

# 岡山市給付管理システム構築及び保守運用業務委託仕様書

## 1 業務名

岡山市給付管理システム構築及び保守運用業務委託

## 2 履行場所

岡山市北区大供一丁目1番1号 岡山市岡山っ子育成局保育・幼児教育部保育・幼児教育課及び本市の指定する場所

なお、岡山市（以下「本市」という。）施設内で作業を実施する場合を除き、受託者自らが業務履行の場所を確保すること。

## 3 履行期間

### (1) システム構築業務

契約締結日から令和7年3月31日まで

### (2) システム保守運用業務

令和7年4月1日から令和11年9月30日まで

（債務負担行為に基づく複数年契約とする。）

## 4 業務概要

### (1) 業務目的

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いるが、事務量の多さに加え、制度改変等も多く業務の複雑性及び業務負担が高まっている。本市職員及び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。

### (2) 対象業務

下記の対象施設種別に対応すること。

詳細は「別紙1 対象業務一覧」のとおり。

#### ① 施設型給付

(ア) 保育所

(イ) 認定こども園

(ウ) 新制度移行幼稚園

#### ② 地域型保育給付

(ア) 小規模保育事業

(イ) 家庭的保育事業

(ウ) 居宅訪問型保育事業

(エ) 事業所内保育事業

#### ③ 地域子ども・子育て支援事業

#### ④ 地方単独補助金

⑤ 施設等利用費

(3) 業務内容

① 給付管理システムの導入

- (ア) 詳細要件のヒアリング
- (イ) 業務フローの整理及び改善提案
- (ウ) カスタマイズ部分の設計・開発・テスト
- (エ) アカウント作成（本市用，施設職員用）
- (オ) 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

- (ア) システム稼働監視
- (イ) 各種セキュリティ対策

③ 給付管理システムについての操作マニュアルの提供・更新

④ 給付管理システムの操作手順についての研修会の実施（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

(4) システム利用想定対象施設数等

施設種別	令和6年4月1日現在	契約期間内の増減の見込み
保育所（分園を含む）	61	あり
認定こども園	48	あり
新制度移行幼稚園	5	あり
未移行幼稚園	4	あり
小規模保育事業	28	なし
家庭的保育事業	0	なし
事業所内保育事業	9	なし
居宅訪問型保育事業	0	なし
計	155	想定利用施設数 161

対象施設が増減した場合は，適宜対応すること。

5 給付管理システム

(1) 一般的要件

- ① 品質，安定性等の観点から，LGWAN-ASPサービスの形態で提供すること。
- ② 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。また，権利を侵害していた場合には，損害賠償責任をはじめとする全ての責任は受託者が負うものとする。
- ③ ISMS適合性評価制度認証（JIS Q 27001(ISO/IEC27001)又はプライバシーマーク使用許諾（JIS Q 15001）のいずれかの認証を取得していること。

## (2) 機能要件

- ① 「別紙2 機能要件一覧表」に記載された機能を提供できること。
- ② 本市が利用する機能は、LGWAN 環境から利用できること。
- ③ 各施設が利用する機能は、インターネット環境から利用できること。また、施設からのアクセス環境（ブラウザ）については、Microsoft Edge, Google Chrome, Apple Safari などPC等の標準ブラウザとして広く一般に利用されているブラウザ（最新及びサポート期間内のバージョン）を動作保証とする。
- ④ 本市が当該サービスを利用する際に、関連するすべてのサーバが国内に設置されていること。
- ⑤ クラウドサーバは、クラウドサービスセキュリティに関する「ISO/IEC27017」認証を受けている、若しくは政府情報システムのためのセキュリティ評価制度「ISMAP」のクラウドサービスリストに登録されていること。
- ⑥ サーバ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、記憶装置等を冗長化する機能を設けること。
- ⑦ 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システムであること。
- ⑧ バックアップデータは業務上の必要性を加味した上で最低限14世代（日次）取得できるよう構築すること。
- ⑨ 児童の保育の必要性の認定や利用調整等の業務は本市の内部ネットワーク上のシステム（以下「基幹系システム」という。）を利用して行っており、基幹系システムとのデータ連携については、基幹系システムから出力したCSVファイルによる取込みを想定している。連携項目は、園児の氏名、生年月日、入所日、退所日、保育の必要性、利用者負担額等を想定している。
- ⑩ システムの稼働率を99.9%以上確保すること。

## (3) データ容量要件

- ① 初稼働時に取り扱うデータだけではなく、将来的に想定されるデータの格納について、稼働に十分な余裕を持たせた構成とする。
- ② 本システムを利用する本市からの同時接続数は、最大15台程度とする。
- ③ 施設ごとの複数同時接続は想定しない。
- ④ 想定される最大のデータ量、処理量であってもストレスのないレスポンスを提供すること。

## (4) セキュリティ要件

- ① 「岡山市情報セキュリティポリシー」を遵守すること。
- ② システムへのログイン時は、ID/パスワード等により利用者の識別を行う機能を設けること。
- ③ 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、最新のバージョンのパターンファイルを適用したアンチウイルスソフトウェアを活用する等により、不

正プログラム対策を講じること。

- ④ 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。
- ⑤ 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以上を実装し、通信経路上の暗号化を行うこと。
- ⑥ 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。
- ⑦ LGWAN-ASP 環境内に無害化サーバを設置し、ファイルの無害化を行うこと。
- ⑧ 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。

## 6 端末、機器要件

本市が利用するPC端末の仕様は、下記のとおり。ただし、今後ソフトウェアやハードウェアのアップグレード等が行われる場合がある。この場合においても利用を可能とすること。令和6年9月以降はWindows11 PROを搭載したPCを用いる予定。

また、施設からは、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。

No	項目	要件
1	OS	Windows 10～
2	メモリ	8GB
3	ブラウザ	Microsoft Edge, Google chrome

## 7 導入作業

### (1) 全般的要件

- ① 運用開始するにあたり、本市で実施する設定作業の支援を適宜行うこと。
- ② 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。
- ③ 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。
- ④ 契約後速やかに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な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。
- ⑤ 契約後速やかに作業員全ての氏名、所属を明らかにした業務従事者一覧を提出すること。
- ⑥ 作業員の中から本委託における業務責任者を指名し、本市に通知すること。なお、業務責任者は受託業務履行の管理・運営に必要な知識、技能、資格及び経験を有する者でなくてはならない。

### (2) データ移行

- ① 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。

- ② 本市から受け取ったデータを本システムで動作するように変換し、データをチェックするとともに、本システムにセットアップし、動作確認を行うこと。
- ③ データ移行後の動作確認結果について、本市へ説明し承認を得ること。

### (3) 操作マニュアル

- ① 運用開始までに本市職員及び施設職員向けの操作マニュアルをデータ及び冊子（市職員用10部程度、施設職員用160部程度）で作成し、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、スクリーンショット等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。

### (4) 研修

本市及び保育施設の職員がシステムの操作等を習得できるように、以下の要件を満たすこと。

- ① 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。
- ② 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。
- ③ 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WEB会議形式又は集合形式として、受託者が主体的に実施すること。集合形式の開催場所については、本市が準備する会議室において行う。
- ④ 保育施設に対して、本システム導入の意識づけや利用に当たっての心理的不安軽減を目的としたシステム導入の概要説明会を1回程度実施すること。研修は集合形式として、受託者が主体的に実施すること。開催場所については、本市が準備する会議室において行う。
- ⑤ 保育施設に対して、具体的な操作研修を3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。
- ⑥ 研修後に保育施設に対して、システム操作に関して学習できる研修動画を提供すること。
- ⑦ 契約期間中に新設された施設の職員対象研修については、WEB会議形式の研修を実施すること。
- ⑧ 研修の実施後に、本市及び保育施設の職員が本番環境での運用テストが実施できる期間・環境を設けること。

### (5) スケジュール

本システムのスケジュール（案）については、以下を基準とし、詳細は契約締結後、担当と協議により決定すること。

工程	令和6年										令和7年			
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	
契約準備	■		● 契約											
給付費	要件定義			■										
	設計・構築・テスト			■										
	データセットアップ				■									
	運用テスト					■								
	操作研修					■		■						
	稼働						本市向け		施設向け				■	
	補助金	要件定義				■								
設計・構築・テスト						■								
データセットアップ								■						
運用テスト									■					
操作研修								本市向け	■	施設向け	■			
稼働													■	

## 8 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、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2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

アクセスログをユーザーIDごとに保存し、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。

### 9 データセンター

#### (1) 基本要件

- ① 本国内にあり、情報セキュリティマネジメントシステム（ISO/IEC27001）適合性評価制度の認定を受けているデータセンターであること。
- ② データセンターのシステム監視体制において、障害発生時に迅速に対応できるサポート体制が構築されていること。
- ③ 日本データセンター協会が制定するデータセンターファシリティスタンダードのティア3相当の基準を満たしていること。
- ④ 本サービスの提供に利用されるサーバの利用における準拠法は日本国法であり、管轄裁判所が日本にあること。

#### (2) データセンターの仕様

##### ① 施設要件

- (ア) 日本国内に立地していること。
- (イ) データセンターの立地及び建築環境に災害、危機を十分に想定した対策が取られていること。
- (ウ) 地震対策として耐震構造、耐震二重床、免震装置等の対策が施されていること。
- (エ) 火災報知・通報システム及び消火設備が設置されていること。
- (オ) 設置する機器等による発熱を抑えるために十分な容量の空調設備が設置されていること。
- (カ) 防犯について施錠をはじめ十分な対策が取られていること。

##### ② 建物設備要件

- (ア) 電源については運用する機器等の容量を十分に把握し、安定的な供給ができること。
- (イ) また停電時にも継続稼働を前提に予備電源、無停電電源装置を設置するなどの対策を施すこと。
- (ウ) サーバ室及びラックについては、システム機器の仕様を十分に把握し、適正な設置スペース及び必要な空調設備を備え、熱対策及び耐震対策が十分に取られていること。

##### ③ セキュリティに係る要件

- (ア) 監視カメラ等による建物及びサーバ室出入口の監視が行われていること。
- (イ) 建物及びサーバ室の入退館、入退室にあたり、ICカード等の認証装置により識別を行っていること。

### 10 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。プロジェクトの責任者及び窓口となる担当者を明確に示すこと。
- (2) 本契約締結後、速やかに実施計画書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) システム構築期間中は、原則、週1回程度の進捗報告会議を開催すること。
- (4) 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。
- (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。

## 11 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7年3月31日までにシステム構築業務の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（Word2016, Excel2016, 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。

### (1) システム構築業務の成果物一覧

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
実施スケジュール管理表	契約締結後、速やかに
操作マニュアル（データ及び冊子（必要数））	研修実施日の7日前まで
操作研修マニュアル（データ及び冊子（必要数））	研修実施日の7日前まで
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

### (2) システム保守運用業務の成果物一覧

納品成果物	提出時期
障害管理台帳	随時
保守作業報告書	随時
業務実施報告書	業務完了時

## 12 個人情報保護についての留意事項

- (1) 業務の遂行にあたっては、「個人情報の保護に関する法律」、「岡山市個人情報保護法施行条例」及び「岡山市情報セキュリティポリシー」を遵守し、取得した個人情報は、そ



の取扱いに最大限の注意を払わなければならない。

- (2) 受託情報を保護するため、委託者と個人情報の保護に関する法律に基づく「市の保有する個人情報の取扱委託に関する覚書」を締結しなければならない。
- (3) 本業務において岡山市情報セキュリティポリシーにおける機密性3の情報資産を取り扱う全ての従事者（下請負先等も含む。）の所属、氏名、作業内容、取り扱う情報資産を書面で本市に報告すること。また、システム障害発生時その他の場合において当初報告していない者が業務に従事する必要を生じたとき、又は報告した従事者が従事しなくなったときは、改めて報告をすること。
- (4) 本契約業務上知り得た個人及び情報システムに関する情報の、紛失、改ざん及び破損を防止するため、必要かつ適切な措置を講じなければならない。特に情報漏洩等安全上の脆弱性が想定されるファイル交換ソフトウェア等は使用してはならない。
- (5) 本契約業務に従事する者に個人及び情報システムに関する情報を取り扱わせる場合は、当該情報の安全管理が図られるよう、当該従事者に対する必要かつ適切な教育及び監督を行わなければならない。
- (6) 個人及び情報システムに関する情報の安全管理が図られるように責任者（監督者）をおき、その管理体制を本市に報告しなければならない。
- (7) 個人及び情報システムに関する情報に係る事務の処理に従事している者または従事していた者は、その事務処理に関して知り得た当該情報を漏らしてはならない。
- (8) 本市が提供した個人及び情報システムに関する情報の内容を、他の用途に使用してはならない。
- (9) 本契約業務上知り得た個人及び情報システムに関する情報を第三者に開示・漏洩してはならない。なお、契約業務終了後も同様とする。
- (10) 本市が提供した個人及び情報システムに関する情報の管理について、本市が情報システム監査等を求めた場合はこれに応じ、円滑に検査が遂行できるよう協力しなければならない。
- (11) 本契約の履行にあたり、個人及び情報システムに関する情報の漏洩、紛失、盗難、誤送信等の事故が発生し、またはそれらの疑いもしくは恐れがあったときは、適切な措置をとるとともに、至急その状況について、書面により本市に報告しなければならない。

### 13 契約不適合責任

本システムの運用開始日から起算して2年以内に、設計・製造または設定ミスによる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。

### 14 契約終了時のデータ抽出

本業務の終了に際し、受託者は既存システム受託者として、既存データの抽出を行う。その際には可読性の高い電子ファイル（CSV等）形式にて既存データを提出すること。なお、これらに係る費用は全て受託者の負担とする。主な前提条件は以下のとおり。

- (1) 電子ファイル（CSV 等）形式で提出すること。
- (2) データ関連の基本設計書，及びコード表等の詳細設計ドキュメントを提出すること。
- (3) データ提供は1回程度とするが，データ移行スケジュールは概ね3か月程度を想定し，データ及びドキュメントについての問い合わせの対応を行うこと。

## 15 契約終了時のデータ消去

本業務の終了後に本市情報資産を格納していた機器類（電磁的記録媒体）については，記録されたデータの完全消去又はディスクの破壊を行うこと。データの完全消去は，OS等からのアクセスが不可能な領域も含めた領域のデータ消去，装置又はデータ消去ソフトウェアによる上書き消去，ブロック消去，若しくは暗号化消去とし，ディスクの破壊は物理的な方法による破壊又は磁気的な方法による破壊とする。また，作業後は物理破壊等を証明する書類を作成し，1か月程度を目安に本市に提出すること。

## 16 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) 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。