

提案仕様書

(明石市病児・病後児保育予約システム導入及び運用保守業務委託)

1 業務目的

本業務は、病児・病後児保育予約システムを導入することにより、病児保育を利用することへの心理的ハードルを下げ、登録しやすい環境を構築するとともに、登録、予約する際の保護者の利便性向上と負担軽減を図ることを目的とする。

あわせて、病児・病後児保育施設において、電話やFAX等で対応している予約、キャンセル等がシステム対応となることにより、病児・病後児保育施設職員の業務負担の軽減や単純作業の省力化を図り、病児・病後児保育業務に専念できる環境を構築すること及び保育の質の向上を図ることを目的とする。

2 業務の方針

本業務は以下の方針でシステム構築及び付帯作業を行うこと。

- (1) 病児保育利用者（以下「利用者」という。）の利便性・操作性などを考慮した、容易に操作できるシステムであること。
- (2) 病児・病後児保育施設職員の業務負荷軽減に役立つシステムであること。
- (3) 病児・病後児保育制度の改正等に対応できる拡張性の高いシステムであること。
- (4) 複数年にわたり、安定した利用が可能であること。

3 業務の範囲

- (1) クラウド環境で利用できるシステムの提供
- (2) 各種操作マニュアルの提供
- (3) 操作研修会の実施
- (4) 運用及び保守の実施
- (5) その他、病児・病後児保育予約システム導入及び運用保守に関する業務

4 履行期間

2024年（令和6年）10月1日から2027年（令和9年）9月30日まで

※病児・病後児保育予約システムの運用期間は2024年（令和6年）12月1日からとし、それまでの期間はシステム導入期間とする。

なお、本委託は、地方自治法第234条の3に基づく長期継続契約として契約を行うものであるため、契約の翌年度以降において、本委託における予算が当該年度における年間予定委託料総額未済に減額された場合又は削除された場合は、契約を変更又は解除することがある。

5 履行場所

明石市中崎1丁目5番1号 ほか

なお、対象となる病児・病後児保育施設は以下のとおり

| 施設名 | 住所 | 定員 |
|-----------|------------------|-----|
| 病児保育室ここ | 明石市鷹匠町1番33号 | 10名 |
| 病児保育室ふたば | 明石市大久保町西島742-3 | 4名 |
| 病児保育室ひだまり | 明石市西明石南町2丁目13-14 | 5名 |

6 業務内容

(1) システム導入

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 本システムは以下の要件を満たしていること。

| システム要件 | |
|-----------|--|
| 1.1 | 他の地方公共団体において導入・運用実績があること。 |
| 1.2 | クラウドサービスで提案すること。(委託者の庁舎内等にサーバ機器は設置しない。) |
| 1.3 | 利用者、病児・病後児保育施設及び本市がインターネットを通じてシステム利用できること。 |
| 1.4 | 利用するデータセンターは国内のデータセンターとし、日本の法律が適用されること。 |
| 1.5 | 病児・病後児保育施設及び本市が利用するシステムはWebアプリケーションとし、利用端末に特別なソフトウェアを導入することなく利用できること。 |
| 1.6 | 個人情報は運用時の利用端末に保持しないこと。ただし、病児・病後児保育施設及び本市の操作によってダウンロードされたデータは除く。 |
| 1.7 | 24時間365日サービス提供が可能で、稼働率99%以上を確保していること。 ただし、システムメンテナンス等による計画的な停止は除く。 システムメンテナンス等のための運用停止が必要な場合は、遅くとも1か月前までに本市に連絡のうえ、利用者への影響の少ない時間帯に実施すること。 |
| 1.8 | 定期的にバージョンアップ(機能改善、バグ対応等)を図るASPサービスが行われており、常に最新のシステムが利用できること。一般的に行われるASPサービスについては、追加の費用なく提供すること。 |
| 1.9 | インターネット接続については、暗号化等のセキュリティ機能を確保すること。 |
| 1.10 | データのバックアップを定期的に自動で行うことに対応したシステムであること。 |
| 1.11 | 利用するクラウドは「政府情報システムのためのセキュリティ評価制度(ISMAP)」に登録されたサービスに限ること。 |
| 機能要件 | |
| 基本機能 | |
| 2.1 | パソコンでもスマートフォンでも入力可能であること。 |
| 2.2 | 基本操作及び画面のイメージが統一され、操作が容易になっていること。 |
| 2.3 | 入力必須項目と入力任意項目が区別できること。 |
| 2.4 | 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。 |
| 2.5 | 予約時のデータ(以下、「予約データ」という。)をエクセルまたはCSV形式で出力することで、病児・病後児保育施設及び本市がデータを加工して資料を作成できること。 |
| 2.6 | 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。 |
| 2.7 | 予約データ抽出設定を保存し、再利用可能なこと。 |
| 2.8 | 保存した予約データ抽出設定を変更し、別の条件等でデータ抽出できること。 |
| 2.9 | 予約データを出力する場合には、期間を指定できること。 |
| 2.10 | 登録者を氏名や読み仮名で容易に検索ができること。 |
| 2.11 | 利用者向けのウェブサイト対応OSとウェブブラウザは以下のとおりとする。 OS:Windows10(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:iOS Safari、Android Google chrome最新版 |
| 2.12 | 病児・病後児保育施設管理機能及び本市管理機能の対応OSとウェブブラウザは以下のとおりとする。 OS:Windows10(32bit版/64bit版)以上、macOS最新版 ブラウザ(Windows、macOS):Google chrome最新版 |
| 利用者情報登録機能 | |

| | |
|-------------------------------|--|
| 3_1 | 利用の前提として、登録を必要とすること。 |
| 3_2 | 利用者が情報を入力するにあたって、個人情報の取扱いにかかる同意文書及び同意の旨を入力するためのチェックボックス等を表示すること。 |
| 3_3 | 利用者が利用児童の基礎的情報(氏名、読み仮名、性別、生年月日)の入力及び登録ができること。 |
| 3_4 | 利用者が利用児童の基礎的情報(氏名、読み仮名、性別、生年月日)の入力更新ができること。 |
| 3_5 | システム入力環境がない場合、紙で提出されたものを病児・病後児保育施設管理者が登録できること。 |
| 施設空き状況の確認、施設予約・キャンセル機能 | |
| 4_1 | 利用者は24時間予約入力ができること。 |
| 4_2 | 利用者の予約入力後、病児・病後児保育施設管理者により予約が確定すること。 |
| 4_3 | 予約確定後、病児・病後児保育施設空き状況の更新を行うこと。 |
| 4_4 | 予約確定やキャンセル待ちなどステータス変更時に、利用者に自動メッセージを送信すること。 |
| 4_5 | 前日の夜等に、利用者にリマインドのメッセージを自動送信すること。キャンセル意思のある利用者にキャンセルを促すこと。 |
| 4_6 | 予約時に利用者が、病状や診断名を入力し、病児・病後児保育施設管理者に情報提供できること。 |
| 4_7 | 利用者は予約キャンセル入力ができること。 |
| 4_8 | キャンセル可能な時間帯を設定できる(予約日の前日10時まで等)こと。 |
| 4_9 | 利用者の予約キャンセル入力を受けて、病児・病後児保育施設空き状況の更新を行うこと。 |
| 4_10 | 利用者が、各病児・病後児保育施設の空き状況の検索が行えること。 |
| 施設管理者(病児・病後児保育施設)管理機能 | |
| 5_1 | 利用者がリスト化され、病児・病後児保育施設管理者が当日の予約状況を確認できること。 |
| 5_2 | インターネットが使用できない利用者の予約も、同じシステム内で入力・管理できること。 |
| 5_3 | 利用者の利用履歴が閲覧できること。 |

(2) 運用保守業務

- ア 各種問い合わせ、ソフトウェア保守、障害に関する窓口を常設し、病児・病後児保育施設及び委託者からの問い合わせに対応すること。また、緊急時においては、常時電話連絡ができる体制を構築すること。
- イ 本システムに障害が発生した場合、病児・病後児保育施設及び委託者からの問い合わせに対して、障害の原因についての切り分け作業を行うこと。また、切り分けた原因に応じて、必要な保守作業を実施すること。
- ウ 本システムの運用方法、操作方法及びシステム機能に関する病児・病後児保育施設及び委託者から問い合わせを電話及びメールなどで受け付け、回答すること。
- エ 本システムのプログラム欠陥などに起因する障害が発生した場合、その復旧作業を行うこと。また、当該プログラム欠陥等がシステムなどに影響を与えないよう、必要な修正を行うこと。
- オ 本システムの運用において、バックアップ情報からシステムの復旧が必要となった場合、迅速に復旧作業を行うとともに、復旧の成功を確認すること。
- カ 上記イ、エ及びオの作業を行った際に、利用者、病児・病後児保育施設及び委託者への報告が必要と判断される場合には、ウェブサイト等にて報告を行うこと。
- キ 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。
- ク アクセスログを保存し、病児・病後児保育施設権限によるアクセスについて、委託者の求めに応じ、アクセスログを開示、提供すること。また、不正アクセスが発生した場合には速やかに委託者に報告し、必要であればアクセスログの開示、提供をすること。

- ケ 本システムと利用者及び病児・病後児保育施設間の通信は暗号化を用いて情報漏洩対策が実施されていること。
- コ システムの脆弱性診断を定期的実施すること。
- サ 利用端末のOSや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。
- シ 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。
- ス 保守対応は日本語で行うこと。

(3) ソフトウェア保守

次の要件に基づき、本システムの障害対応を行うこと。

- ア 本システムに障害が発生した場合は、速やかに連絡を行なうこと。
- イ 障害復旧に向けた対応策を検討し、実施すること。なお、受託者のみでの対応が困難な場合を含め、障害発生時の連絡体制及び対応フロー等を事前に構築しておくこと。
- ウ 障害復旧後、障害発生の原因を究明し、再発防止策を検討するとともに、必要な防止策を実施すること。
- エ システム保守対応の時間は、原則として委託者の開庁時間に準じるが、障害の重要度又は緊急度が高く、委託者が業務に支障をきたすと判断した場合は、同時間外も対応を行うこと。
- オ 障害状況を発生時点や障害対応時点など、適切な連絡手段にて随時報告すること。
- カ 導入ソフトウェア保守として、次の項目を実施すること。
 - (ア) 導入ソフトウェア（OS含む）に対する修正パッチ及び修正モジュールが提供された場合は適用作業を行うこと。
 - (イ) 導入ソフトウェア（OS含む）に関する問い合わせ、セキュリティ情報等の提供及び障害発生時における解決支援に対応すること。

(4) システムの導入に係る支援

- ア 必要な機器の準備（初期設定）・導入を行うこと。
- イ 運用テストの実施及び発見された不具合を修正すること。
- ウ 病児保育施設職員向けの基本操作研修等を実施すること。
- エ 操作に関するオンラインマニュアルを作成し提供すること。マニュアルは、できる限り専門用語を使わず、ICT知識の乏しい者にも理解しやすい記述とし、実際の画面キャプチャ等を用いてわかりやすく説明すること。機能の修正などがあった場合には、該当部分を更新したマニュアルを速やかに作成し、電子データを提供すること。
- オ その他、利用開始作業に必要な作業を実施すること。

7 業務推進体制

- (1) 業務遂行にあたっては、実施体制を明示するとともに、業務責任者を配置すること。
- (2) 契約締結後、速やかに着手届、導入業務に関する業務実施計画書、配置業務責任者届出書を作成し、提出すること。

8 仕様等の変更

受託者がやむを得ない事情により本仕様書の変更を必要とする場合には、あらかじめ委託者と協議し、承認を得ること。

9 対象となる経費

委託契約の対象経費は、本事業の実施に直接必要となる経費とする。なお、備品購入など、受託者の財産取得となる経費は原則として認めない。

システム導入に関する費用は業務完了後に一括払いとし、受注者から業務完了報告書を受領し、検査合格後、適正な請求に基づき支払うものとする。

システム利用に関する費用は、利用月翌月以降に、適正な請求に基づき支払うものとする。

なお、契約期間中に病児・病後児保育施設の増減が生じた場合は、都度契約金額を見直すものとする。

10 納品物の提出と提出期限

受託者は運用開始までに以下の書類を提出すること。なお、納品場所は、明石市こども局こども育成室利用担当とする。

- (1) 導入業務に関する業務完了届及び業務完了報告書
- (2) 運用保守業務に関する業務実施計画書
- (3) 運用保守体制図
- (4) 利用者マニュアル、病児・病後児保育施設マニュアル

11 作業基準

本業務は、本仕様書によるほか、次に掲げる関係法規に準拠して行うこと。

- (1) 明石市個人情報保護法施行条例
- (2) 明石市個人情報保護法施行条例施行規則
- (3) 明石市情報セキュリティポリシー
- (4) その他セキュリティ対策に関する各種規定

12 秘密の保持等

受託者は、業務の内容、データの内容、その他契約履行により知り得た事項を第三者に漏らしてはならない。この業務は履行期間の終了後または契約を解除した後にも存続するものとする。

13 無断複製及び持ち出しの禁止

受託者は、委託者の保有する資料及びデータを複写、複製、及び持ち出しをしてはならない。ただし、業務遂行のためやむを得ない場合に限り、委託者の承認を得て行うことができる。この場合、使用する資料及びデータのリストを作成の上、提出し、業務完了後速やかに委託者に返却、廃棄あるいは消去しなければならない。

14 個人情報の保護

- (1) 受託者は、明石市市個人情報保護法施行条例を含む関係法令を遵守しなければならない。
- (2) 受託者は、業務に係る個人情報（個人に関する情報であって特定の個人が識別され得るものをいう）の保護については、常に最善の注意を払わなければならない。
- (3) 受託者は、個人情報を改ざん、破損、滅失及び漏洩その他の事故から保護するため、必要な措置を講じなければならない。

15 再委託の禁止

受託者は、事前に明石市の承諾を得ない限り業務の全部または一部を第三者（以下、本項目においては「再委託先」という。）に委託し、または請け負わせてはならない。なお、受託者は、再委託先に対して本契約において事業者が負う義務と同等の義務を負わせるものとし、かつ、再委託先の行為について、再委託先と連帯してその責任を負うものとする。

16 著作権その他知的財産権

本事業により新たに制作した制作物について

- (1) 当該業務の受託者は、制作、納品した制作物について委託者が広報及び広告活動等を行う場合、自由に使用できるよう、著作権法（昭和45年法律第48号）第18条から第20条に規定する著作権者の権利を行使しないこと。
- (2) 受託者が有する著作権法第21条から第28条までに規定する権利は、納品とともに無償で委託者に譲渡すること。また、譲渡が難しい場合においては、委託者と協議の上、譲渡を行わないことができる。ただし、その場合においても、委託者の使用権及び改変を要求する権利は留保しておくこととする。
- (3) 受託者は、委託者に無償譲渡する前項の著作権法上の権利を、委託者以外の第三者に譲渡しないこと。
- (4) 受託者は、第三者の商標権、著作権その他の諸権利を侵害するものでないことを保証すること。なお、制作物に使用する写真、文字等が受託者以外の者の著作物（以下「原著物」という）である場合には、原著作者説明し、承諾を得るなど必要な手続きを採った上で本業務にあたることとし、原著物の原著作者と委託者との間に著作権上の紛争が生じないようにすること。
- (5) 当該制作物が、第三者の商標権、著作権その他の諸権利を侵害するものであった場合、前項の手続きに不備があった場合その他受託者の責に帰する事由により原著物の原著作者等と委託者等との間に紛争が生じた場合、これによって生じる責任の一切は、受託者が負うこと。
- (6) 委託者から提供する既存の情報については、著作権は委託者に帰属するものとする。

17 その他留意事項等

- (1) 本仕様書は、主要事項を記述したものであり、明記されていない事項についても、本業務の目的を達成するために当然備える事項については、完備しているものとする。
- (2) 委託者から提供を行った情報及び関係資料については、本委託業務を遂行するにあたって必要な範囲でのみ使用することとし、業務外・目的外での一切の使用を禁ずる。また、業務終了後は速やかに返却し、全ての機器上から消去のうえ、その旨委託者へ報告すること。
- (3) 明石市の条例・規則を遵守し、委託者にとって適切な成果及び納品物が得られるよう、委託者の立場に立ち、業務を遂行すること。また、本業務における課題、業務の見直し等必要な事項について、積極的に提案を行うこと。
- (4) 業務の遂行にあたっては、委託者との連絡・調整を密に行い、別途協議が必要と判断された場合は、協議により随時打ち合わせの場を設けるものとする。また、作業の進捗状況について定期的に報告をすること。

18 本仕様書に定めのない事項への対応

本仕様書に疑義が生じたとき、または定めのない事項については、委託者と受託者の協議によるものとする。