業務支援システム導入・管理業務

及び運用保守業務仕様書

令和８年１１月

苫小牧市こども未来部

こども家庭支援室発達支援担当

業務支援システム導入・管理業務及び運用保守業務仕様書

1　業務名

業務支援システム導入・管理業務及び運用保守業務

2　業務の目的

本業務は、苫小牧市こども通園センターおおぞら園（以下「おおぞら園」という。）における児童発達支援、放課後等デイサービス、保育所等訪問支援の請求業務や利用者情報管理、及び苫小牧市こども相談室あいす（以下「あいす」という。）における計画相談支援、障がい児相談支援業務を対象とした業務支援システム（以下「本システム」という。）を導入するものである。

本システムの導入により、おおぞら園及びあいす利用者の利便性を向上させるとともに、職員の業務負担軽減や単純作業の省力化を図り、療育・相談業務に専念できる環境を整備することで、支援の質の向上を図ることを目的とする。

3　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職員の業務負荷軽減に資するシステムであること。

②保護者や職員の利便性・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。

③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安定した利用が可能であること。

4　業務の範囲

①クラウド環境で利用できる本システムの提供

②システム構築作業（基本設計、詳細設計、システム構築）

③各種操作マニュアルの提供

④研修会の実施

⑤テスト稼働の実施

⑥運用及び保守の実施

5　履行期間

契約締結日から令和９年３月３１日（システムは、令和９年３月１日から本格稼働すること）。

市の作成データの移行等の作業は１月末を目途に完了し、料金の支払いは、２月分以降の月額払いとする。ただし、やむを得ない事情があるときは、苫小牧市との協議により運用開始時期の変更を認める。この場合において、本システム導入業務開始日は別途協議すること。

6　履行場所

施設名	最大利用者数	職員数	想定端末数	住所
おおぞら園	350 人	約 30 人	約 30 台	苫小牧市双葉町 3 丁目 7 番 3 号 福祉ふれあいセンター内
あいす	300 人	約 10 人	約 10 台	同上

7　システム要件

（1）概要

①児童発達支援、放課後等デイサービス等を運営する他の地方公共団体において、15 団体以上への導入・運用実績があるシステムであること。

②公営施設及び民営施設において、200 施設以上への導入・運用実績があるシステムであること。

③個人情報は運用時の利用端末側に保持せず、クラウド側にて保持すること。
なお、クラウドサービスのシステムは国内のデータセンターにあり、国内法が適用されること。

④システムやデータはデータセンターで管理し、情報漏洩や改ざんの防止、個人情報の管理に関して必要なセキュリティ対策を取ること。

⑤各施設及び保護者からインターネット回線でシステムが利用できること。

⑥職員の操作端末として以下の動作環境で正常に動作するシステムであること。

【シンクライアント端末】

OS：WindowsSever2016（リモートデスクトップサービスのマルチユーザ環境）

ブラウザ：GoogleChrome 、MicrosoftEdge

【windows 端末】

OS：Windows11 以降

CPU:Core-i3 以上

メモリ:4GB 以上

ブラウザ：GoogleChrome、MicrosoftEdge

【iOS 端末】

操作用タブレット：iPad8 世代（iOS26～）

ブラウザ：safari、GoogleChrome

※ChromeOS 端末について、将来的な端末更新において利用の可能性がある。
OS を ChromeOS、ChromeOS Flex、ブラウザを GoogleChrome とする環境での動作状況についても保障すること。

⑦24 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。また、システム保守等のための運用停止時間が必要な場合は、前もって公開すること。

⑧定期的にバージョンアップ(機能拡張)を図る ASP サービスの形態で提供すること。また、ASP サービスとして一般的に行われるシステム機能の強化（追加・修正等）については、追加の費用なく提供すること。

⑨プッシュ通知が可能な当システム専用の保護者向けスマートフォンアプリケーション（対応 OS：iOS、Android 共）を提供すること。

⑩ユーザーID 及びパスワードによりシステム認証管理ができること。また、おおぞら園及びあいすが利用するアカウントの権限管理（管理者・職員）が設定できること。

⑪特定の権限を有するアカウントを利用し、統合的な管理ができること。

（2）職員用端末のネットワーク

①職員利用のネットワークについては、LGWAN 等の閉域網よる接続が望ましいが、インターネット接続を排除するものではない。

②インターネット接続にあたっては、通信の暗号化や IP アドレス制限等のセキュリティ機能を確保すること。

③システム接続にあたっての既設の回線、ネットワーク機器・無線アクセスポイント端末等を利用できる場合には、その設置・設定業務は、本業務には含まないものとする。また、新たに回線やその他ネットワーク機器の設置が必要な場合には、その設置・設定業務に加え、回線費用ついても本業務に含めるものとする。

8　機能要件

①様式第 2 号に定める機能要件を全て提供できること。

9　セキュリティ要件

①アクセス制御・認証

・不正アクセスを防止するため、職員環境については ID・パスワードが設定されている。ワンタイムパスワード等による多要素認証（MFA）が実装されているとさらによい。

・職員環境については接続元を制限するため、特定の IP アドレス等のみアクセスを許可する条件付きアクセス制御を行うこと。

・認証情報の漏えいを防ぐため、パスワードや通信経路上の認証データは暗号化処理すること。

②ネットワーク・エンドポイントセキュリティ

・悪意あるプログラムの侵入を防ぐため、サーバ群にアンチウイルスソフトウェアを導入すること。

・侵入後の不正挙動を即座に検知・対処するため、サーバに Endpoint Detection and Response（EDR）/ Endpoint Detection and Response（XDR）を導入し、監視体制を講じることが望ましい。

・外部からの不正侵入や攻撃を防ぐため、ファイアウォール及び不正侵入検知・防止システムを適切

に配備すること。

③データ保護・可搬型記録媒体の利用リスク対策

・住民データの漏えいを防ぐため、データベース内の重要情報や通信、バックアップデータを暗号化すること。

・対象システムで扱うデータ、バックアップ、ログの保存場所を日本国内のデータセンターに限定すること。

④ログ取得・不正監視

・インシデント発生時の追跡調査のため、アクセスや操作（データ閲覧・更新・特権操作等）の取得・抽出可能とし、、改ざん防止のうえ最低 1 年間保存すること。

・不正行為の兆候や異常を早期に検知するため、対象となるサーバやストレージ、ネットワーク機器のログ監視体制を構築すること 。

⑤脆弱性対策・Web アプリケーションセキュリティ

・システムの安全性の担保のため、脆弱性診断を定期的に実施し、脆弱性を修正して報告すること。

・セキュリティ水準を維持するため、パッチ提供が保証された最新のソフトウェアを採用すること。

⑥その他

・役職や担当者に応じた閲覧・操作権限の設定等、ソフトウェア面でのセキュリティ対策を講じること。

・保護者は、認めた利用者以外は利用不可とし、利用者であっても、おおぞら園及びあいすで取り扱う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。

・受注者は ISO/IEC27001（情報セキュリティマネジメントシステム）又はプライバシーマーク相当の認証を取得していること。

※本サービスを終了する際にはシステム上のデータを全て市に提供のうえ、データ消去証明を発行すること。

10　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、7 世代以上保持することが可能であること。

②取得したバックアップは稼動中のシステムおよびデータと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、バックアップデータから速やかに復元できること。

11　導入支援

（1）導入フォロー・研修

業務支援システムについて、以下のとおり研修を実施すること。

項目	内容
研修内容	システムの概要説明、操作説明、運用・保守に関する説明
研修対象者	おおぞら園およびあいすの職員
研修場所	苫小牧市で準備し実施、またはオンラインでの実施に対応すること。

①契約後、システム導入会議を実施すること。システム導入会議では、運用開始までの詳細スケジュール及び初期設定内容を提案し、本市の承諾を得ること。

②本市専属のサポート体制を構築すること。導入及び運用支援の担当者を設け、導入後も、進捗確認や進捗状況に応じたフォロー等を行うこと。

③地方公共団体への業務支援システムの導入に精通した者が講師を務めること。

④研修の日程及び時間帯は、本市と協議し実施すること。

⑤保育業務支援システムを使用する全職員を対象とし、操作方法の習得を目的とした研修を本市の指定する場所若しくは、オンラインでの遠隔研修で実施すること。

（2）マニュアル

業務支援システムについて、以下のとおり操作マニュアルを提供すること。

①研修までに操作マニュアルを作成し、本市に提出すること。

②操作マニュアルは、電子データの他、紙媒体でのマニュアルを提出すること。

③操作マニュアルは、できるだけ専門用語を使わず、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ー及び操作デモ画面を用いて分かりやすく説明すること。

④機能の修正などがあった場合には、該当部分を更新した操作マニュアルを速やかに作成し、閲覧ができるようにすること。

12　保守・サポート要件

①職員向けのヘルプデスクを設置すること。ヘルプデスクの対応は土曜、日曜、祝日及び年末年始（12 月 29 日から 1 月 3 日）を除く、平日の午前 9 時 00 分から午後 5 時 00 分までの受付に対応すること。ただし、緊急を要する場合の対応については、本市と協議の上、対応すること。

②保護者向け問い合わせフォームなどを設置し、直接事業者に問い合わせができること。

③ヘルプデスクは固定電話・携帯電話・電子メールからの問い合わせを可能とし、専属オペレーターが対応すること。

④ヘルプデスクとは別に導入及び運用支援担当者を配置し、継続的かつ能動的なサポートを提供す

ること。

⑤電子メール及び問合せフォームによる問い合わせは 24 時間 365 日受付すること。

⑥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。

⑦システムのバージョンアップ（機能改善、バグ対応等）を定期的に実施すること。係る費用は本契約に含むものとする。

⑧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。

⑨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。障害が発生した場合には速やかに本市に報告し、早期復旧を図ること。

13　納品物

以下を電子媒体（CD-ROM 等）に保存し納品すること。

①本システムの操作マニュアル

②ヘルプデスク、緊急連絡先等の本システムの利用に必要な情報をまとめた資料

14　留意事項

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受託者は、本仕様書及び提供された情報等について、他社への漏えい等が起こることのないよう、必要な措置を講ずること。

③受託者は、本市が提供する資料等については、許可なく複写及び第三者への提供はしないこと。

④システムの運用開始日から起算して１年以内に、導入された本仕様の内容に適合しない状態（契約不適合）が確認された場合、受託者において無償で修復等の作業を行うこと。

⑤受託者は、本市の個人情報保護条例をはじめとする、関係法令、規則を熟知したうえで遵守すること。

⑥本仕様書に定めがない事項については、双方協議の上、決定するものとする。