

【保育業務支援システム調達委託 仕様書】

1 基本事項

(1) 業務名

保育業務支援システム調達委託

(2) 趣旨・目的

北九州市（以下、「市」という。）では、子育て世代の保護者の利便性向上と、保育現場の負担軽減を図り園児と向き合う時間をより充実させること、などを目的として、市の直営保育所において、保育所と家庭及び保育所内の情報共有の円滑化・効率化を図るクラウドサービスを活用した保育業務支援システム（以下「システム」という。）の導入及びシステムの運用保守に係る業務を実施するもの。

(3) 履行期間・履行場所

ア 履行期間

契約締結の日の翌日から令和8年3月31日まで

イ 履行場所

履行場所	定員数
今町保育所（北九州市小倉北区今町二丁目13番9号）	90名
東篠崎保育所（北九州市小倉北区東篠崎一丁目10番1号）	120名
貫保育所（北九州市小倉南区上貫二丁目2番41号）	80名

※本番運用は、今町保育所は10月、東篠崎保育所及び貫保育所は12月開始を想定しており、具体的な運用開始日は契約業者との協議により決定する。

(4) 業務内容

- ① 登退園管理等に関するシステム導入業務(システム納品・初期設定支援・導入前研修、操作マニュアル作成)
- ② システム運用保守業務

(5) 留意事項

- ① 受託者は、本仕様書及び提供された情報等について、他者への情報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。
- ② 受託者は、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をしないこと。
- ③ システムの運用開始日から起算して1年以内に、導入されたシステムに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、受託者の責任において無償で修復等の作業を行うこと。
- ④ 受託者は、市の情報セキュリティポリシーを遵守すること。
- ⑤ 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。

2 システム内容

(1) 概要

- ① 保育所を運営する他の地方公共団体において、20 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 現在までに1,000 施設以上での導入・運用実績があるシステムであること。
- ③ 市の規模感を考慮し、保育所を運営する他の地方公共団体において、一自治体あたり10 園以上の公立保育所への導入・運用実績があるシステムであること。なお、導

入・運用実績は、公立施設における保育業務を総合的に支援するシステムの実績とし、機能単体システム（例えば午睡チェックシステム等）の実績は含めない。また、運用の実態を伴わない可能性があるため、システムの無償提供も実績には含めない。

- ④ 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（以下「保護者アプリ」という。）を提供すること。保護者アプリはプッシュ通知が可能であること。
- ⑤ 職員用システム及び保護者アプリにて利用する機能は、いずれも提案時点で 1 年以上の運用実績があること。
- ⑥ 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。
- ⑦ 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。ただし、システムから帳票類等を利用端末にダウンロードした場合はこの限りではない。

(2) 機器類

- ① システム接続用の機器は、市が指定する PC 及びタブレット端末の利用を想定すること。
- ② 各機器からシステムを利用するに当たっては、特定のソフトウェアを利用せず、Web ブラウザ(Google Chrome 等)による利用とすること（保護者アプリは除く。）。

(3) ネットワーク

- ① 保育所及びこども施設企画課で利用する機能は、インターネットを経由して利用できること。
- ② 上記の機能は、20Mbps 程度の通信速度（実測値）で安定して動作すること。
- ③ 保護者向けスマートフォンアプリケーションは、インターネットを経由して利用できること。
- ④ インターネット接続にあたっては、TLS1.2 以上の暗号化方式で通信経路上の情報を暗号化すること。
- ⑤ システム接続にあたっての回線整備、ネットワーク機器・無線アクセスポイント端末等の設置・設定業務は、本業務には含まないものとする。

(4) 機能要件

- ① 別紙 1 「機能要件対応表」の必須機能を提供できること。
- ② 要件については、利用者の負担を考慮し、別のシステムへのログイン操作を行うことなく一つのシステム内で対応可能であること。（別システムへのログイン操作が必要となる要件及び別システムでの対応となる要件については、対応不可として記入すること。）

(5) その他

- ① ユーザ 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、職員ごとに詳細な権限（承認権限/ダウンロード権限/編集権限/閲覧権限/利用不可（非表示）権限）の設定が可能で、権限に合わせて画面やメニューの表示、データの取扱いが制御されること。
- ② 特定の権限を有することも施設企画課専用の特権アカウントを利用し、園をまたいだ統合的な管理ができること。
- ③ 導入後に接続端末数・職員数の増減があった場合でも、追加のシステム利用料が発生しないこと。
- ④ 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。

3 システム導入

(1) セットアップ・導入フォロー

- ① 運用を開始するに当たり、市で実施する設定作業の支援を適宜行うこと。
- ② 契約後、1 週間以内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スケジュール及び初期設定内容を提案し、市の承諾を得ること。
- ③ 導入担当者を設け、全体の利用状況をシステム上で随時確認し、市の要求があった場合は、機能別の利用状況一覧を電子データで開示すること。
- ④ 導入担当者は、保育所を運営する他の地方公共団体において、一自治体あたり 10 園以上の公立保育所への導入・運用に関する経験を有すること。
- ⑤ システム運用開始前に、導入前研修を下表のとおり実施すること。また、同内容を確認できる研修動画を提供すること。

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、その他必要な事項
研修環境	本番環境と同様の操作ができる環境で行うこと
研修対象者	保育所の職員
研修時間・回数	2 時間程度／各 1 回（①今町保育所②東篠崎保育所③貫保育所）

- ⑥ オンラインで各機能別の活用セミナーを月 1 回以上開催し、効果的な活用方法や他の事例を共有すること。また、上記システム導入会議の開催時に、本契約で対象とする機能毎の研修動画を提供すること。なお、これらの実施費用は本事業の費用に含めるものとする。

(2) 操作マニュアル

- ① 導入前研修実施前までに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、オンラインマニュアルとして提供すること。また、マニュアルのキーワード検索に対応すること。
- ③ 操作マニュアルは極力専門用語を用いず、ICT 知識の乏しい者にも理解しやすい平易な記述とし、実際の画面キャプチャー及び操作デモ動画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、提供すること。

4 運用保守

(1) 運用時間

通年 24 時間とする。ただし、システム保守等のため運用停止が必要となる場合には、2 週間前に市へ事前通知を行うこと。

(2) ヘルプデスク

- ① 保育所及びこども施設企画課からの問い合わせに対応する職員向けヘルプデスクを設置すること。
- ② 職員向けヘルプデスクは固定電話及び携帯電話からの問い合わせを可能とし、オペレーターが対応すること。また電子メール等による問い合わせにも対応すること。
- ③ 固定電話及び携帯電話からの問い合わせは、平日 9:00～18:00 の時間帯で受付する

こと。

- ④ 電子メール等による問い合わせは、24 時間受付すること。
- ⑤ 保護者からの問い合わせに対応する保護者向けヘルプデスクを設置すること。
- ⑥ 保護者向けヘルプデスクは電子メール等による問い合わせを可能とし、24 時間受付とすること。問合せに対しては2 営業日以内を目安に、回答すること。
- ⑦ 職員向けヘルプデスクには、保育士資格及び1 年以上の保育現場での勤務経験を有する者を1 名以上配置すること。

(3) セキュリティ対策

- ① IDS（侵入検知システム）・IPS（不正侵入防止システム）・WAF（Web Application Firewall）等を導入し、不正アクセス・侵入対策を適切に実施すること。また、本市のみがアクセスできる管理者用画面は、IP アドレス制限機能を有すること。
- ② システム内で利用するデータは、データベース上で暗号化を行い保護すること。
- ③ システムの脆弱性診断を定期的実施し、検出された脆弱性は是正すること。また、必要に応じて本市に脆弱性診断の結果及び是正結果を報告すること。
- ④ 利用するウィルス対策ソフトについては、エンジン及びパターンファイルを適宜最新化するほか、システムで利用する各種ソフトウェアのセキュリティ脆弱性対策として、適宜パッチファイルの適用を実施すること。
- ⑤ システム内のサーバ、ネットワーク機器、ストレージ等に対して、24 時間 365 日の死活監視を実施すること。
- ⑥ データセンターは日本データセンター協会（JDCC）のデータセンターファシリティスタンダードにおけるティア3 相当の基準を満たすこと。
- ⑦ SSL/TLS（TLS1.2 以上）により暗号化を施した上で通信すること。
- ⑧ 情報セキュリティについて専門的に調査・対応を行う CSIRT を設置すること。
- ⑨ 受託者は、ISMS/JIS Q27001（または同等以上の認証）を取得していること。
- ⑩ システムを構築するクラウドサービスの基盤が ISMAP の認証を取得していること。
- ⑪ 情報セキュリティインシデントが発生した場合を想定した対処手順（連絡手順等）を事業者側で定めること。

(4) 障害対応（情報セキュリティインシデントを含む）

- 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市に報告し、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1 日複数回保存し目安として10 世代管理を行うこと。必要であればバックアップデータからの復旧作業を行うこと。

(5) システム保守

- ① システムのバージョンアップ（機能改善、バグ対応等）を定期的を実施すること。
- ② クライアント OS や Web ブラウザのバージョンアップがあった際は、最新のバージョンにシステム上で随時対応すること。
- ③ 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。
- 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。

(6) 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市に報告し、市の求めがあればアクセスログの開示・調査をすること。