

業務説明資料

(業務名： 浜松市病児・病後児保育予約システム導入及びサービス提供業務委託)

目次

1.	本業務の背景と目的	1
1.1.	背景と目的	1
2.	本業務の内容	1
2.1.	調達範囲	1
2.1.1.	システム導入に係る調達範囲	1
2.2.	本市の想定する改善すべき問題点	1
2.3.	スケジュール	1
2.3.1.	履行期間	1
3.	機能要件	2
3.1.	業務機能要件	2
3.1.1.	調達対象となる業務機能要件・帳票要件の一覧	2
4.	非機能要件	2
4.1.	前提条件	2
4.2.	利用環境	2
4.2.1.	システム利用時間	2
4.2.2.	システム利用者	2
4.2.3.	システム利用規模	2
4.3.	システム利用環境	3
4.3.1.	端末	3
4.3.2.	サービス提供環境	3
4.3.3.	ネットワーク	3
4.4.	可用性要件	3
4.4.1.	継続性	3
4.4.2.	災害対策	4
4.5.	性能・拡張性要件	4
4.6.	システム監視要件	4
4.7.	セキュリティ要件	4
5.	導入役務要件	6
5.1.	プロジェクト管理要件	6
5.1.1.	プロジェクト体制	6
5.1.2.	プロジェクト計画書の作成	6
5.2.	移行要件	6
5.2.1.	本番環境への移行・切替え作業	6
5.2.2.	運用テスト	6

5.3.	研修要件	6
5.3.1.	研修の実施	6
5.4.	成果物	6
5.4.1.	納品形態及び部数	6
5.4.2.	納入方法	7
6.	サービス提供要件	7
6.1.	サービス提供共通要件	7
6.1.1.	サービス提供体制	7
6.1.2.	対応時間	7
6.1.3.	サービス提供要件	7
6.2.	サービスレベル合意 (SLA)	8
7.	その他留意事項	8
7.1.	業務実施時における留意事項	8
7.2.	関係法令等の遵守	9
7.3.	法制度改正への対応	9
7.4.	支払い方法	9
7.5.	業務の契約終了・引き継ぎに関する事項	9

1. 本業務の背景と目的

1.1. 背景と目的

浜松市（以下、本市という。）は、児童福祉法（昭和22年法律第164号）第6条の3第13項に規定する病児保育事業について、当該事業を安全かつ適正に行うことのできる社会福祉法人等の民間事業者等に運営を委託することにより、現在、市全域で7施設を開設している。

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・病後児保育を利用することへの心理的ハードルを下げ、事前登録しやすい環境を構築するとともに、事前登録、利用予約を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、電話等で対応している利用予約、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. 本業務の内容

2.1. 調達範囲

2.1.1. システム導入に係る調達範囲

本件における調達範囲を以下に示す。

図表-01 本業務における調達範囲

	区分	項目	特記事項
1	導入役務	✓ システム導入に係る役務	初期設定等
2	サービス提供	✓ サービスの提供	5か月間

なお、以下の事項について留意すること。

- ・システム導入に係る調達範囲には、クラウドサービスの提供に加え、本市がサービスを利用するために必要となる作業（導入役務・運用保守）を含めるものとする。
- ・導入後5年間は提供見込みがあるサービスを提供すること。
- ・過去3年以内に重大なセキュリティインシデント等が発生していないサービスを提供すること。

2.2. 本市の想定する改善すべき問題点

本調達において、病児・病後児保育予約システムの導入により、改善すべき問題点は以下のとおり。

- ・ 市民サービスの向上
- ・ 病児・病後児保育施設職員の業務負担の軽減
- ・ 病児・病後児保育利用者、病児・病後児保育施設職員、本市職員の円滑な情報共有の実現

2.3. スケジュール

2.3.1. 履行期間

導入役務期間は契約日から令和8年8月31日（月）までとする。なお、サービス提供期間は令和8年11月1日（日）から令和9年3月31日（水）までの5か月間とする。

3. 機能要件

3.1. 業務機能要件

3.1.1. 調達対象となる業務機能要件・帳票要件の一覧

本システムが備えるべき機能の要件は、「別紙_機能要件一覧」にて提示する。

4. 非機能要件

4.1. 前提条件

本業務において導入するシステムは、クラウドサービス（ASP・SaaS）により提供されることを前提とする。

また、「浜松市 ASP・SaaS セキュリティチェックリスト」を満たすこと。なお、本システムは、LGWAN-ASP またはそれ以外のサービスいずれの提供形態でも許容する。

4.2. 利用環境

4.2.1. システム利用時間

システム利用時間は以下のとおりである。

図表-02 システム利用時間

	分類	通常時利用時間帯
オンライン	平日	0 : 0 0 ~ 2 4 : 0 0
	土日祝祭日	0 : 0 0 ~ 2 4 : 0 0

4.2.2. システム利用者

システム利用者は、本市職員、病児・病後児保育施設職員及び病児・病後児保育利用者である。

4.2.3. システム利用規模

システム利用規模は以下のとおりである。ただし、病児・病後児保育施設数及び定員数は変動する場合がある。

図表-03 システム利用規模

項目	規模
システム利用者数	本市職員 ・ こども家庭部幼保支援課 2名
	病児・病後児保育施設職員 ・ 中央ながかみこども園 3名 ・ 病児・病後児保育みつばち第2保育園 4名 ・ 聖隷こども園めぐみ 4名 ・ みどりこども園 3名 ・ みつばち保育園 2名 ・ 聖隷こども園わかば 3名 ・ 桜町クリニック 10名
	病児・病後児保育利用者 ・ 1,500名程度 ※同時アクセス数は10名程度を想定している。
利用端末数	・ 浜松市幼保支援課 1~2台
	・ 中央ながかみこども園 1~2台

項目	規模
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 病児・病後児保育みつばち第2保育園 1～2台 ・ 聖隷こども園めぐみ 1～2台 ・ みどりこども園 1～2台 ・ みつばち保育園 1～2台 ・ 聖隷こども園わかば 1～2台 ・ 桜町クリニック 1～2台

図表-04 事務処理件数等（令和6年度実績）

対象業務	件数等
病児・病後児保育施設数	7施設
病児・病後児保育定員数	32名
病児・病後児保育年間延べ利用児童数	3,336名
年間延べ利用料等免除申請児童数	79名

4.3. システム利用環境

4.3.1. 端末

本システムが利用する端末は、現在本市にて使用している端末、病児・病後児保育施設にて使用している端末及び病児・病後児保育利用者が使用している端末とすること。

なお、本システムは端末に搭載された Web ブラウザ（Edge（IE モード）、Google Chrome 等）から利用可能であり、かつシステムの利用にあたりアプリケーション等の追加インストールを必要としないこと。

また、端末の OS や Web ブラウザの最新バージョンが公開された場合は、最新バージョンでも本システムが利用できるように、速やかにサポート対象とすること。

4.3.2. サービス提供環境

本業務で提供されるクラウドサービスは ISMAP（政府情報システムのためのセキュリティ評価制度）または ISMAP-LIU（ISMAP for Low-Impact Use）に登録されていることを原則とする。ISMAP または ISMAP-LIU に登録されていない場合は、クラウドサービスが構築されているデータセンターがデータセンターファシリティスタンダードのティア 3 以上に準拠しており、かつ、データセンターサービスを提供する事業者にて、情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）適合性評価制度に基づく ISMS 認証又はそれと同等の認証を取得していること。

なお、クラウドサービスが構築されているデータセンターは日本国内とする。

また、データセンター内にて、当該業務を行う場所及び情報を保管する施設その他情報を取り扱う場所において、入退室の規制及び防犯対策その他必要な情報セキュリティ対策を講ずること。

4.3.3. ネットワーク

本システムはインターネットから利用できること。

また、「浜松市 ASP・SaaS セキュリティチェックリスト」を満たすこと。

4.4. 可用性要件

4.4.1. 継続性

システム構成の冗長化により、特定箇所に故障が発生した場合に業務への影響を局所化すること。

図表－05 継続性要件

対象	内容
RPO（目標復旧地点） （平常業務停止時）	業務停止を伴う障害が発生した際には、最新のバックアップ取得時点までのデータ復旧を目標とすること。
RT0（目標復旧時間） （平常業務停止時）	業務停止を伴う障害が発生した際には、6時間以内でのシステム復旧を目標とすること。
RL0（目標復旧レベル） （平常業務停止時）	業務停止を伴う障害が発生した際には、全システム機能の復旧を実施すること。
システム再開目標 （大規模災害時）	情報システムに甚大な被害が生じた場合、情報システムは、1カ月以内に再開することを目標とすること。
稼働率	年間のシステム稼働率は、事前に本市と協議した計画停止を除き、99.9%を目標とすること。

4.4.2. 災害対策

地震、水害、テロ、火災などの大規模災害時や、ハードウェアの大規模障害の対策として、遠隔保管又は立地場所若しくは電源設備が異なるデータセンターでの冗長化を実施すること。

4.5. 性能・拡張性要件

性能・拡張性については、以下に示す「性能目標値」の内容を踏まえたシステムとすること。

図表－06 性能目標値

対象	内容
オンラインレスポンスタイム	オンラインレスポンスタイムは、ネットワークの遅延を除き、3秒以内を目標とすること。 なお、業務に支障のない状態を確保すること。
拡張性	「同時アクセス数」、「データ量」、「オンラインリクエスト件数」、「バッチ処理件数」については、1.2倍程度となっても耐えうる拡張性を有すること。

4.6. システム監視要件

本市が求める監視要件は以下のとおり。なお、第三者が提供する IaaS/PaaS 環境等を用いて、サービスを構築している場合、当該第三者が以下に定める監視を実施していることをもって、本要件を満たしているものとみなす。

図表－07 主な監視要件

対象	内容
各種ハードウェア（サーバ、ネットワーク、ストレージ）のハードウェア監視	SNMP Trap/Get 等
サーバの死活監視	ノード監視（Ping 監視等）、OS プロセス監視 等
サーバ上の OS レベルでのリソース監視	CPU 使用率、ストレージ空き容量 等
サーバ上のログ監視	OS のシステムログ 等

4.7. セキュリティ要件

以下に示す要件に留意し、セキュリティを担保すること。

図表-08 セキュリティ要件

要件	内容	
セキュリティ対策等	システムに保持する情報の機密性、可用性、完全性を維持するための最新の対策を十分に講じること。また、発注者がセキュリティ実施手順を策定もしくは改正する際はその作成において必要な情報を提供すること。 また、上記セキュリティ対策の遵守について、受託者の要員に対して、適切に教育・訓練等を行うこと。	
アクセス・利用制限	本システムは、利用者毎のアクセス管理が行われ、割り当てられた権限の範囲で操作可能な仕組みであること。 なお、個人情報を含むデータに対して、アクセスする場合は ID、パスワード等による認証に加え、IP アドレス制御等他要素での認証ができること。または、代替策によりそれと同水準のセキュリティレベルを確保できること。	
データの秘匿	伝送データの暗号化の有無	伝送データについては、SSL/TLS 等の暗号化通信により第三者からの盗聴や改ざん等をされること無く安全に通信できること。
	蓄積データの暗号化の有無	蓄積データについては、認証情報を暗号化し管理すること。
ウイルス対策	本システムは、ウイルスやマルウェア等に対する対策を講じること。	
ログ対応	ログの取得	取得したログについて、漏洩、改ざん、消去等を防止できる機能を設けること。また、取得したログについて、本市の求めに応じて、提供できること。
	ログ取得の対象	セキュリティログ：アプリケーションログのうち、情報セキュリティに関連するログ（操作者、操作日時、操作内容等）を想定している。システムへのログイン履歴及び成否等を記録した監査ログを含む記録。
バックアップ・リストア	データ復旧の対応範囲	障害発生時のデータ損失防止策を講じること。 ※障害によりデータの損失が生じた場合、「RPO（目標復旧地点）」で定めた時点までデータを復旧すること。
	バックアップ自動化の範囲	バックアップが正常に終了しなかった場合、対応方針について本市と協議すること。
	バックアップ取得間隔	システム全体（OS、ミドルウェア、業務アプリケーション等）： 初期設定時、及びシステム更新時（改修、設定変更等実施時）に取得
個人情報保護	情報資産分類	機密レベルに応じた情報セキュリティポリシーが定められており、個人情報等は機密性の高い情報として、別途情報管理の仕組みが設けられていること。
	法令等遵守	個人情報保護法に従い、個人情報を管理すること。
	セキュリティ監査	定期的に本サービスに関するセキュリティ監査（内部監査または外部監査）を実施すること。
BCP 対策	大規模災害等の緊急時においても情報セキュリティ及び情報セキュリティマネジメントが適切に確保される仕組みを整備すること。	

5. 導入役務要件

5.1. プロジェクト管理要件

5.1.1. プロジェクト体制

業務実施にあたり受託者は本業務を確実に履行できる体制を設けること。

5.1.2. プロジェクト計画書の作成

プロジェクト体制、作業内容等を含む詳細なスケジュール、進行管理方法等を記載した計画書を作成すること。

5.2. 移行要件

5.2.1. 本番環境への移行・切替え作業

本システムの本番稼働に際して、必要なシステム切替え作業を実施すること。

5.2.2. 運用テスト

本市職員及び病児・病後児保育施設職員が業務運用を考慮した一連の業務に沿って運用テストを実施するため、適宜助言を行うこと。

5.3. 研修要件

5.3.1. 研修の実施

病児・病後児保育施設職員向けの基本操作研修等を実施すること。また、本市職員、病児・病後児保育施設職員及び病児・病後児保育利用者向けの操作マニュアルをそれぞれ用意すること。必要に応じてQ&Aを提供すること。

5.4. 成果物

工程毎の成果物について、以下「図表－09 導入工程におけるドキュメント一覧」に示す。スケジュールは当該一覧の「納入時期」を目安とし、原則次工程着手前に現工程の成果物について作成を行い、承認を得るものとする。また、納入後1年間は、媒体破損、データ及びプログラム不良による納入物の再作成及び修正を保証できるように、受託者の責任において納入成果物の複製物を保管すること。

図表－09 導入工程におけるドキュメント一覧

工程	作成ドキュメント	内容	納入時期
研修	操作マニュアル	本市職員、病児・病後児保育施設職員及び病児・病後児保育利用者向け操作マニュアル	本番稼働前
プロジェクト管理	プロジェクト計画書	プロジェクトの運営に関する計画をまとめた書類	契約締結後 2週間以内
	進行管理表 議事録 その他発注者が指示する資料	プロジェクトを運営するための各種書類	プロジェクト実施中 随時

5.4.1. 納品形態及び部数

電子で1部納入すること。

なお、電子データ提出時には、発注者が指定する納品書を合わせて提出するものとする。
また、成果品作成完了時点で最新のウイルスに対応したウイルス対策ソフトによりチェックを行い、使用したウイルス対策ソフト、チェックを実施した日付を明示した上で納品すること。

5.4.2. 納入方法

本市が指定する方法とする。

6. サービス提供要件

サービス提供業務について、以下に示す要件を実施すること。

6.1. サービス提供共通要件

6.1.1. サービス提供体制

後述する「対応時間」において、受託者は「図表－11 サービス提供業務一覧」に示す業務に対応可能な環境を準備すること。

6.1.2. 対応時間

以下の時間帯での対応を基本とする。但し、翌日のオンライン運用に影響を与えると思われる場合は、本市と協議のうえ対応を決定する。

図表－10 対応時間

	分類	時間帯
オンライン	平日	9：00～17：00
	土日祝祭日	－

6.1.3. サービス提供要件

サービス提供に係る業務について、以下に示す。

なお、本システムの構成要素として、他事業者のクラウドサービス（IaaS 等）・レンタルサーバ等が含まれている場合に、それらに起因して発生する各種運用保守業務も、受託者が窓口となり、受託者の責任において、全面的にユーザサポートすること。

図表－11 サービス提供業務一覧

業務	作業	内容
ヘルプデスク (問合せ対応)	受付	本市からの電話・メール等による問合せについて、受付・回答を行うこと。
	調査／回答	調査結果が既存事象であった場合には、速やかに回答すること。
セキュリティ 管理	セキュリティ 予防策の実施	セキュリティインシデントのリスクを低減させる予防策について、実施すること
	ウイルス・脆弱 性対策管理	OS等のセキュリティ脆弱性については、受託者にてセキュリティパッチファイルを提供・適用すること。
障害時対応	障害調査	受託者は、障害発生内容の解析及び発生箇所を特定すること。
	暫定対応	受託者は、障害から復旧して業務を再開するために、暫定対応を行うこと。
	恒久対応	受託者は、障害の要因について対処し、同事象の発生を防止するために、恒久対応を行うこと。

業務	作業	内容
	再発防止策／記録	受託者は、障害内容と対処内容を記録し、再発防止策を講ずること。
利用者管理	権限管理	アクセス制御等の権限管理は本市にて実施するため、必要な助言を行うこと。

6.2. サービスレベル合意 (SLA)

運用保守作業に関するサービスの内容と範囲、品質に関する要求水準と、それが達成できなかった場合のルールを含め、本市及び受託者間にて合意することとする。サービスレベル合意内容 (SLA) は、「プロジェクト計画書」に明記するとともに、報告すること。なお、本調達により導入するクラウドサービスには、努力目標型の SLA を想定している。

SLA の要求水準が達成できなかった場合又は達成できない恐れがある場合は、原因を調査・分析し、できる限り改善すること。本市が想定する「サービスレベル項目 (案)」を以下に示す。

図表-12 サービスレベル項目 (案)

項目 (案)	定義	目標値
オンライン稼働率	(「オンライン稼働時間」－「オンライン停止時間」) ÷ 「オンライン稼働時間」 × 100 (%)	
	・ 24 時間 365 日	99.9% ただし、事前に本市と協議した計画停止を除く
稼働停止・障害検知時間	稼働停止、サービス障害を検知した場合は、本市担当職員に速報を通知するまでの時間	30 分以内
RTO (目標復旧時間) (業務停止時)	監視システムが故障を検知 (ウイルス検知含む) した時間から回復するまでの時間	6 時間以内
問合せ回答率 (即答件数／相談件数) 又は問合せ回答待ち時間	本市職員から受託者の保守員に問合せを行う場合の回答指標	本市との SLA 締結時に協議
アプリケーション品質 (変更作業等に伴う障害発生率 (件数))	運用保守フェーズで実施した変更作業、軽微な改修案件数に対して、その案件を原因としたシステム障害の発生率 (発生件数)	本市との SLA 締結時に協議
性能	通常時オンラインレスポンスタイム等において、著しい性能劣化と判定する場合の指標	本市との SLA 締結時に協議

7. その他留意事項

7.1. 業務実施時における留意事項

- ・ 本市ネットワークの設定に変更が生じた場合には速やかに対応すること。
- ・ 本市及び第三者機関などによる監査・検査等が実施される場合は、本市の指示に従い資料作成・実地調査・質疑応答など速やかに対応すること。
- ・ すべての作業において、本市の業務、稼働中の業務システム等に影響を及ぼすおそれがある場合は、事前に明らかにし、本市の指示に従い作業を実施すること。
- ・ 本システムの運用管理要綱など、その他本システムの関連規程を遵守すること。

- ・受託者の都合により、本システムが提供するサービスの内容に変更が生じる場合は遅くとも1ヶ月以上前に、サービスが終了する場合は遅くとも6ヶ月以上前に、本市に対して告知を行うこと。
- ・受注者は、本契約に基づき発注者に本システムの利用を許諾するものとして、本システムの知的財産権その他の権利は受注者に留まることとする。
- ・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、発注者と受注者の協議によるものとする。

7.2. 関係法令等の遵守

受託者は、国の関係法令等に基づいて適正に業務を遂行すること。

7.3. 法制度改正への対応

既存の法制度の改正について、基本的にソフトウェアのバージョンアップや機能追加等により対処し、サービス提供業務の標準対応の範囲に含まれるものとする。

7.4. 支払い方法

受注者は業務の履行が完了した場合において、発注者あてに支払請求書（当該年度分）を送付することとし、発注者は契約書に定める当該期に係る契約金額を支払うこととする。

7.5. 業務の契約終了・引き継ぎに関する事項

本業務の契約履行期間の満了、全部もしくは一部の解除、またはその他契約の終了事由の如何を問わず、本業務が終了となる場合には、受託者は本市の指示のもと、本業務終了日までに本市が継続して本業務を遂行できるよう必要な措置を講じるため、業務引き継ぎに伴うシステム移行等に必要となる構成要素を円滑に提供できるようにすること。なお、移行用のコンテンツ等の提供に係る費用は本契約に含まれるものとし、新たな費用は発生しないものとして取り扱うこと。移行用のコンテンツ等は二次利用できるように、汎用的なデータ形式で出力して、本市に提供すること。

また、契約終了から一定の期間内において、本システム内の本市作成データを消去すること。

以上