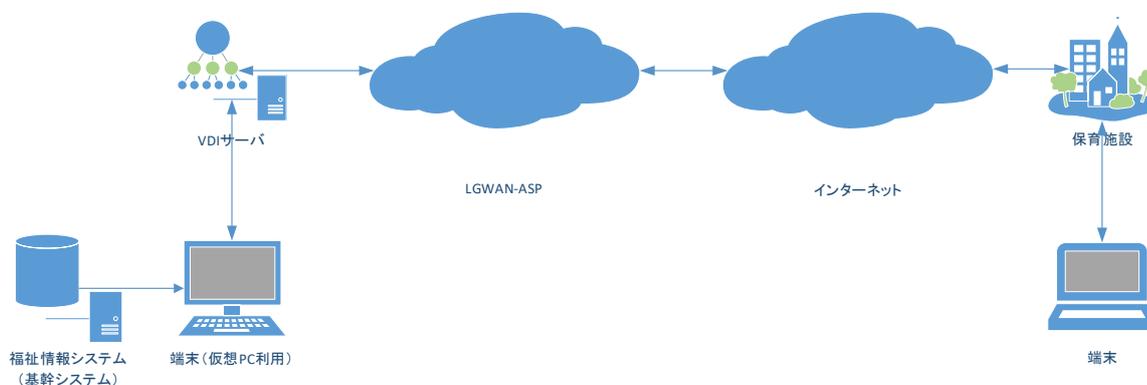
契約締結日から令和6年3月31日とする。

## 5 履行場所

広島市こども未来局保育指導課及び本市区役所、その他本市が指定する場所

## 6 構成図

下図の構成図に準拠するシステムであること。



※セキュリティ対策に関する要件は、「10 システム要件 (3)セキュリティ要件」を参照のこと。

## 7 基本的要件

以下の施設及び事業に対応すること。また、本システムの導入に当たっては、LGWAN-ASPに認定されたサービスであること。

- (1) 施設型給付
  - 1 保育所
  - 2 認定こども園
  - 3 新制度移行幼稚園
- (2) 地域型保育給付
  - 1 小規模保育事業
  - 2 家庭的保育事業

- 3 事業所内保育事業
- 4 居宅訪問型保育事業
- 5 へき地保育所
- (3) 地域子ども・子育て支援事業
- (4) 地方単独補助金

## 8 業務内容の詳細

- (1) 給付管理システムの導入
  - 1 詳細要件のヒアリング
  - 2 業務フローの整理及び改善提案
  - 3 カスタマイズ部分の設計・開発・テスト
  - 4 アカウント作成（本市用、施設職員用）
  - 5 初期データ登録（施設情報、職員情報、園児情報等）
- (2) 給付管理システムの運用・保守
  - 1 システム稼動監視
  - 2 各種セキュリティ対策
- (3) システムに関する操作マニュアルの提供及び更新
- (4) システムの操作手順に関する研修の実施（本市向け、施設職員向け）
- (5) 本市及び施設職員からの電話/メール等による問い合わせの対応

## 9 対象施設

- (1) 幼稚園 23施設
- (2) 認定こども園 60施設
- (3) 保育所 98施設
- (4) 小規模保育事業所 50施設
- (5) 事業所内保育事業所 13施設

## 10 システム要件

- (1) 全般的要件
  - 1 定期的なバージョンアップ（機能拡張）を図るため、LGWAN-ASPサービスの形態で提供すること。
  - 2 独自補助の単価や加算条件の変更時にパラメータの設定で対応できる等、カスタマイズを必要最小限に抑えたシステム設計となっていること。
  - 3 受託者はシステム並びに成果物が、第三者の著作権、特許権、知的財産権、その他の権利を侵害していないことを保証するものとし、侵害している懸念がある場合について、事前に本市に報告すること。
  - 4 プライバシーマーク及び ISO/IEC27001（情報セキュリティマネジメントシステム）の認証・評価を受けていること。
- (2) 機能要件
  - 1 別紙「機能要件書」に記載された機能を提供できること。
  - 2 本市保育指導課が利用する機能は、LGWAN-ASP 環境またはインターネット環境から Web ブラウザで利用できること。
  - 3 施設職員が利用する機能は、インターネット環境から Web ブラウザで利用できること。
  - 4 システムの稼動率を 99.9%以上確保すること。
  - 5 サーバー障害等によるデータ消去及び破壊のリスクを低減するため、サーバー、記憶装置等を冗長化する機能を設けること。
  - 6 システムへの負荷を考慮し、最適なバックアップの方法及び頻度が設定されていること。その際、バックアップ処理によりシステムの性能要件を損なうことのないようにすること。

- 7 バックアップデータは、業務上の必要性を加味し最低限 5 世代（日次）取得できるよう構築すること。

(3) セキュリティ要件

- 1 コンピュータウイルス等、悪意あるプログラムの侵入を防止するため、アンチウイルスソフトウェアを活用する等の対策を講じること。
- 2 サイバー攻撃や改ざんに備え、システム監視やセキュリティホール対策を適切に講じること。
- 3 個人情報を取り扱う保守作業については、入室制限がされたセキュリティルームを設置の上、防犯カメラによる保守エリア内の常時録画を行うこと。
- 4 通信及び蓄積データに対して暗号化を行う機能を設けること。また、一部の画面通信については LGWAN 側・インターネット側ともに TLS 1.2 を実装し、通信経路上の暗号化を行うこと。
- 5 ファイアウォール等による不正アクセス対策を講じること。
- 6 LGWAN-ASP 環境内に無害化サーバーを設置し、ファイルの無害化を行うこと。
- 7 システムへのログイン時は、ID 及びパスワードの認証だけでなく、端末認証も行うこと。

1 1 動作環境

本市の本システムを利用する端末環境は下表のとおりである。当該 VDI 環境において安定的に動作すること。

No.	種別	スペック
1	OS	Windows10 Pro
2	CPU	2vCPU
3	メモリ	8GB
4	ブラウザ	Microsoft Edge、Google chrome

表 1 本システムの動作環境

また、保育施設からは、WEB ブラウザを利用した接続とし、特定のブラウザや端末環境に依存しない構成とすること。

1 2 導入作業

(1) 全般的事項

- 1 本システム導入に当たり、既存の業務フローをヒアリングし、システム化する範囲を整理して最適なシステム運用フローを提案すること。
- 2 カスタマイズが必要な機能については、法制度に則った正しい業務が可能となるよう要件定義を行うこと。
- 3 契約後速やかにキックオフ会議を実施すること。キックオフ会議では、運用開始までの詳細スケジュール及び初期設定内容を本市に提案すること。
- 4 初期データの登録においては、所定のフォーマットを準備すること。なお、本市や施設職員が入力する際に入力漏れや入力誤りがないよう工夫すること。
- 5 運用開始に当たり、本市で実施する設定作業の支援を適宜行うこと。

(2) 操作マニュアル

- 1 運用開始までに本市及び施設職員向けの操作マニュアルを作成し、提出すること。

- 2 操作マニュアルは、ICT 知識のない者が理解できるよう、専門用語を極力用いず、画面キャプチャを用いた分かりやすいものとする。なお、操作マニュアルは本市の意見や保育施設がヘルプデスクへ問い合わせを行った内容を踏まえて、随時改定すること。
- 3 システムの機能等に修正や変更が生じた場合は、随時改定を行うこと。

### (3) 研修の実施

#### 1 基本的な事項

- a 研修の実施前に、本市及び保育施設のユーザが自己研修等を実施できる練習用データを登録した環境を準備すること。
- b 本番データについては、事前に本番環境に登録したうえで、稼働直前にはユーザにて最新の状態に更新を行うことを想定している。
- c 本市職員に対する研修及び保育施設に対する研修について、研修マニュアルを研修前に本市に納品すること。
- d 研修動画を研修後に本市に納品すること。なお、動画ファイルについては、Windows 端末で閲覧可能なファイル形式であること。
- e 操作研修の研修内容及びスケジュールの詳細は本市と受託者にて協議の上、決定する。
- f デモンストレーションを利用した自己研修や受託者が実施する研修後の質問等については、「1 3 運用保守 (2)ヘルプデスク」のヘルプデスクにより回答を行うこと。

#### 2 本市職員に対する研修

- a 本市利用者に対して、操作研修を1回実施すること。なお、操作研修は集合形式として、受託者が主体的に実施すること。

#### 3 保育施設に対する研修

- a 保育施設に対して、給付管理システムの利用に関して、意識づけや当該システムの利用に関する心理的不安感を低減させること等を目的とした操作研修を1回程度実施すること。次いで、具体的な操作研修を2回程度実施すること。なお、操作研修はWEB会議形式として、受託者が主体的に実施すること。

### 1 3 運用保守

#### (1) 稼働時間

システムの稼働は24時間365日とする。ただし、メンテナンス等のためにシステム停止が必要となる場合は、システム上で事前に通知を行うこと

#### (2) ヘルプデスク

- 1 本市職員及び施設職員からの問い合わせに対応するため、ヘルプデスクを設置すること。
- 2 ヘルプデスクへの問い合わせは、年末年始を除く平日9時から18時において受け付けること。ただし、受付内容への一時回答は翌営業日までとする。なお、別紙の対象施設や、問い合わせが多く発生する時期等を踏まえて、必要なヘルプデスクの体制を整備・構築すること。
- 3 電子メールによる問い合わせにも対応すること。
- 4 電子メールでの問い合わせは24時間受付とすること。ただし、受付内容への一次回答は翌営業日までとする。

#### (3) 障害対応

- 1 障害発生時の連絡体制及び対応フロー等をあらかじめ定めること。
- 2 障害が発生した場合には速やかに本市へ報告し、早期復旧を図ること。
- 3 管理するデータが消失しないようバックアップデータを保存し、必要に応じてバックアップデータからの復旧作業を行うこと。

#### (4) システム保守

- 1 機能改善等のバージョンアップがある場合は、事前に通知した上で行うこと。
- 2 OS や Web ブラウザのバージョンアップには適宜対応すること。
- 3 定期的にシステムのメンテナンスを行うこと。
- 4 各バージョンアップ・メンテナンスに係る費用は本契約に含むものとする。
- 5 公定価格や法制度等に変更がある場合は、システムの更新作業を行い制度変更に対応すること。実装期間については、単価更新等、軽微なものは単価確定から1ヶ月以内とし、それ以上の開発負荷が発生する場合は別途対応方針や期間を協議の上、決定するものとする。

(5) アクセス監視

アクセスログを保存し、不正アクセスが発生した場合には速やかに本市に報告し、必要に応じてアクセスログを開示すること。

1.4 プロジェクト管理

- (1) 受託者は、本業務を実施するに当たり、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、実施体制図及び実施スケジュール管理表を作成し、本市の承認を得ること。
- (3) 実施計画書で定める管理項目及び管理手法に従って、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、本市に適宜、報告すること。
- (4) 報告は必要に応じて、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、速やかに本市に報告し、対応方針について協議すること。

1.5 納品成果物

本業務における納品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、本市と協議の上、本業務の費用の範囲内で作成すること。

受注者は提出時期に各成果物を提出する他、令和6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 Office 365（Word、Excel、PowerPoint）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、本市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、本市の承認を得ること。本市の承認が得られない場合、受注者は速やかに修正し、本市の承認を得ること。

表 2 納品成果物

納品成果物	提出時期
システム等一式	稼動までに
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）
操作マニュアル	稼動前 4 週間前に
操作研修マニュアル	操作研修 2 週間前までに
研修動画	研修実施後、2 週間後までに

納品成果物	提出時期
議事録	打合せや協議実施後、速やかに
業務実施報告書	業務完了時

#### 1.6 秘密の保持

本業務の実施に当たり知り得た情報については、本業務の遂行のみに利用することとし、情報の流用、部外者への漏洩は一切禁ずるものとする。

#### 1.7 個人情報等の保護

- (1) 個人情報の取り扱いには細心の注意を払い、外部に漏洩することがないように厳重に管理し、「個人情報の保護に関する法律」及び別記「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。
- (2) 受注者は本市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。

#### 1.8 契約不適合責任

本システムの運用開始日から起算して1年以内に、本契約との不適合が判明した場合は、本市と協議の上、無償で迅速かつ誠実に修正等の作業を実施すること。なお、この場合、不適合部分のみ修正することとし、修正のためにユーザインターフェース及び操作内容を変更する必要が発生した場合には、事前に本市に報告すること。

#### 1.9 権利帰属

本システムに関する知的財産権（本システムそのものの知的財産権の他、本システムに関連して受託者が本市に対して提供する操作マニュアル、研修資料等も含まれる。なお、これらに限られるものではない。）は本システムのユーザが登録したデータ等の知的財産権を除き、全て受託者又は正当な権利者に帰属するものであり、本契約の締結又は本システムの利用の許諾によっても、本市又は本システムのユーザに移転するものではなく、本システム以外に利用等することを許諾するものでもない。

#### 2.0 本業務終了時のデータの取扱い

本業務が終了する際には、本市が本システムに登録したデータについて、可読性の高いCSV形式等で出力し、本市に納入すること。また本市が本システムに登録した画像データやPDFファイル等も登録時のファイルを本市に納入すること。なお、出力するデータの対象や範囲は本市と受託者の協議において決定することとする。

#### 2.1 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、あらかじめ本市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、本市のシステムの概要、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本市の指示に従うこと。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) 本仕様書に定める事項について、疑義が生じた場合、又は本仕様書に定めのない事項については、双方協議の上決定するものとする。なお、その際に受託者において議事録を作成し、本市の承認を得ること。

以上