

長崎市病児・病後児保育事業予約システム導入及び運用・保守業務委託 仕様書

本仕様書は、長崎市が発注する長崎市病児・病後児保育事業予約システム導入及び運用・保守業務委託に関して選定された事業者（以下、「事業者」という。）が遵守すべき事項を定めたものである。

【導入に係る仕様】

第1 業務の概要

- 1 業務名 長崎市病児・病後児保育事業予約システム導入業務委託
- 2 履行期間 契約締結日から令和8年3月31日まで（運用開始予定日：令和8年1月1日）
- 3 履行場所 指定場所
- 4 業務の目的・概要

病児を抱えた保護者の負担軽減を図るため、各病児・病後児保育施設に予約システムを導入し、利用時にスマートフォンやパソコンを利用して、各施設の空き状況を同一システム画面上で把握し予約申込みできる環境を整備することを目的とする。

5 業務の範囲

業務の範囲は予約システムの導入であり、以下の作業を含む。なお、予約システム導入契約と運用・保守契約は別に行うものとする。

- (1) 長崎市病児・病後児保育事業の実施に必要な機能を整備した予約システムの提供
 - ・稼働開始後の予約システムの利用にかかるものは、運用・保守業務委託に含む。
- (2) 予約システムを利用するために必要なデータセンターにおけるハードウェア機器（サーバー、ネットワーク機器等）、OS、ソフトウェア（ミドルウェアを含む）及び通信回線等の環境の提供
 - ・稼働開始後の環境の利用にかかるものは、運用・保守業務委託に含む。
- (3) 予約システムの作成・登録
- (4) 「(1)」から「(3)」までの提供等に必要となる要件定義、設計、導入（適用）、試験、操作及び運用の研修に係る作業

※上記のほか、本仕様書にて定義している要件を実現するために必要な経費を含むものとする。

6 前提条件

- (1) システムの対応 OS
 - 契約期間内に既存 OS やブラウザのサポートが終了する場合について、次期環境への対応等が可能であること。
- (2) 提供方式
 - 長崎市の情報セキュリティ要件を満たす最適な方法で管理するものとする。
- (3) サービスの性能等
 - システム構成図等を長崎市に提出し、承認を得ること。また、システムのリソース不足による遅延が認められる場合は、事業者の責任において速やかに最適化すること。
- (4) 利用する施設等

施設名等	住所
中央橋こどもデイケア「あひるっこルーム」	長崎市江戸町5番14号
病児保育にこにこルーム	長崎市本原町1番23号

施設名等	住所
病児保育室「あおむし」	長崎市かき道3丁目2番9号
病児保育「クローバー」	長崎市滑石2丁目9番9号
病児保育室「てって」	長崎市愛宕4丁目19番11号
病児保育室ごろごろ	長崎市坂本1丁目8番30号
病児保育「ねんねこ」	長崎市深堀町1丁目11-5
病児保育チェリー	長崎市新小が倉2丁目2-11
長崎市こども部幼児課（管理用）	長崎市魚の町4-1

第2 導入するシステム等の機能要件 機能要件一覧表：文書番号1参照

予約システムの導入にあたっては、当該業務の目的を理解した上で、デザイン性に優れ、利用者が必要な情報を容易に、確実に取得できることを前提とする。また、「機能要件一覧表（別紙1）」に定める機能を有すること。

第3 導入作業要件

1 基本要件

(1) 実施計画

「業務実施計画書（実施スケジュール、体制図を含む。）」を作成し、長崎市の承認を得ること。

(2) 実施体制及び「業務責任者」の選任

業務を効率よく実施できる体制を整えること。実施体制については、以下の要件を満たすこと。

ア 業務の実施に先立ち、直接的かつ恒常的な雇用関係にある業務全体を統括する「業務責任者」を選任し、契約締結時に次の事項について書面をもって長崎市に通知すること。なお、「業務責任者」に変更があった場合も同様とする。

(ア) 氏名

(イ) 事業者との直接的かつ恒常的な雇用関係を証明する書類

イ 「業務従事者」に関する次の事項について、書面をもって長崎市に通知すること。

(ア) 氏名

(イ) 「業務従事者」の所属

(ウ) 雇用関係を証明する書類

ウ 事業者は、業務に従事する者の一覧を提出すること。なお、「業務従事者」を追加する場合は、新たに従事する者の一覧を事前に提出すること。

2 導入作業内容（要件定義・設計・導入、試験、初期設定等）

(1) 要件定義

ア 予約システム等の要件を定めた説明資料を作成し、長崎市に説明を行うこと。

イ 「ア」の説明資料については、長崎市の承認を得ること。

(2) 設計・導入（適用）

「(1)」の説明資料に基づき、設計書を作成の上、プログラム開発や設定項目の設定を行うこと。

(3) 試験

ア 事業者は、予約システム等の試験を行い、長崎市の承認を得るものとする。なお、事業者は試験計画及び実施要領を策定し、これに基づいて試験を実施すること。試験後、試験結果が記された報

告書を作成し、提出すること。詳細は協議による。

イ 長崎市の職員が運用マニュアルの記載内容に沿って予約システム等を操作し、動作を確認するため、事業者は試験環境を用意することとし、長崎市の操作の支援を行うこと。

(4) 初期設定

ア 長崎市が利用可能なサービス環境の構築及び初期設定を行うこと。

イ 長崎市ができるようにアカウントの登録を行うこと。導入スケジュールは、長崎市と協議して決定する。

3 研修

事業者は、長崎市が指定する施設において、管理者（長崎市職員）及び病児保育施設職員を対象に、予約システム等の運用及び操作についての研修を実施するものとする。なお、運用の研修には障害対応の研修を含み、運用の研修に際しては、過去の障害発生事例を踏まえ、いくつかの障害に類型化して障害発生時の対応マニュアルを用意すること。

説明資料や研修テキスト等の作成及び機器の準備に必要な費用は、事業者の負担とする。なお、オンライン研修とする。

4 報告

試験前に「作業結果報告書」を提出すること。必要に応じて進捗状況を報告すること。なお、進捗報告は業務責任者が報告すること。また、進捗管理を行い、遅延が発生した場合は、必要な対策を報告すること。

5 情報資産の保存と廃棄

長崎市が登録した情報やログ等の情報は、5年保存が可能な容量を確保し、保存期間満了後は適切な方法で確実に廃棄できること。また、情報を破棄した際は、長崎市において廃棄の内容を確認できる書面等を提出すること。

システムの利用をやめる場合は、登録内容やログ等の保有している情報を CSV ファイル等にて長崎市に提出した後、適切な方法で確実に破棄すること。

6 その他

協議及び報告時の議事録や課題・検討事項については業務打ち合わせ簿等で管理し、提出すること。また、課題や検討事項は一覧表で進捗を管理し、随時提出すること。

第4 成果物等

1 次の成果物等を長崎市（幼児課）へ期日までに提出すること。

	成果品等の提出物	提出期日	備考
1	業務実施計画書 (スケジュール含む)	契約締結後、速やかに	作業項目・作業内容・役割分担等の記載があるもの。工程表、業務体制、連絡網等含む。
2	実施体制図		
3	業務責任者決定通知書		
4	各作業工程の計画・成果書類	随時	ユーザー操作マニュアル、運用マニュアル及び障害対応マニュアル等の計画書、成果書類
5	業務打合せ簿、議事録	随時	業務打合せ簿、議事録、課題、検討事項一覧表

	成果品等の提出物	提出期日	備考
6	予約システム等	導入日まで	予約システムが利用できる状態をもって納品とみなす
7	各種設計等	導入日まで	システム概略図及び構成図、処理フロー概略図及び詳細図、セキュリティ設計、バックアップ設計
8	セキュリティインシデント対処手順書	導入日まで	セキュリティインシデント対処手順書
9	業務完了届	導入日まで	
10	システム操作マニュアル	導入日まで	管理ツール操作者用、障害対応時のマニュアル

2 納入に際しては、次の点に留意すること。

(1) 成果物は、電子媒体により納入すること。

(2) 電子ファイルの納品時には、ウイルスチェックを実施すること。

(3) 電子ファイルの保存形式は、長崎市で利用できるよう「Microsoft Office 2016」以降で利用な形式によって納品すること。

3 契約代金の支払い

すべての成果物の納入が完了し、かつ発注者の検査に合格したときに一括して契約代金を支払う。

【運用・保守に係る仕様】

第1 概要

- 1 業務名 長崎市病児・病後児保育事業予約システム運用・保守業務委託
- 2 履行期間 契約締結日から令和8年3月31日まで（運用開始予定日：令和8年1月1日）
- 3 履行場所 指定場所
- 4 業務の範囲 長崎市病児・病後児保育事業予約システムに関する運用・保守

第2 運用及び保守要件

システムの保守については、本業務の事業者と別途契約を締結する予定である。この際、本業務の事業者が導入した範囲で、保守及び運用支援を行うことを基本とする。

1 実施体制及び実施計画書を提出すること。

(1) 実施計画

「業務実施計画書（実施スケジュール、体制図を含む。）」を作成し、長崎市の承認を得ること。

(2) 実施体制及び「業務責任者」の選任

業務におけるサービスレベルを確保し、業務を効率よく実施できる体制を整えること。実施体制については、以下の要件を満たすこと。

ア 業務の実施に先立ち、直接的かつ恒常的な雇用関係にある業務全体を統括する「業務責任者」を選任し、契約締結時に次の事項について書面をもって長崎市に通知すること。なお、「業務責任者」に変更があった場合も同様とする。

(ア) 氏名

(イ) 事業者との直接的かつ恒常的な雇用関係を証明する書類

イ 「業務従事者」に関する次の事項について、書面をもって長崎市に通知すること。

(ア) 氏名

(イ) 「業務従事者」の所属

(ウ) 雇用関係を証明する書類

ウ 事業者は、作業に従事する者の一覧を提出すること。なお、「業務従事者」を追加する場合は、新たに従事する者の一覧を事前に提出すること。

2 運用・保守について、以下の要件を満たすこと。

(1) 本システムを利用するために必要な環境の提供、本システム及び管理ツールを利用できるように整備すること。

(2) 問い合わせ対応には、操作方法の説明等を確実にできる知識と技術を持つ者が対応すること。

(3) システム等の運用時間は、システムの計画停止を除き、原則24時間365日とする。

(4) 運用の安定化・効率化につながる事項等については、積極的な提案を心掛けること。

(5) 障害対応時のマニュアルやシステム操作マニュアルなど導入時の成果物に変更がある場合は、変更後のデータ等を提供すること。

(6) 「3 作業内容」に記載の作業内容について、対応すること。

3 作業内容

	内容	サービスレベル
1	システムの利用環境への影響を最小限に抑え、システム利用者への影	毎日（1回）

内容		サービスレベル
	響を考慮した上で、非常時や情報の滅失・破壊等に備え、迅速な原因追及や復旧に必要な情報は、バックアップをとること。	
2	機能強化（法改正を含む）したシステム等の修正版等を、導入（適用）すること。	随時
3	不具合を解消したシステム等の修正版を提供し、導入（適用）すること。	随時
4	システム等で使用するOS、ソフトウェア（ミドルウェアを含む）及びハードウェア機器等について、製造元等から提供された情報のうち、システム等に必要なものを提供すること。また、製造元等から提供された修正プログラムのうち、システム等で必要なものについて、適用すること。	随時
5	長崎市から依頼や問い合わせがあった場合、適切な助言を行うとともに、必要な支援を行うこと。	随時 <ul style="list-style-type: none"> ・受付時間は24時間365日 ・対応時間は原則平日 8:45～17:30
6	障害発生時は長崎市へ障害内容（発生事象）、影響範囲、回復見込等を速やかに連絡すること。なお、原因調査においては、その要因が本システム等なのか、その他の要因なのか切り分けを行うこと。その他の要因に起因する場合も協力すること。	随時 <ul style="list-style-type: none"> ・初期対応は、障害発生後の連絡後、30分以内に電話、メール等で対応すること。 ・受付時間は24時間365日 ・対応時間は原則平日 8:45～17:30 ・現地対応が必要な場合は、障害発生後の連絡後1開庁日以内に到着すること。ただし、長崎市の承認を受けた場合を除く。
7	システム等の障害へ対応し、運用に支障のないように復旧作業を行うこと。	1開庁日以内に復旧すること。ただし、長崎市の承認を受けた場合を除く。
8	システム等で使用するOSソフトウェア（ミドルウェアを含む）及びハードウェア機器等について、セキュリティの情報を収集し、必要に応じてシステムの対策を行うこと。	随時
9	OS及びブラウザのバージョンアップに伴う対応、動作検証及びシステムのアップデート登録作業を、OS及びブラウザのバージョンアップデータの配信後遅延なく行う。動作検証の結果、使用に支障が認められる場合は、OS等のバージョンアップに伴う対応を実施するまでの間、支障の内容、対応の見込み等について利用者に周知するための文案を長	随時

内容		サービスレベル
	崎市に示し、承認を得た上で対応を進めるものとする。また、対応するに当たって、OS・ソフトウェア（ミドルウェアを含む）・ハードウェア機器等の再起動により、ユーザーの利用に影響が出る場合も、これと同様の対応とする。	
10	運用に支障がないようサーバー等のリソースの使用状況を確認すること。支障が認められる場合は、データ量、利用者の増加に対して、システムのパフォーマンスが劣化しないように適宜システムのチューニングが行うことができること。	随時
11	長崎市が管理ツール等の操作により更新できないデータ・コンテンツがある場合は、その作業を行うこと。	随時
12	利用者等の統計情報について提供すること。	随時

4 情報資産の保存期限と廃棄

長崎市が登録する情報やログ等の情報は5年保存が可能な容量を確保し、保存期間満了後は適切な方法で確実に廃棄できること。また、情報を破棄した際は、長崎市において廃棄の内容を確認できる書面等を提出すること。

5 導入時等の成果物の利用

後継システムの調達及び再導入（構築）の際に、運用・保守で導入時に納入された設計書等の成果物を修正したものや、新たに追加した設計書等について、長崎市が追加の費用を払うことなく利用できるものとする。

6 業務完了届等の提出

事業者は業務完了時に、長崎市に「業務完了届」を提出すること。なお、「運用・保守の作業内容が分かる報告書」も併せて提出すること

【共通仕様】

第1 全般的事項

- 1 作業にあたっては、原則作業の3開庁日前までに作業内容を事前に長崎市に報告し、承認を得ること。
- 2 業務に必要なデータにアクセスする際は、あらかじめ作業内容を報告し、長崎市の承認を得ること。
また、システム等の修正版のプログラム適用にあたっては、事前に適用計画を提示し、長崎市の承認を得ること。
- 3 作業は運用に支障のないようにすること。
- 4 作業終了後、速やかに作業報告書を作成し、結果を報告すること。

第2 情報セキュリティ要件・データセンター要件

1 基本要件

- (1) 「長崎市情報セキュリティポリシー」を遵守すること。
- (2) 設計・設定時に、業務従事者による、長崎市の意図しない変更がなされない体制とすること。
- (3) 個人情報を適切に管理するための対策をすること。
- (4) 情報セキュリティ認証を受けていること。(ISO/IEC27001等情報セキュリティにかかる付与認定を受けていること、またはプライバシーマーク使用の許諾を受けていること)

2 情報セキュリティ要件

- (1) OS・ソフトウェア（ミドルウェアを含む）・システム・ハードウェア機器、データベース等への不正アクセス等の対策を行い、状況を適切に確認すること。
- (2) アクセスログ等を取得すること。
- (3) ウイルス対策を実施し、適切なタイミングでパターン更新等を行うこと。
- (4) 管理者権限を持つユーザーの管理ツールへのアクセスにおいては、適切な認証を行うこと。
- (5) 事業者は、情報のアクセスにあたっては、その範囲、種類等について、事前に長崎市と協議して不要なアクセス等を防止する措置をとること。
- (6) 取り扱う情報の機密性保護のために、機密性を要する情報の通信データは暗号化すること。
- (7) データの複製、配布、印刷、転送、転記、再利用はしないこと。
- (8) セキュリティインシデント発生時の連絡体制・対処手順を提示すること。
- (9) 業務に係る情報の外部への持ち出しを防止するための対策が講じられていること。
- (10) 業務の履行場所において、権限のない者がシステム等にアクセスすることを防止するための対策を講じること。
- (11) 業務の履行場所の入室管理が行われていること。

3 データセンター要件

- (1) 利用者のデータを預けるデータセンターは堅牢な設備を有していること。
- (2) データセンターは国内に所在していること。
- (3) サービスを提供する事業者は、日本国内法が適用されること。
- (4) 24時間365日の有人監視体制で管理されていること。
- (5) 火災や地震、停電等への対策がなされていること。

第3 遵守事項

その他本業務に関して必要な事項を以下に定める。

1 委託の制限

事業者は、本システムに係る業務の全部、または一部を原則として第三者に委託してはならない。ただし、業務施行上本業務の一部を再委託する必要がある場合は、契約時に長崎市に申請し、承認を得た上で、再委託事業者における情報セキュリティ対策も事業者と同等の水準であることを確認すること。なお、再委託を行うことが仕様書等の趣旨及び内容と照らし合わせ不相当と認められる場合、再委託を承認しないことがある。

2 不正等防止対策

事業者は、第三者等による不正アクセス、窃取、改ざん、消去等、長崎市の意図しない変更に対する防止措置を講じるとともに、発生時は速やかに長崎市に報告し、事業者の責任において処理すること。

3 損害の賠償

事業者は、この業務の履行に関し、自らの責に帰すべき事由により長崎市又は第三者に損害を与えた場合は、その賠償の責を負うものとする。

長崎市は、事業者の業務の結果に関し、事業者の責に帰すべき事由により損害を被った場合は、事業者に対し、損害賠償請求をすることができるものとする。

天災及びその他不可抗力によって業務上損害が認められる場合において、善良なる管理者の注意義務を怠らなかつたと認められるときは、長崎市はその損害の全部または一部を負担するものとする。

なお、天災及びその他の不可抗力により、契約内容の履行が出来ない場合や遅延する可能性がある場合は、天災及びその他の不可抗力の状況を確認できる資料、契約内容の履行に関する状況等の資料を添付し、その旨を長崎市へ書面で通知するものとする。

また、事件または事故に関わらず事業者において、「長崎市情報セキュリティポリシー」が順守されなかつたため、長崎市に被害が生じた場合は、事業者が損害賠償の責任を負うこと。

4 法令等関係

事業者は、業務の実施に当たって、「地方自治法(昭和 22 年法律第 67 号)」、福祉事業の関係法令・規則・規定・ガイドライン等の趣旨を理解した上で、それら諸法令を遵守すること。事業者は、「個人情報の保護に関する法律(平成 15 年法律第 57 号)」、「長崎市個人情報の保護に関する法律施行条例(令和 4 年 12 月 20 日制定)」、「長崎市保有個人情報等安全管理措置規程(令和 5 年 3 月 10 日制定)」、「長崎市情報セキュリティポリシー(平成 18 年 3 月 23 日制定)」及び「情報セキュリティ実施手順」を遵守し、情報の取扱いには十分留意すること。その他、各種関係法令を確認・遵守するとともに、長崎市の指示に従い適正な履行に努めること。

5 諸手続

事業者は、この業務の履行に当たり、必要書類の作成及び諸申請手続きを迅速かつ確実に行うものとし、諸手続に必要な諸経費についても事業者が負担するものとする。

6 著作権、所有権、特許権、その他の権利の侵害

- (1) 長崎市は、事業者が作成した成果品に対し事業者が取得する著作権等の権利のうち、使用权及び長崎市の使用の範囲内に限り複製権を有するものとする。
- (2) 事業者は、著作者人格権を行使する場合は、長崎市の承認を得るものとする。
- (3) 事業者は、成果物が第三者の著作権、特許権、その他の権利を侵害していないことを保証するものとする。万が一、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すべての責任は、事業者が負うものとする。

7 秘密の保持

- (1) 事業者は、長崎市が承認した場合を除き、業務実施に当たって知り得た秘密を第三者に漏えいしてはならない。契約終了後又は解除後も同様とする。
- (2) 長崎市又は長崎市の関係者から提供を受けた資料等は、本業務にのみ使用するものとする。
- (3) 本業務の履行にあたり実施する打ち合わせ、資料、計画等の内容については、外部に漏えいしないこと。
- (4) 事業者は、業務従事者の個人情報保護及び機密保持に関する誓約書を提出すること。なお、業務従事者を追加する場合は、新たに従事する者の誓約書を事前に提出すること。

8 約款及び利用規約の変更

約款及び利用規約の内容が、事業者の都合で利用開始前後に変更される場合は、事前に長崎市の承認を得ること。また、約款の変更については、契約の変更が必要となる。

9 情報セキュリティインシデントの公表

長崎市は、情報セキュリティインシデントが発生した場合、市民に対し適正な説明責任を果たすため、当該情報セキュリティインシデントの公表を必要に応じて行う。

10 市による監査、検査

事業者は情報セキュリティ確保のための措置の実施状況についての報告の求めに対応するものとし、長崎市から是正を求められたときは、誠意をもってこれに対処し、書面によりその処理結果を長崎市に報告するものとする。また、長崎市は事業者の事務所への立ち入り調査を行うことができるものとする。なお、この場合、長崎市は事業者の定める入退場等の諸手続き及び安全管理措置に基づく規則を遵守するものとする。

11 委託業務の定期報告

委託業務の作業内容等に関して、次のとおり定期報告を行うこと。

- (1) 導入時（各作業工程終了後）
- (2) 運用・保守時（必要に応じて随時）

12 事業者の従事者に対する教育の実施

事業者は、情報セキュリティの徹底が図られるように本契約の履行に従事する者に対する教育訓練及び各種安全対策の実施等を適切に行うものとし、その責任を負うものとする。なお、教育訓練等を実施した場合は、当該事項について書面にて長崎市に報告を行うこと。

13 情報の目的外利用

事業者は保存された情報を目的外に利用することを禁止する。また、第三者へ提供しないこと。なお、収集した種々の情報の分析は、長崎市が依頼したもののみとする。

14 その他必要な事項

本仕様書に定めがなく、システムの導入及び運用・保守に必要な事項については、別途双方協議の上決定する。

第4 担当課

長崎市 こども部 幼児課

長崎市魚の町4番1号（市役所2階）

TEL：095-829-1142

FAX：095-829-1143

MAIL：yoji@city.nagasaki.lg.jp