

新潟市立保育園等における
保育業務支援システム導入及び運用保守業務 仕様書

1. 業務の名称

新潟市立保育園等における保育業務支援システム導入及び運用保守業務

2. 業務の目的

本業務は、市立保育園等への保育業務支援システム（以下、本システムという。）の導入により、職員の業務負担の軽減や単純作業の省力化を図り、保育業務に専念できる環境を整備し、保育の質の向上を図るとともに、併せて市立保育園を利用する保護者の利便性を向上させることを目的とする。

3. 基本方針

- (1) インターネットのクラウドサービスの利用を前提とする。
- (2) パッケージシステムの導入とする。
- (3) システムの構築（開発）及び運用保守は、受託者において実施すること。
- (4) 利用者の利便性を向上する機能追加・改修に対応すること。
- (5) 保育の専門職である保育士が直感的に操作できるなど、ユーザビリティに優れ、保育士の事務負担軽減に資するシステムであること。
- (6) 保護者の利便性向上及び効率化に寄与するシステムであること。
- (7) 適切なセキュリティ対策を講じた、安全性・信頼性・可用性の高いサービスが提供できるシステムとすること。
- (8) OS やブラウザなど利用者環境が拡大された際に、システム対応を行うこと。
- (9) 利用者からの問い合わせ、障害報告の受付・対応等を行うための、Web フォームや電子メール等のオンライン手段及び電話によるサポートセンターを設置して利用者支援をすること。
- (10) 5 年間以上に渡り、安定した利用が可能であること。

4. 業務内容

- (1) クラウドでの利用環境の提供
- (2) システムの導入支援業務（活用支援、初期設定支援）
- (3) 本市の指定する端末への本システムの利用設定
（初回起動時の設定やネットワーク設定などは含まない）
- (4) 初期設定仕様書、各種操作マニュアルの提供
- (5) 操作研修会の実施
- (6) 運用及び保守の実施

(7) その他、本業務に必要なすべての作業

5. 業務履行期間

契約締結日から令和8年3月31日まで

(地方自治法（昭和22年法律第67号）第234条の3に基づく長期継続契約）

(1) 運用開始は令和6年1月を想定しており、契約締結日からシステム運用開始の前日までは準備期間とし、設定作業は受託者が行うこと。

(2) 運用・保守期間は、令和6年1月1日から令和8年3月31日までの27か月

6. 支払方法

(1) システム導入業務は、令和5年12月以降の業務完了後一括払いとする。

(2) システム利用料は、令和6年1月1日から令和8年3月31日まで（27か月）の毎翌月（均等）払いを原則とする。ただし、協議によりその他の支払方法とすることができる。

7. 履行場所

新潟市立保育園（80園）及び新潟市立こども園（1園）

別紙1「保育園等一覧」のとおり

ただし、以下の1園については、契約期間中に閉園を予定しているため、金額算定の際に留意すること。

石山保育園：令和6年度末（令和7年3月31日）で閉園

8. 機密の保持

(1) 受託者は、本契約において知り得た情報等を第三者に漏洩してはならない。本契約終了後も同様とする。

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

(3) 受託者は、本契約が終了した時には、サーバー内に保存されている本市に係るデータを復元が不可能となるよう論理的に消去した上で、書面により本市に報告すること。

(4) 受託者は、新潟市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和5年3月29日条例第4号）、新潟市財務規則（昭和39年4月1日規則第12号）等の本市の関係規定並びに、民法（明治29年法律第89号）、刑法（明治40年法律第45号）、著作権法（昭和45年法律第48号）及び不正アクセス行為の禁止等に関する法律（平成11年法律第128号）等の関係法令を遵守すること。

9. 疑義

本仕様書に定めがない事項及び疑義が生じた場合は、本市と受託者が協議の上で決定するものとする。

10. システム要件

(1) 基本要件

ア 公立保育園への導入・運用実績があるパッケージシステムであること。なお、導入・運用実績は、保育業務を総合的に支援するシステム（同一のシステム内で児童・職員のアカウント管理、登降園管理、お知らせ配信、保育ドキュメンテーション、各種日誌・記録の作成、午睡チェック等の保育業務を支援するシステム）の実績とし、機能単体システムの実績は含めない。また、無償提供や実証実験による導入も実績には含めない。

イ クラウドサービスで提案すること。（本市の庁舎内等にサーバー機器は設置しない）

ウ 保育制度の改定等も含め、法律の要件変更や、時代のニーズなどにも柔軟に対応できる拡張性の高いシステムであること。

エ 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。

オ サーバーのストレージ容量などは、5年以上の利用に対応できること。

カ 提供されるシステムは、Microsoft Edge、Google Chrome、Safari のいずれからでもすべての機能が正常に動作すること。

キ アクセシビリティに配慮して、利用しやすい画面とすること。

ク 定期的にバージョンアップ（機能拡張）やアップグレードを図る ASP サービスの形態で提供すること。サービスに適用される法令は国内法令であること。

ケ 処理ピーク時でも安定したレスポンスを維持すること。

コ 一時的な利用者増加に伴う導入当初のアカウント数を超える利用者数が必要になった場合、追加費用なしに追加可能であること。なお、アカウントは職員・児童のものとし、施設の増減は除く。

サ 本市の各施設の定員数が変更となった際は、システム利用料について本市と受託者において別途協議の上、決定すること。

(2) 個別機能要件

本システムに要求する機能要件は別紙2「保育業務支援システム機能要件一覧」を参照すること。なお、重点要件は、あくまで本市が機能要件を評価する際に重点を置いて評価する項目であり、当該要件を満たせない場合もプロポーザルの参加は可能である。

(3) 帳票要件

- ア 本市が必要と判断した場合は、指導計画・保育日誌等の帳票を本市が別途示す様式を参考に可能な限りシステム上で再現すること。また、再現に必要な費用は、導入費用に含めるものとする。ただし、再現にあたっては、通常のサービス利用料に、帳票改修分の保守費が加算されるような大幅な改修は想定していない。
- イ 運用開始後、様式に変更があった際は追加の費用なく変更できること。

(4) 機器類

- ア 使用機器については、現在本市において保有している機器で利用が可能であることと、本市が別途調達する新たな機器でも利用が可能であること。

① 既存の機器

パソコン：Windows10、Windows11

② 今後調達予定の機器

タブレット：iPad

- イ 本市が別途調達する機器を除いて、登降園管理に使用する QR コードリーダーなどシステム構築及び運用保守に必要な機器がある場合は提案することとし、提案内容に必要となる機器費用はすべて見積りに含めること。なお、QR コードリーダーは 83 台必要とする。

(5) 保守性・将来性

- ア OS、ブラウザのバージョンアップ（サービスパック等を含む）に迅速に対応すること。
- イ システムの機能改善を無償で行うこと。
- ウ システム改修等を実施した場合は、随時、変更内容を反映した操作マニュアル及びサービス仕様書等の資料を提供すること。
- エ システムのセキュリティ対策及び障害対策のための情報提供及び修正モジュール等の適用を無償で行うこと。

(6) ネットワーク

- ア 保育園等や保育課で利用する機能は、固定 IP アドレスによる制限をかけたインターネット接続にて利用できること。なお、主に、新潟市環境のインターネット（仮想 Web ブラウザ上）及び、セキュリティクラウド経由にて利用予定であることを考慮すること。
- イ 保護者が利用する機能は、インターネットを経由して利用できること。
- ウ インターネット接続にあたっては、暗号化等のセキュリティ機能を確保すること。
- エ 本市が許可した利用者のみサービスを提供すること。
- オ インターネット接続にあたっての回線整備、ネットワーク機器整備は本業務に含まない。

(7) セキュリティ

システムには、十分な個人情報保護対策及び情報セキュリティ対策を行うこと。

- ア アクセス状況及び不正アクセスを監視する等により、サイバー攻撃及び情報漏洩、改ざん防止対策並びにセキュリティホール対策を適切に講じること。
- イ 本システムと利用者（各施設及び保護者）間の通信は SSL/TSL による暗号化を用いて情報漏洩対策が実施されていること。
- ウ 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。また、職員ごとに詳細な権限（照会権限/更新権限等）の設定が可能で、権限に合わせて利用機能の制限やデータの取り扱いが制御されること。
- エ 保護者が利用する機能は、各市立保育園のユーザ以外は利用不可とし、ユーザであっても、所属する市立保育園で取り扱っている情報及び自身の子供の情報以外の閲覧や利用ができないようにすること。
- オ グローバル IP アドレスの制限等により、指定したネットワークまたは端末以外からシステムへのアクセスを制限できること。（保護者向け機能を除く。）なお、IP アドレスは複数指定できること。
- カ 本システムを管理するデータセンターは、JDCC（日本データセンター協会）のデータセンターファシリティスタンダード Tier3 相当以上の要件を満たすこと。
- キ 情報セキュリティに関する不正が見つかった場合、追跡調査等により原因を調査・排除できる仕組みや体制を整備すること。
- ク ファイアウォール、ウイルス対策ソフト、ソフトウェア脆弱性対策等、外部からの攻撃に対するセキュリティ対策が施されていること。ウイルス対策ソフトは、エンジン及びパターンファイルを常に最新とすること。また、OS 等のセキュリティ脆弱性については、必要に応じてセキュリティパッチファイルを適用すること。
- ケ その他、有効なセキュリティ対策について、提案すること。

(8) その他

- ア 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。
- イ 明記していない事項について、疑義が生じた場合は、本市と受託者が協議して決定すること。
- ウ 履行期間終了後、別システムへ移行となった際には、必要とする資産（データベースなど）についての情報を無償で提供し、移行作業に協力すること。
- エ 契約期間中に閉園となる保育所に係るデータについて、閉園後も文書の保存年限の範囲内で参照できる方法を提案すること。

11. 運用保守要件

(1) 可用性

ア システム運用時間

本システムの運用時間は、24 時間 365 日常時とする。ただし、システムの計画停止期間は含まないものとする。また、システムの計画停止については、事前に本市へ申し入れること。

イ RPO（目標復旧地点）

平常時、営業停止を伴う障害が発生した際には障害発生時点（目次バックアップ+アーカイブからの復旧）までのデータ復旧を目的とすること。

(2) バックアップ要件

ア 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1回以上保存し、世代管理の上、冗長化したサーバー上にてデータ保管を行うこと。

イ バックアップデータは最低1週間保管すること。

ウ 障害発生時は本市の承認の後、指定したバックアップデータから速やかに復元できること。

(3) 監視

ア システムの運用状況を監視し、障害を迅速に発見して対策が取れること。

イ 本システムのアクセスログを保存し、有事の際には報告、アクセスログの開示を本市に対して行うこと。

(4) システム保守

ア システムの保守は別途費用（出張費等）を要求することなく実施すること。ただし、本市より追加で料金が発生する追加機能の導入を要求された場合に関してはこの限りではない。

イ 他の団体で不具合が発生した場合や不調が予見される事象を発見した場合は、本市と協議したうえで、別途費用を要求することなく速やかに予防保守を実施すること。

ウ システムのバージョンアップ（機能改善、バグ対応等）を適宜実施すること。

エ 保育関連の制度改正にあわせてシステムのバージョンアップ（機能アップデート、バグフィックス対応）を実施し、最新制度に対応したシステムを常に利用できるようにすること。このバージョンアップに係る費用は本契約に含むものとする。

オ 利用者端末のOSやWeb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。

カ 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。また、変更箇所・内容について報告すること。

キ その他保守サポートについて、無償による機能追加など有効な提案があれば合わせて提案すること。

(5) 障害時対応

ア 障害発生時の連絡体制、対処手順、責任分界、対処体制及び対応フロー等をあらかじめ定めること。

イ 初期対応として速やかに原因調査を実施し、発生箇所の切り分けを実施し、復旧の見込み時間を関係者に報告すること。

ウ 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。

エ 情報の採取、データ整合性・不具合調査、データ復旧等を行うこと。また、バックアップデータからの復旧が必要な場合は、その作業を行うこと。

オ 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。

カ 障害内容と対処内容を記録し、再発防止策を講ずること。

(6) 報告等

ア 受託者は障害が発生した場合、その原因等についての周知を行うこと。

イ 本市の要求があった場合は、利用状況の一覧を電子データで開示すること。また、それらの状況を踏まえた課題解決提案や本市にとって有効な活用方法を提案すること。

12. 参考データ

本市での利用想定を以下に示します。

(1) システム利用施設・利用者

ア 利用施設

新潟市こども未来部保育課

新潟市立保育所 80 施設

新潟市立認定こども園 1 施設

イ 利用者

新潟市職員

(こども未来部保育課職員・保育所職員・認定こども園職員)

市民(園児の保護者)

(2) システム利用規模

ア システム利用者

職員 約 2,300 名

市民 約 12,600 名 (約 6,300 世帯)

イ 利用端末数

職員：タブレット端末又はPC 約 1,300 台

市民：PC 又はスマートフォン 約 12,600 台

ウ 業務量

園児管理	約 6,300 名
計画・日誌作成	年・月・日を作成
経過記録・要録作成	約 6,300 名
保護者連絡	約 6,300 件/日
職員間連絡	約 500 件/日

エ システム利用環境

職員	端末	タブレット、PC
	OS	iPadOS、Windows10 以上
	ブラウザ	Chrome、Safari 等
保護者	端末	PC、タブレット、スマートフォン
	OS	Windows、macOS、iPadOS、iOS、Android 等
	ブラウザ	Chrome、Safari、Firefox 等

13. 導入支援

- (1) 運用を開始するに当たり、受託者は、本市が別途調達する通信回線及びシステム続用端末の調達先の事業者と連携し、本市で実施する設定作業の支援を適宜行うこと。
- (2) 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。
- (3) 本システムで利用するネットワーク環境（ネットワーク機器及び通信費等を含む。）及び利用者端末は本市が別途調達し、利用者端末の初期設定は調達先の事業者が実施するが、本システムを利用するために必要な端末設定は受託者が行うこと。
- (4) 運用を開始するに当たり、本市で実施する設定作業（園の基本情報等の登録など）の支援を適宜行うこと。
- (5) 導入担当者を定め、全体の利用状況をシステム上で随時確認し、本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。また、作業が停滞している園へのフォローなど導入サポートを適宜行うこと。
- (6) 導入担当者は、他の地方公共団体への保育支援システム導入経験を有すること。
- (7) 本システムを効率的に導入するため、本市に適した各機能の利用方法や他の事例の紹介など、本市に有効なサポートを行うこと。
- (8) その他、導入を行うにあたり、本市で実施する作業の支援を行うこと。

14. データ移行

(1) データ移行の対象とする資産は以下のものを想定しています。

ア 児童データ（児童数：約 6,300 人）

- ・氏名、氏名かな、性別、生年月日、出席番号
- ・郵便番号、住所、電話番号、保護者氏名、保護者続柄、緊急連絡先
- ・所属保育園、入園日、所属クラス名、

イ 職員データ（職員数：約 2,300 人）

- ・氏名、氏名かな、所属保育園、所属開始日、担当クラス、クラス担当開始日、クラス担当終了日

ウ 園基本情報（市立保育園等：81 園）

- ・園名、住所、所在地

(2) その他取り込むことが望ましい情報があれば提案すること。

(3) データの移行は職員の負担が最小限となる方法で行えるよう留意すること。また、職員がデータ移行作業を行うにあたり、移行作業が円滑に行えるよう支援すること。

15. 操作マニュアル要件

(1) 研修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、職員の利便性を考慮し、オンラインマニュアル（Web マニュアル）として提供すること。また、オンラインマニュアルについては、キーワード検索に対応していること。

(3) 操作マニュアルは、できる限り専門用語を使わず、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等を用いてわ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、オンラインマニュアルの該当部分を速やかに更新すること。

16. 操作研修要件

システムの機能を理解し、操作方法等を習得するため、職員の業務内容に応じた研修を実施できること。

(1) 内容

システム概要、稼働時間、操作説明、活用方法の紹介、その他システムに関する必要事項等

(2) 実施方法

ア 研修環境

本番環境又は研修環境（研修業務の受託者において準備）

使用する資料及び研修時に必要な機器等は研修業務の受託者が用意すること。

イ 研修対象者

各保育園の代表者（1～2名） 約 160 名

ウ 研修回数・時間

システム導入時に、少なくともシステム利用者向け研修を各区 1 回、システム管理者向け研修を各区 1 回実施すること。

エ その他

研修は提案システムに精通した講師が行うこと。

研修はマニュアルでの説明だけでなく、システムを使用した研修を行うこと。

より多くの職員が研修内容を確認できるよう、研修時の動画を記録し、後から視聴できるようにすること。また、動画を視聴した職員からの質問に E-mail 等を活用して答えられるようにすること。

システムのアップグレードや、利用機能追加等の他、職員の習熟度向上を目的とした追加の研修が必要となった場合は、追加費用なく実施できること。

受託者が必要と考える内容が他にある場合は、それも併せて提案すること。

17. サポート要件

- (1) 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、少なくとも土曜、日曜、祝日及び年末年始（12 月 29 日～1 月 3 日）を除く、平日の午前 9 時 00 分から午後 5 時 30 分までの時間帯で受付すること。
- (4) 電子メール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。
- (7) 問い合わせ対応において取得した個人情報等を漏洩させない措置を講じること。
- (8) その他、職員の運用支援を行うこと。

18. 納品物

以下を紙及び電子媒体（DVD-ROM 等）にて納品すること。

- ・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

19. 業務の前提条件

(1) 権利の帰属

本委託業務の実施により得られた成果、情報等（以下「成果物等」という）は、本市に帰属するものとする。なお、受託者は本市の許可を得て、成果物等を使用することができる。

(2) 権利の処理

ア 本委託業務の実施に係る著作権はじめ一切の権利の処理は、すべて受託者の責任と負担で行い、成果物等の無体財産権について何ら問題が生ずることなく完全な状態で本市のみに帰属するよう措置し、本市には一切迷惑をかけないものとする。

イ アに関し、関係者その他第三者から異議、苦情の申立、実費又は対価の請求、損害賠償請求等があった場合は、弁護士費用等も含め、受託者の責任と負担においてこれを処理し、本市には一切迷惑をかけないものとする。

(3) 個人情報の管理

受託者は、業務上個人情報を取り扱う場合は、別紙3「個人情報取扱特記事項」の定める事項に従って行うものとする。

(4) 備品及び消耗品

本委託業務を履行する上で必要な備品及び消耗品がある場合は、原則として、すべて受託者において準備することとし、その費用は受託者が負担する。

(5) 契約不適合

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書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。

(6) 再委託

本事業の受託者は、第三者に対して本事業を包括的に委託し、又は請け負わせることはできない。ただし、委託することが本業務の遂行上合理的と認められる場合で本市が認める業務については、業務の一部を第三者に委託し、又は請け負わせることができる。

なお、本事業の受託者は、上記により第三者に委託する場合は、委託先について適切な監督指導を行うものとし、委託先の責に帰すべき事由により生じた損害又は増加費用は、すべて本事業の受託者の責に帰すべき事由により生じた損害又は増加費用とみなし、本事業の受託者の責任において負担しなければならない。

また、受託者は、本件業務を委託した第三者からさらにはほかの第三者に委託（以下「再々委託」という。）させてはならない。ただし、再々委託することにやむを得ない理由がある場合であって、委託者が認めたときはこの限りではない。

(7) 損害賠償

受託者並びに受託者に雇用等及び再委託又は再々委託された者が、故意又は過失により本市又は実施対象園その他関係者に損害を与えた場合は、受託者がその賠償の責任を負うものとする。

20. 留意事項

(1) 受託者は、次に掲げるいずれかの認定を受けていること。または、認定に相当する体制構築・運用を行い、可能な限り早期に認定を受けること。

ア プライバシーマークの付与認定を受けていること。

イ 情報セキュリティマネジメント（ISMS）の認証（JISQ27001、ISO/IEC27001）の認証を受けていること。

(2) 本業務の進め方に係る協議や進行管理・成果等について、常に本市と連携を図り、情報共有を行いながら、適切な業務が遂行されるよう、必要に応じて随時打ち合わせを行うこと。

(3) 受託者は、本業務を通じて知り得た情報の取り扱いに十分留意し、ほかに漏洩等が行われないようにすること。機密保全、情報公開にかかわるすべての事項については本市の指示に従うこと。このことは、本契約が終了した後においても同様である。

(4) 受託者は、本市の情報セキュリティポリシーに定める事項を遵守して業務を実施すること。

(5) ここに定める特記事項に違反する事態が生じ、または生じるおそれがある場合は、速やかに本市に報告し、指示に従うものとする。

21. その他

(1) 本業務に付随して本市の現状を鑑み、システム導入した際に、追加費用なく別途提案できることがあれば提案すること。

(2) 本仕様書に明記されていない事項でも、システム等を適切に動作させるために当然備えるべき性能及び機能（構造）等については完備していることとする。

(3) 履行期間より前に、サービス終了、料金改定等、サービスに係る変更が発生する場合には、可能な限り速やかに本市へ連絡し、協議の場を設けること。また、その際には代替案等、対応策を本市に提示すること。

(4) システムで写真、画像、音楽等の素材を利用する場合や文章の引用を行う場合は、著作権、意匠権、肖像権等について十分に配慮すること。

(5) 本仕様書に定めのない事項や業務の遂行にあたって疑義が生じた場合については、本市と受託者が協議の上、決定するものとする。

22. スケジュール

本業務におけるスケジュール（予定）は以下のとおりとする。正式なスケジュールは契約締結後に協議の上、変更となる場合がある。

令和5年 10月 契約、打ち合わせ

12月 研修・データ設定

令和6年 1月 運用開始（81園）

以上