

「松江市福祉系業務標準準拠システム整備事業
及び運用業務委託」
提案仕様書

令和8年5月

目 次

1. 業務の構成と概要	1
1.1 委託業務の名称	1
1.2 委託期間	1
1.3 対象範囲	1
1.3.1 標準化対象福祉系 6 業務	1
1.3.2 6 業務以外の対象領域	1
1.3.3 システム全体概念図	2
1.4 委託業務の概要	2
1.4.1 本事業の目的	2
1.4.2 本事業の取組により期待する効果	3
1.4.3 委託業務の基本的な考え方	4
1.4.4 経過措置	6
1.4.5 適合確認	6
1.4.6 ガバメントクラウドの利用方式	6
1.4.7 システム構成概要	6
1.4.7.1 ネットワーク	7
1.4.7.2 AWS (Amazon Web Services)	7
1.4.7.3 マルチクラウド	7
1.4.8 導入期間に関するスケジュール案	7
1.4.9 先行導入済みの 12 業務のシステムに関する特記事項	8
1.4.10 委託業務の範囲	9
1.5 作成物	10
1.6 構築方針	11
1.6.1 開発における基本方針	11
1.6.2 帳票作成	11
1.6.3 標準化オプション領域	12
1.6.4 標準準拠システム範囲外の開発	12
1.6.5 その他の構築	12
1.6.6 非機能要件について	13
1.7 開発手法	13
1.7.1 CI/CD (継続的インテグレーション/デリバリー)	13
1.7.2 IaC (Infrastructure as Code)	13
1.7.3 オブザーバビリティ (可観測性)・監視に関して	13
1.7.4 運用プロセス・体制に関して	14

1.8	契約金額	14
1.8.1	開発・構築・導入業務費	14
1.8.2	法制度改正対応費	15
1.8.3	消耗品費	15
1.8.4	人件費・諸手当等	15
1.8.5	通信運搬費	15
1.8.6	施設・設備整備費	15
1.8.7	事務環境整備費	15
1.9	リスク分担	16
2	支払い対象と方法	18
2.1	当初契約金額について	18
2.1.1	支払対象	18
2.1.2	支払方法・時期	18
2.1.3	契約途中で契約が終了した場合の支払方法	19
2.2	契約金額の減額について	19
2.3	契約金額の増額について	20
2.3.1	標準仕様書の改訂対応	20
2.3.2	大規模法制度改正対応	20
2.3.3	追加業務	20
2.3.4	その他	20
3	サービスレベル目標の合意について	22
3.1	サービスレベルの基本的考え方	22
3.2	サービスレベル目標の作成・更新	22
3.2.1	サービスレベル目標の合意形成	22
3.2.2	SL0 の設定	22
3.2.3	SL0 の評価	22
3.2.4	SL0 の見直し	22
3.3	サービスレベルの報告と管理	22
3.3.1	モニタリング（実績監視）	22
3.3.2	SL0 評価実施体制	23
3.4	サービスレベルの評価	23
3.4.1	継続的なサービスレベル向上への取り組み	23
3.4.2	評価方法	24
3.4.3	改善計画	24
3.5	サービスレベル目標項目および基準値	24
3.5.1	開発・構築・導入業務	24

3.5.2	運用・維持管理業務	24
4	業務引継ぎに関する事項	27
4.1	業務履行途中での業務引継ぎ	27
4.2	契約期間終了時の業務引継ぎ	27
4.3	契約期間終了後の業務の延長	28
4.4	データ等の権利	28
5	統合プロジェクト管理業務	29
5.1	業務の目的・業務範囲の管理	29
5.1.1	業務実施計画書	29
5.1.2	年次業務計画書	30
5.1.3	費用内訳書	30
5.2	人的資源管理	30
5.2.1	プロジェクト責任者・プロジェクト管理者・主任担当者の設置	31
5.2.2	各担当に求める資格等の要件	31
5.2.3	業務遂行体制表の提出	33
5.2.4	連絡体制の整備	33
5.2.5	体調管理	33
5.3	コミュニケーション管理	33
5.3.1	定例会の開催	34
5.3.2	各種会議体の議事録作成・提出	34
5.3.3	コミュニケーションツールの整備	34
5.4	進捗管理	34
5.5	品質管理	35
5.6	リスク管理	35
5.7	課題管理	35
5.8	構成・変更管理	35
5.9	サービスレベル管理	36
5.10	ASP（開発元）のサポート	36
5.11	セキュリティ管理	36
6	開発・構築・導入業務	42
6.1	システム開発・構築・導入にあたっての前提条件	42
6.1.1	システム仕様書の提出	42
6.1.2	ユーザー数・端末数・拠点数	43
6.1.3	開発環境	43
6.1.4	対象システムと運用開始スケジュール	43
6.2	開発・構築・導入業務	44

6.2.1	標準準拠業務システム要件	44
6.2.2	システム共通機能群	46
6.2.3	データ連携	46
6.2.4	本市独自サービスへの対応	46
6.2.5	ハードウェア要件	47
6.2.6	ネットワーク要件	49
6.2.6.1	ネットワークを跨ったシステム連携	49
6.2.6.2	ネットワークを跨ったシングルサインオン	49
6.2.7	クライアント動作要件	50
6.2.8	障害対策要件	50
6.2.9	性能要件	51
6.3	システム移行業務	52
6.3.1	移行対象	52
6.3.2	移行の前提	52
6.3.3	移行要件	52
6.3.4	データ移行	53
6.3.5	移行検討時の留意点	55
6.4	システムテスト業務	56
6.4.1	テスト要件	56
6.4.2	テスト環境	58
6.5	職員支援業務	58
6.5.1	導入時支援業務	58
6.5.2	研修業務	60
7	運用・維持管理業務	62
7.1	運用・保守管理業務	63
7.1.1	運用・管理業務	63
7.1.2	保守業務	69
7.1.3	ガバメントクラウド運用	71
7.1.4	ガバメントクラウド運用コストの最適化	72
7.1.5	業務運用業務	72
7.2	職員支援業務	75
7.2.1	導入時支援業務	75
7.2.2	研修業務	78
7.2.3	ヘルプデスク業務	79
7.2.4	研修業務(サービス利用開始後)	79
8	その他留意事項	80

8.1	機密保持	80
8.2	業務の再委託	80
8.2.1	特記事項	80
8.3	立ち入り検査	80
8.4	緊急及び事故発生時の措置	81
8.5	契約不適合責任	81
8.6	法令等の遵守	81
8.7	標準仕様書・定義書	81
9	補足事項	82
9.1	業務実施計画書の記載事項	82
9.2	年次業務計画書の記載事項	83
別紙 1 - 1	「本市施設・出先機関等一覧」	84
別紙 1 - 2	「標準仕様書基準版数」	85
別紙 1 - 3	「必須要件一覧」	86

1. 業務の構成と概要

1.1 委託業務の名称

「松江市福祉系業務標準準拠システム整備事業及び運用業務委託」

1.2 委託期間

契約締結日の翌日から令和 15 年 3 月 31 日まで

但し、導入期間は令和 8 年 10 月 1 日から令和 10 年 3 月 31 日までとし、令和 10 年 4 月 1 日以降を運用期間として位置付ける。

1.3 対象範囲

今回の提案依頼は本市が未着手の標準化対象業務領域 8 業務の内、戸籍及び戸籍附票を除く福祉系 6 業務（次項に記す）を対象とする。戸籍及び戸籍附票に関しては、「松江市戸籍系業務標準準拠システム整備事業及び運用業務委託」の対象としている。なお、今回対象の 6 業務は特定移行支援システムとして総務省に報告済みの業務領域である。

1.3.1 標準化対象福祉系 6 業務

後期高齢者医療
生活保護（レセプト管理は含まない）
障がい者福祉
児童手当
児童扶養手当
子ども子育て支援

1.3.2 6 業務以外の対象領域

6 業務に関連する領域として、本事業には以下のものが含まれる。

(1) 本市独自政策対応

本市独自政策の医療費助成、及び放課後児童クラブを事業の対象とする。

A) 医療費助成（ひとり親医療、重度障がい者医療、乳幼児医療）に関しては本市の定める条例・条例施行規則に従って、対応を行うものとする。以下を参考のこと。

- ・ 松江市子ども医療費助成条例
- ・ 松江市子ども医療費助成条例施行規則
- ・ 松江市福祉医療費助成条例
- ・ 松江市福祉医療費助成条例施行規則

B) 放課後児童クラブ

児童クラブの使用料等に関するシステム対応は、本市の定める条例・条例施行規則に

従って、対応を行うものとする。以下を参考のこと。なお、国の進める共通基盤によって本機能が提供される場合には、本機能の扱いは別途協議するものとする。

- ・ 松江市児童クラブ条例
- ・ 松江市児童クラブ条例施行規則

C) 日常生活用具システム

本市では障がい者福祉関連の給付事業として 2 種類の日常生活用具給付を行っている。本システムはそれに対応するもの。

- ・ 日常生活用具の給付
- ・ 小児慢性特定疾病児童に対する日常生活用具の給付

1.3.3 システム全体概念図

本委託業務で開発するシステム全体の概念を以下に示す。

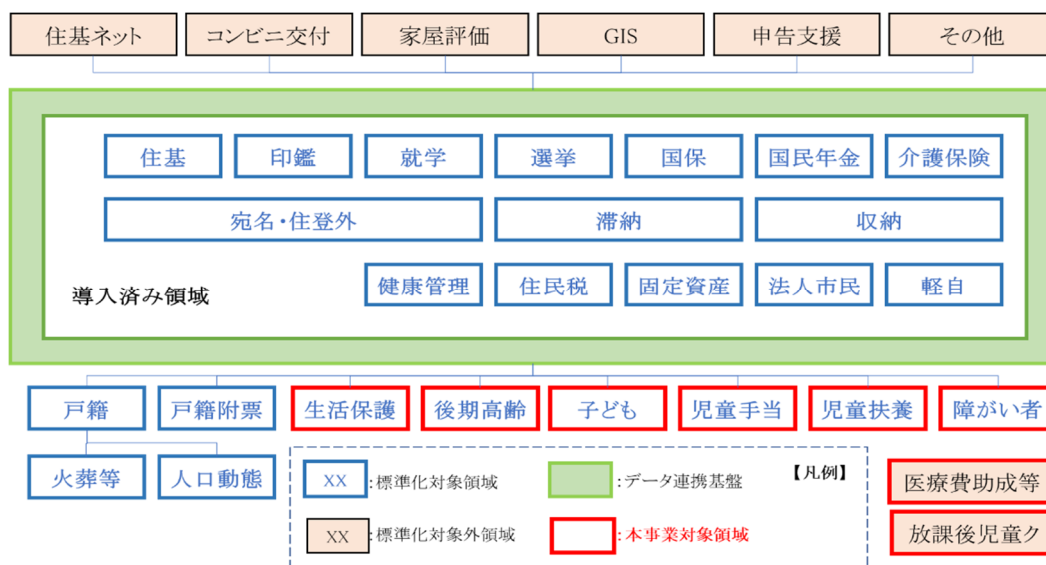


図 1.3.3 システム全体概念図

今回の調達では上記「システム全体概念図」の「本事業対象領域」全体での一括提案を基本とする。

1.4 委託業務の概要

1.4.1 本事業の目的

令和 3 年 9 月に「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」が施行され、戸籍・住記系、税系、福祉系の 20 業務について、令和 7 年度末までに国の定める標準仕様に準拠したシステム（以下、「標準準拠システム」）へシステム移行することが求められている。

また、令和4年10月にデジタル庁から「地方公共団体情報システム標準化基本方針」が示され、当該システムの標準化の取り組みについて令和5年4月から令和8年3月までを移行支援期間と位置付け、令和7年度末までにガバメントクラウドを活用した標準準拠システムへの移行を目指すことが明確化された。

こうした中、本市では既に「図1.3.3 システム全体概念図」で記したように12業務（住民基本台帳、印鑑登録、選挙、固定資産税、個人住民税、法人住民税、軽自動車税、就学、健康管理、介護保険、国民健康保険、国民年金の各業務及び関連領域）に関しては概ね標準準拠システムへの移行を完了した。

本事業の対象の6業務は特定移行支援システムとしてデジタル庁に報告したものであり、移行期間の期限は令和13年3月末日である。

国の方針に従い、現行システムから標準準拠システムへ切り替えを確実に安全に行い、システム導入および運用コストの削減、将来的なベンダーロックインの解消、行政サービス・住民の利便性向上、行政事務運用の効率化の実現および運用保守による安定稼働させることを目的とする。

加えて、本市ではDX(Digital Transformation)推進による業務変革を目指しており、その推進のためには本市職員のDX関連スキル^{*}向上が必要と考えている。本事業の取り組みを、市職員のEUC(End User Computing)スキル等の向上の場としても捉えており、将来的には、スキルの向上した市職員がDX推進をリードする姿を想定している。

^{*}DX関連スキル：導入予定の情報検索・帳票作成・統計・分析ツール関連スキル、RPA(Robotic Process Automation)関連スキル、及びAI-OCR(Artificial Intelligence-Optical Character Recognition)に係るスキルを想定

1.4.2 本事業の取組により期待する効果

(1) 効率的かつ正確な業務運営

デジタル庁の定める標準仕様に準拠したシステムを導入することで、法制度改正時等において各地方団体毎に実施していたシステム化検討に係る調査・分析や仕様検討・設計等の作業が大幅に軽減されると想定される。

その結果、新たな住民サービスの企画や窓口業務対応に、より多くの職員リソースを割くことが将来可能になることを期待する。

加えて、全国共通の基準で事務を行うこととなり、より正確な業務運営が可能となる。

また、業務の効率化が進むことにより、将来的に懸念されている市職員の減少問題にも対応できると想定される。

さらに、令和6年度より業務の共通化の取り組みも開始されており、従来から進められていた公共メッシュの取り組みとあわせて、本市でも積極的に活用していくこととする。

(2) システムコストの低減効果

標準化の進展によりベンダーに依存しないシステム構築が可能になると想定され、現在ベンダー間競争が少なく、ベンダーロックイン状態で高止まりしているシステムコスト削減が可能。

また、業務機能を支えるシステム機能やサービスが共通的に提供されることにより、開発が一部不要となり、開発コストが削減されると想定される。

加えて、クラウドの積極的な活用により、システムインフラの柔軟なりソース配分が可能となり、インフラ整備コストのみならず運用コストの削減も可能。

(3) 高度なセキュリティと安全性の実現

クラウド環境を活用することにより、脆弱なオンプレミス環境から脱却し、クラウドの高度なセキュリティ環境下でシステムを運用することが可能となる。

加えて、災害や障害に強いシステム構成により、堅牢なデータ保全や安定的な運用継続を担保することも可能。

(4) DX 推進に必要な拡張性の実現

柔軟かつ拡張性の高いシステム基盤が整備されることにより、社会課題の解決のためのシステム構築やデジタル化社会に対応した DX 推進が容易になる。

加えて、市職員の DX 関連スキル向上により、DX 推進が加速することを期待。

1.4.3 委託業務の基本的な考え方

標準準拠システムは、国の定めた「標準仕様書」に基づいて開発された業務システムを基本とし、ガバメントクラウド上に構築されたものを使用する。なお、本市においても、業務システムに合わせて業務の見直しを積極的に行い、業務システム本体のカスタマイズは一切認めない。標準化対象業務のうち、標準準拠システムだけでは市民サービスが著しく低下する場合、および本市独自の条例で定めたサービス等への対応については、外付けツール等で対応することも一部認めるが、原則的には国の定めた標準準拠業務に従うものとする。なお、標準で定義されていない標準化対象外業務については、外付けツール等で対応する。

また、現行システムで運用している標準化対象外業務については、その必要性を判断した上で、必要と認められた場合は継続して運用を行うことができるようデータ連携上の考慮を行う。

これまで本市ではハードウェア資産の調達（購入、レンタル、リース）やソフトウェア開発委託等を本市が行うという考え方ではなく、本市は、受託者が提供するシステム及びシステムを維持するために必要な保守・運用支援等を「サービス」として利用するという契約を結んできているが、今回の調達においては、「サービス」利用形態の継続には拘らない。契約形態については、提案者から提案すること。但し、RPA 用のサーバー等のサーバー系を除くクライアントサイドのハードウェア設備（端末用パソコン、プリンター他）は「サービス」利用形態には

含めてはならない。

また、今回の調達では庁内ネットワーク設備導入・運用支援に関しては、本契約とは切り離すものとする。

なお、契約領域については、以下に細分化した。提案の範囲および領域の組み合わせ等は提案者に委ねる。

- a. 業務システム導入
- b. 外付けツール等のシステム開発・導入支援（必要とする場合のみ）
- c. クライアント側設備（業務用端末・プリンター他）導入・運用支援
- d. ハードウェア設備導入・運用支援
- e. システム運用・維持管理
- f. ガバメントクラウド運用管理補助者業務支援
- g. 業務運用（大量印刷業務等）
- h. ヘルプデスク
- i. 統合運用管理補助者業務（20業務全体）
クラウド環境の全体調整およびクラウドコスト最適化推進

サービス利用契約*ではない場合における契約形態は、提案者側の提案内容を踏まえて、受託者決定後に、受託者と本市にて協議の上決定するものとする。

なお、提案金額は上記分類に従って、必ず細分化すること。

*サービス利用契約：提供者がシステム全体（端末・NWを含む）を保有し、本市はそれらを利用する形態をとる契約。

契約は、単年度個別契約ではなく、開発・構築・導入期間と運用・維持管理期間をあわせた長期契約を基本とする。

なお、提案書には下記表を記載し、提案可能な範囲を明示すること。

領域	共通 (全体)	後期 高齢者	生活保護	障がい者 福祉	児童手当	児童扶養 手当	子ども 子育て
a. 業務システム導入							
b. 外付けツール等のシステム開発・導入							
c. クライアント側設備導入・運用支援							
d. ハードウェア設備導入・運用支援							
e. システム運用・維持管理							
f. ガバメントクラウド運用管理補助者							
g. 業務運用（大量印刷業務等）							
h. ヘルプデスク							

領域	共通 (全体)	後期 高齢者	生活保護	障がい者 福祉	児童手当	児童扶養 手当	子ども 子育て
i. 統合運用管理補助者(20 業務全体)		N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

表 1.4.3 提案可能範囲のチェック表

1.4.4 経過措置

提案する対象の業務領域のシステムが、想定している本番稼働時点においても経過措置の対象になっている場合には、その詳細（経過措置管理番号、経過措置対象機能の一覧）を提案書に示すこと。なお、経過措置は遅くとも令和 10 年度末迄に解消していなければならない。また、本番稼働時点までに経過措置が解消する場合にはその解消時期を提示すること。

1.4.5 適合確認

提案する対象の業務領域のシステムが、標準化基準であるデータ要件・連携要件について、令和 8 年度末までに、デジタル庁が実施する適合確認試験に合格していること。

1.4.6 ガバメントクラウドの利用方式

本事業において、本市ではガバメントクラウド共同利用方式(アカウント分離型)を前提としているが、これに拘るものではない。また、ASP (Application Service Provider : 本市が標準準拠システム等を利用するために、業務アプリケーション等の構築、提供、運用保守等の提供を受ける一切の事業者)およびガバメントクラウド運用管理補助者は同一者であることが望ましいが、この限りではない。

なお、運用管理補助者は既に事業を開始している 12 業務のガバメントクラウド運用管理補助者とは異なることも想定されるが、異なる場合には統合運用管理補助者の設置を検討する。統合運用管理補助者はガバメントクラウド利用全体に係る調整およびガバメントクラウド利用の最適化に関する支援を行うものとする。

庁内からのガバメントクラウドへの接続方式は先行事業で構築した専用線を用いた接続方式を利用するものとする。

1.4.7 システム構成概要

現在の本市でのシステム構成は以下の通り。なお、A 社のシステムはアカウント分離方式で利用、B 社および C 社のシステムはネットワーク分離方式で利用している。

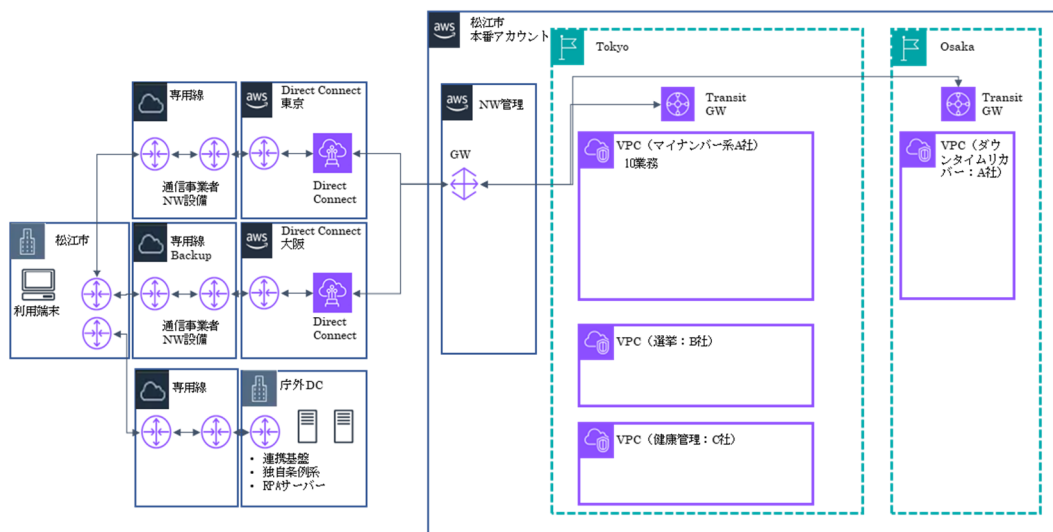


図 1.4.7 現行ガバメントクラウドシステム構成イメージ

1.4.7.1 ネットワーク

本市とガバメントクラウドの間の接続は、2系統（東京&大阪）の専用線を200MB（必要に応じて300MBに拡張可能）にて接続している。それぞれ冗長化のため二重化しており、結果4本の専用線を用意している。

また、一部のシステムを市内のデータセンターに設置しているため、市役所本庁との間を冗長化した専用線（100MB）で接続している。

1.4.7.2 AWS (Amazon Web Services)

AWSは東京リージョンを本番環境として使用している。マルチAZ（Availability Zone）構成は選挙と健康管理のみ採用している。検証用環境については東京リージョンに用意している。大阪リージョンはダウンリカバリーの環境として使用しており、参照用のデータとして東京リージョンの本番データを日次連携している。なお、この構成および運用方式に関しては今後見直す可能性がある。

1.4.7.3 マルチクラウド

本市では先行事業において全てAWS上でのシステム稼働を実現しており、マルチクラウドによる運用負荷が増えることを防ぐために、今回の調達範囲においてもAWS上での稼働を原則としている。なお、AWS以外を採択する明確な理由がある場合には、この限りではないが、疎明資料を提出すること。

1.4.8 導入期間に関するスケジュール案

導入期間のスケジュールは以下のように想定しているが、提案者からのより適切かつ詳細な提案を期待している。

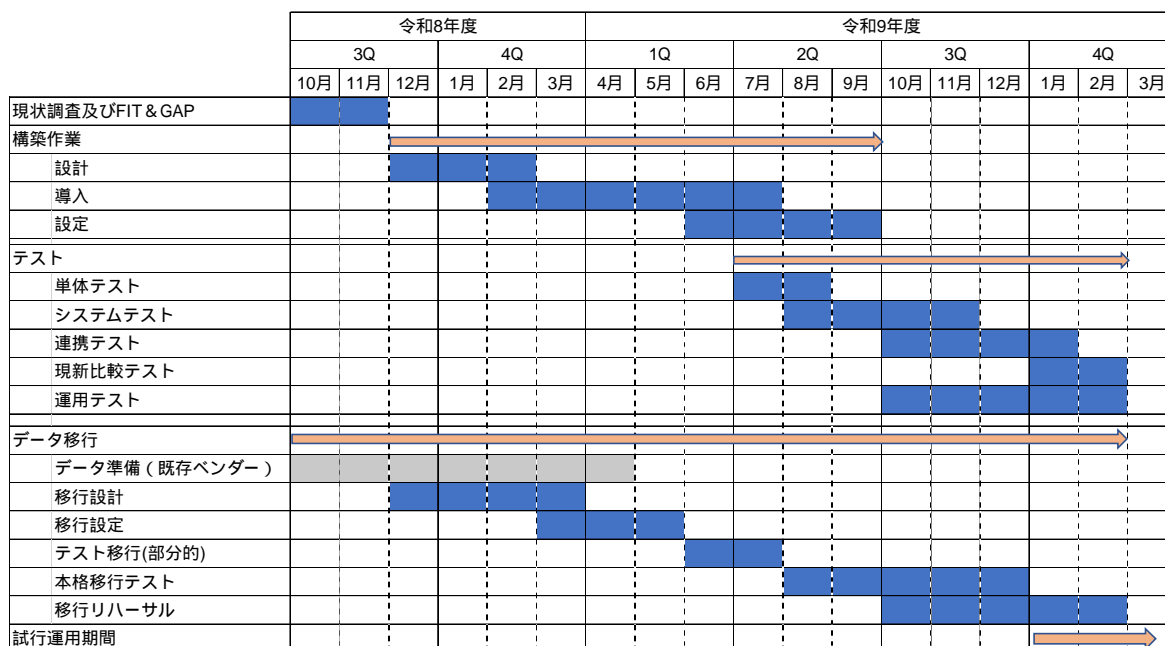


図 1.4.8 スケジュール案

1.4.9 先行導入済みの12業務のシステムに関する特記事項

A社提供の業務システム領域については文字コードに独自コードを使用しており、A社内の連携は原則独自コード。行政事務標準文字への移行時期は未定。(行政事務標準文字への移行期限は、全国の自治体が標準化を終える頃までとなっている。)

なお、12業務外への連携に関しては行政事務標準文字での連携を前提とする。

EUCに関しては導入ベンダーのシステムに付随した機能を使用しており、汎用的な分析ツールなどは未使用。

標準化業務の補助的な機能としてUiPath社のRPA(サーバー型)を活用している。

12業務の多くは経過措置の対象となっており、解消時期は未定。

業務名	経過措置管理番号
001_住民基本台帳	001_5010001006767_1
002_印鑑登録	002_5010001006767_1
010_個人住民税	010_5010001006767_1
011_法人住民税	011_5010001006767_2
012_固定資産税	012_5010001006767_1
013_軽自動車税	013_5010001006767_1
014_収納管理(税務システム)	014_5010001006767_1

業務名	経過措置管理番号
016_地方税（共通）	016_5010001006767_1
019-0_健康管理_健康管理システム	019-0_8260001007077_2
023-0_介護保険	023-0_5010001006767_2
023-1_介護保険_認定審査会システム	023-1_5010001006767_1
026_国民年金	026_5010001006767_2
032_団体内統合宛名	032_5010001006767_1(V2.1)
035_レセプト管理（生活保護）	035_5010001006767_1
037_統合滞納管理	037_5010001006767_1

表 1.4.9 経過措置一覧

本市では、従来サービス利用契約の形を採用していたため、12 業務で使用する端末・プリンター・周辺機器およびネットワークは、現在の導入事業者の資産となっている。なお、今回の対象業務に関しては契約形態を見直す想定。

1.4.10 委託業務の範囲

本委託業務の範囲は、以下のとおりである。

なお、本委託業務の実施にあたり、本仕様書に記載しているものを含め、本市と必ず協議し、本市への報告を行うこと。

(1) 各業務の範囲

統合プロジェクト管理業務

- ア 業務の目的・業務範囲の管理
 - イ 人的資源管理
 - ウ コミュニケーション管理
 - エ 進捗管理
 - オ 品質管理
 - カ リスク管理
 - キ 課題管理
 - ク 構成・変更管理
 - ケ サービスレベル管理
 - コ 情報セキュリティ管理
 - サ 情報の提供
- 開発・構築・導入業務
- ア 開発・構築・導入業務

- イ システム移行業務
- ウ システムテスト業務
- エ 職員支援業務
- 運用・維持管理業務
- ア 運用・保守管理業務
- イ 職員支援業務

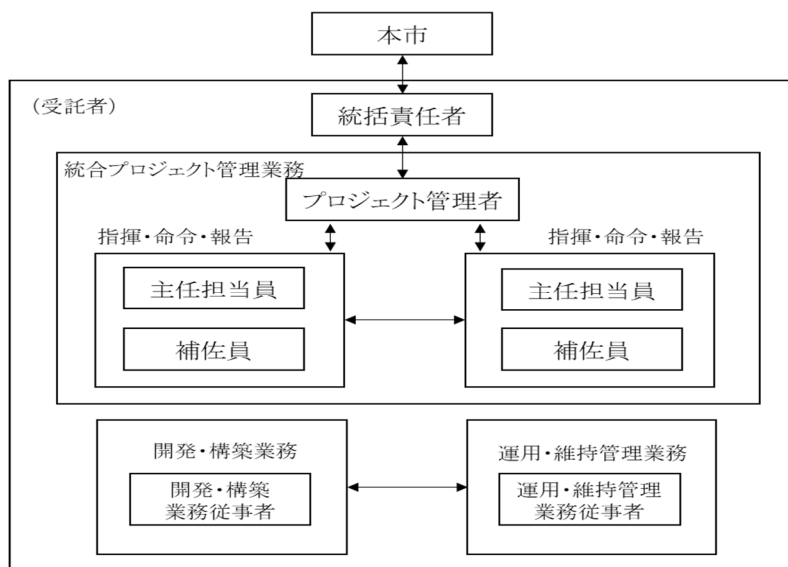


図 1.4.10 プロジェクト体制イメージ図

各委託業務における委託範囲の詳細については、後述の「5. 統合プロジェクト管理業務」、
「6. 開発・構築・導入業務」、「7. 運用・維持管理業務」を参照すること。

1.5 作成物

本事業では、各委託業務区分に応じて、以下に示す作成物を提出すること。なお、作成物の種類、
内容、納品方法等の詳細については、本市と受託者で協議の上、決定するものとする。

委託業務区分	作成物の種類	備考
統合プロジェクト管理業務	業務実施計画書	本事業全体の実施計画の詳細を定めたもの。
	年次業務計画書	年次で実施する業務計画の詳細を定めたもの。
	費用内訳書	本事業の実施内容毎の費用の内訳を示したもの。
	業務遂行体制表	本事業を遂行する体制を定めたもの。
	連絡体制図	本事業の連絡体制を定めたもの。
	品質マネジメント計画書	本事業における品質目標および目標を達成するための管理手段等の実行方法を記述したもの。
	情報セキュリティ管理計画	セキュリティ管理を行うための詳細を定めたもの。
	情報提供記録	情報化コンサルティングに係る各種情報の提供記録。
	ICT-BCP (ICT-Business Continuity Plan)	非常時における優先業務の選定と業務が停止した場合の影響度の特定等、標準準拠システムの事業継続計画をまとめたもの。

委託業務区分	作成物の種類	備考
開発・構築・導入業務	システム仕様書	本事業で開発・構築・導入する業務・システム・情報(データ、パラメータ)の要件等を定めた仕様書。但し、標準仕様書に記されたものは除く。
	テスト計画書	システム開発・構築・導入の各工程で実施する各種テスト計画の詳細を定めたもの。
	テスト結果報告書	システム開発・構築・導入の各工程で実施した各種テストの結果報告書。
	データ移行計画書	現行システムから標準準拠システムへのデータ移行計画の詳細を定めたもの。(移行設計書を含む。)
	データ移行結果報告書	データ移行のテスト、リハーサル及び本場移行の実施結果報告書。
	研修計画書	本市職員向け研修計画の詳細を定めたもの。
	研修カリキュラム・テキスト	職員向け研修のカリキュラム、研修テキスト(操作マニュアルを含む)。
	研修報告書	研修実施結果報告書。
運用・維持管理業務	システム運用・保守計画書	システムの運用・保守管理業務・サービスレベル目標(以下、SL0: Service Level Objective)の詳細について定めたもの。
	業務運用計画書	業務運用の詳細について定めたもの。
	導入支援計画書	導入支援業務の詳細について定めたもの。
	ヘルプデスク運用計画書	ヘルプデスク業務の詳細について定めたもの。
	運用・維持管理業務報告書	運用・維持管理業務の全体について、実施内容や結果等を取りまとめたもの。
	モニタリング実施報告書	SL0の達成状況を取りまとめたもの。
	改善計画書	SL0の未達成な状況が発生した際に作成する改善計画について取りまとめたもの。
	業務引継書	本事業の終了時に、委託業務内容に係る引き継ぎ事項等を取りまとめたもの。

表 1.5 作成物一覧

1.6 構築方針

1.6.1 開発における基本方針

標準準拠システムは業務システムを基本とし、カスタマイズは行わないものとする。ただし、市民サービスが著しく低下あるいは市職員の業務負荷が著しく増大すると本市が判断した場合等、業務システム本体に影響がなく、かつ国の定める標準化基準に影響がないものに限り、必要最小限の外付けツール開発等で対応することを検討することもあり得る。

なお、本市が「6.1.1 システム仕様書の提出」に基づきシステム仕様書の承認を行うまでに、国の定めた「標準仕様書」および本仕様書に定める要件以外に市民サービス提供の観点からどうしても必要な機能等が判明した場合には、本市と協議の上、最低限の外付けツール開発等で対応すること。(システム仕様書については6.1.1章の定義を参照のこと)

1.6.2 帳票作成

標準仕様で定義された帳票作成に関しては、帳票作成および微調整の自由度・容易性を高める

ために、旧来型の帳票定義体を使用した帳票開発は避けたいと考えている。エンドユーザーが容易に設計・開発が可能な製品を提案すること。従来型の帳票定義体を使用した帳票作成等を採用する場合には、その優位性・利便性を説明する資料を提出すること。

1.6.3 標準化オプション領域

標準仕様の中でオプション領域と定められた機能に関しては、提案者によりその機能を提供するか否かが異なる。本市では、各提案者のオプション機能の対応状況の比較資料を作成し、それに基づき実際のユーザー部門に評価をしてもらう想定である。

このため、提案者はオプション機能の提供可否を整理し提出すること。なお比較するにあたって業務単位で仕様書のバージョンを揃える必要があり、別紙 1-2「標準仕様書基準版数」に記載の「希望版数」にて必ず整理して提出すること。

なお、オプション機能の整理には別紙 4_福祉系業務標準化オプション一覧（各標準仕様書の機能・帳票要件一覧を流用）を使用すること。

1.6.4 標準準拠システム範囲外の開発

「1.3.2 6 業務以外の対象領域」で記した領域以外で、外付けツールの開発や EUC 環境を利用したデータ抽出や帳票作成等を行う際には、将来的に本市職員が自ら開発・維持ができるように、可能な限り簡易的に開発可能なツール（RPA ツール・検索ツール・統計/分析ツール・帳票作成ツール等）を採用すること。

なお、先行事業領域における EUC 環境は構築済みであり、主たる EUC ツールは富士通社の DBplayer である。このため、必要に応じて別のツールを提案すること。

RPA ツールについては先行事業で採用した UiPath を使用することを前提とする。

AI-OCR に関しては UiPath と連係して使用することを想定しているが、ツール自体に関しては未選定。提案に際しては提案ツールの選定理由を提示したうえで、提案すること。

AI-OCR については本市職員が扱えることと、LGWAN 環境で使用することを前提とする。なお、住民情報系との間でのデータ受け渡しの考慮を行うこと。

なお、標準準拠システム範囲外の開発の詳細については、「別紙 3_福祉系業務_標準化システム外領域_個別仕様書」を参照のこと。

1.6.5 その他の構築

標準準拠システムへの移行および外付けツールを始めとする関連システムの開発・構築・導入にあたっては、「標準仕様書」及び本市が承認したシステム仕様書に基づき移行および開発・構築・導入をすること。

また、受託者は、仕様書に基づき誠実に履行し、使用を満たす移行および開発・構築・導入をすること。なお、移行および開発・構築・導入を進める上で疑義が生じた場合は、速やかに両者が協議するものとする。

1.6.6 非機能要件について

標準準拠システムに関しては、少なくとも「地方公共団体情報システム非機能要件の標準【第 1.1 版】」に定義された項目およびその選択レベルに従うものとする。何らかの理由で、これを逸脱する場合には別途協議を必要とする。このため、【第 1.1 版】の要求を満たすことができない項目は、提案書で明示すること。

なお、標準準拠領域外の非機能要件に関しても、原則これに準ずるものとする。

1.7 開発手法

今回のシステム導入・運用では、DevOps (Development Operations) を可能な範囲で採用したいと考えている。このため、以下に述べるアプローチが本事業において、どの程度実現可能なものが提案書に明記すること。なお、本項も選定における重要な要素と想定している。

1.7.1 CI/CD (継続的インテグレーション/デリバリー)

業務システムのカスタマイズコードや設定情報の管理手法について

- ・ 要求事項：自動化されたデプロイパイプラインの構築
 - ✓ 開発、検証、本番の各環境へのリリース作業を自動化するための CI/CD パイプラインを構築すること。
 - ✓ ソースコードや設定パラメータがリポジトリ (GitHub/GitLab 等) に反映された際、自動的にビルドおよび環境反映が行われる仕組みを提示すること。
- ・ 要求事項：デプロイにおけるダウンタイムの最小化
 - ✓ 本番環境へのアップデートに際し、業務停止時間を最小化する手法 (ブルーグリーンデプロイメントやローリングアップデート等) を検討し、その実現可否を回答すること。

1.7.2 IaC (Infrastructure as Code)

インフラ構成の再現性と管理透明性を確保するための要求について

- ・ 要求事項：環境構築のコード化
 - ✓ クラウドインフラを利用するにあたって、Terraform や CloudFormation 等を用いて構成をコード化し、環境の不整合を防止すること。
 - ✓ 本番環境と同じ構成の検証環境を、迅速かつオンデマンドで複製・破棄できる手順を確立すること。

1.7.3 オブザーバビリティ (可観測性)・監視に関して

障害検知から復旧までのスピードを速める

- ・ 要求事項：集中ログ管理とアラート通知

- ✓ アプリケーションログ、ミドルウェアログ、アクセスログを一元的に管理し、特定キーワードの検知やエラー率の急増時に、運用担当者へリアルタイムで通知（Slack/Teams等）する仕組みを構築すること。
- ・ 要求事項：アプリケーション・パフォーマンス・モニタリング（APM）
 - ✓ 応答遅延やリソースの枯渇を事前に検知するため、アプリケーションのパフォーマンスを可視化するダッシュボードを提供すること。

1.7.4 運用プロセス・体制に関して

- ・ 要求事項：リリース手順の標準化と自動テスト
 - ✓ リリース時のヒューマンエラーを排除するため、主要な機能に対する回帰テスト（リグレッションテスト）の自動化案を提示すること。
- ・ 要求事項：DevOps 推進体制の提示
 - ✓ 構築フェーズから運用フェーズへのスムーズな移行を目的とし、開発チームと運用チームがどのように情報共有し、継続的な改善（フィードバックループ）を行うか、その運用フローを提案すること。

1.8 契約金額

契約金額は、統合プロジェクト管理業務、開発・構築・導入業務、運用・維持管理業務に係る全ての費用を含む。ただし、ガバメントクラウド使用料及びガバメントクラウドへの接続費用（回線利用料）は含まない。（想定されるガバメントクラウド使用料に関しては参考価格として別途提示すること。）なお、「2.3 契約金額の増額について」による支払い対象と費用については、除くものである。

OS や業務システムの使用許諾権料、バージョンアップ・レベルアップ等によるソフトウェア・ハードウェアの更新等にかかる費用は、ハードウェア導入・保守費用に含むものとする。

なお、契約金額に含まれる費用のうち、一部の費用について、以下のとおり特記する。

1.8.1 開発・構築・導入業務費

開発・構築・導入業務費には、「標準仕様書」に記載している全ての業務要件を実現するために必要となる業務システムの導入・移行費用、外付けツールの導入・開発費用等、全ての作業に係る費用を含むものとする。

システム仕様書の承認までに、「標準仕様書」及び本仕様書に記載している要件以外に必要な機能等が判明した場合、その機能等を実現するために必要な費用は、契約金額に原則含まれる。なお、システム仕様書の承認後に判明した場合、「1.9 リスク分担」に従い、費用を負担するものとする。

1.8.2 法制度改正対応費

既存の法制度に全国統一の改正が行われる法制度改正に伴う追加機能・改良機能については、本市と協議の上、本事業の範囲内で適用を実施するものとする。(大規模法制度改正対応は、本項の対象外とする。「2.3 契約金額の増額について」にて後述。)

1.8.3 消耗品費

作成物等の納品に係る消耗品(電子媒体、印刷物、ファイル等)本市との打ち合わせをはじめとする各種会議等で使用する印刷物、本市に対して行うテスト結果等の各種報告に係る消耗品、テストや職員研修で使用するテキスト作成に係る消耗品、業務実施場所における消耗品は、全て契約金額に含まれる。

1.8.4 人件費・諸手当等

本事業の遂行にあたり、受託者が必要とする人件費、出張旅費、諸手当等(日当等、全ての諸手当)の費用は、全て契約金額に含まれるものとする。

1.8.5 通信運搬費

本市との連絡調整のために必要となる通信運搬費は、受託者から本市に向けたものは全て契約金額に含まれるものとする。

1.8.6 施設・設備整備費

オンプレミス等のクラウド環境以外でのサーバー設置は原則行わない方針だが、何らかの理由で設置が必要な場合はその疎明資料を提出すること。

(1) データセンター等のシステム設置場所におけるセキュリティ対策

システム設置場所におけるセキュリティ対策のための施設・設備の充実、増強、電源・空調・配線工事等が必要となる場合の費用は、全て契約金額に含まれるものとする。

(2) データセンター等のスペース利用料

システムを設置するためのスペース利用料は、全て契約金額に含まれるものとする。

1.8.7 事務環境整備費

業務実施場所における机、椅子、書架、電話、OA機器(パソコン、プリンター、周辺機器、コピー機等)、用紙等の消耗品、光熱水費等は受託者が全て準備するものとする。ただし、本市の要求により特別に必要となった場合は、別途協議するものとする。

市役所本庁内に業務実施場所を設ける場合、ネットワーク費用、庁内用電話料、庁舎の賃借料、光熱水費については、無償とする。

なお、業務実施場所におけるネットワークおよび業務実地場所までのネットワーク整備に係る費用は、開発者の負担とする。

1.9 リスク分担

契約期間中に顕在化する可能性のあるリスクについて、本市と受託者の分担の考え方を下表に示す。なお、両者がともに負担する項目については、必要に応じて両者協議の上、その負担方法を決定するものとする。

発生段階	リスク項目	リスクの内容	本市	受託者	
共通	性能や技術の陳腐化リスク	システムのハードウェア等が陳腐化することにより、定められた SLO への不適合が起きるリスク		○	
	製品サポートのリスク	受託者が用意したシステムに用いられる製品サポートが打ち切られることによるバージョンアップ等の費用負担リスク		○	
	市組織等の変更	市の組織変更や庁舎移転等に関して生じる費用負担リスク	○		
	システム設置場所の変更	受託者が用意するシステム設置場所の変更に関して生じるリスク（大規模な変更は除く）		○	
	業務に関連した法制度改正	既存の制度に全国統一で行われる改正に伴うシステム改修費用負担			○
		法制度の新設・抜本的改正に伴うシステム改修費用負担（受託者が対応を有償と判断し、国・県又は関係機関から補助金が発生する場合）		○	
		法制度の新設・抜本的改正に伴うシステム改修費用負担（上記以外の場合）		○	○
		県、市独自事業に係る条例・規則改正に伴うシステム改修費用負担		○	
		市町村合併等、今後の地方自治の統治・統制制度が変更されることによるシステム改修費用負担		○	
	消費税率の変動	消費税率の上昇に伴うリスク	○	○	
	物価変動	デフレ・インフレに関するもの	○	○	
	金利変動	金利の変動に関するもの		○	
	為替変動	為替の変動に関するもの	○	○	
	第三者賠償リスク	市の事由により第三者より損害賠償請求が発生したリスク		○	
		受託者の事由により第三者より損害賠償請求が発生したリスク			○
	事業終了	受託者の事由により本事業が終了する場合の損害および費用負担			○
		市の事由により本事業が終了する場合の損害および費用負担		○	
	個人情報保護に関するリスク	市職員が個人情報等を不正に知得、濫用、漏洩した場合のリスク		○	
		受託者側職員が個人情報等を不正に知得、濫用、漏洩した場合のリスク			○
	不可効力リスク	天災等の災害リスク（仕様書で要求した水準や対策範囲外のもの）		○	○
天災等の災害リスク（仕様書に要求した水準や対策範囲内のもの）				○	
施設・設備損傷リスク	市の事由による施設・設備の損傷		○		
	受託者の事由による施設・設備の損傷			○	
設計・開発段階	スケジュール遅延リスク	市の事由によるスケジュール遅延	○		
		受託者の事由によるスケジュール遅延		○	
	仕様・設計変更に係わるリスク	市の事由により仕様・設計変更を行うことにより生じる追加費用負担	○		
		受託者の事由により仕様・設計変更を行うことにより生じる追加費用負担		○	

発生段階	リスク項目	リスクの内容	本市	受託者
運用段階	システム損害リスク	市の過失によりシステムに損害が発生した場合	○	
		受託者の事由によりシステムに損害が発生した場合		○
	データ損害リスク	市の操作誤りによるデータ消失・改竄・漏洩	○	
		受託者の事由によるデータ消失・改竄・漏洩		○
	性能リスク	サービス要求水準の不適合時のリスク		○
	システム変更リスク	市の事由によりシステム変更を行うことにより生じる追加費用負担	○	
		受託者の事由により設計変更を行うことにより生じる追加費用負担		○
事業引継ぎ	受託者の契約解除後の事業継続のための引継ぎに関すること		○	

○：リスクが顕在化した場合に原則として負担を行う

空欄：リスクが顕在化した場合に原則として負担を行わない

表 1.9 リスク分担

2. 支払い対象と方法

2.1 当初契約金額について

「1.6 契約金額」のとおり、契約金額は、統合プロジェクト管理業務、開発・構築・導入業務、運用・維持管理業務のうち後述する追加費用を除く費用が含まれる。

2.1.1 支払対象

(1) 準備費用

準備費用とは、以下の費用の合計額であり、運用・維持管理業務の開始までに必要となる費用のことである。なお、設備に係る費用に関しては含まない。

統合プロジェクト管理業務に係る費用のうち、開発・構築・導入期間で実施される管理業務に係る費用（ガバメントクラウド運用管理補助者費用を含む）

開発・構築・導入業務に係る全ての費用

(2) 運用・維持管理費用

運用・維持管理費用とは、以下の費用の合計額であり、運用・維持管理業務の開始後に必要となる費用である。運用・維持管理費用は変動する可能性があるが、契約時点に、一旦想定金額で全体を契約し、以降毎年実績を踏まえて翌年分の見直しを行うものとする。

統合プロジェクト管理業務に係る費用のうち、運用・維持管理期間に実施される管理業務に係る費用（運用・維持管理業務開始後のガバメントクラウド運用管理補助者費用を含む）

運用・維持管理業務に係る全ての費用

業務運用に係る全ての費用

設備に係る費用（調達・設置及び保守費用）

2.1.2 支払方法・時期

(1) 支払方法・時期

契約金額は、開発・構築・導入期間と運用・維持管理期間に分けて支払う。

契約金額の内、準備費用の一部は開発・構築・導入期間の各年度末に円単位で支払う。

運用・維持管理費用は、運用・維持管理期間の開始後、毎月のサービス提供に応じて円単位で支払う。

毎月支払う額は、準備費用の残分と運用・維持管理費用を運用・維持管理期間が開始する月から契約期間終了月までの月数で除した額とする。

なお、端数処理については、小数点以下第1位で切り捨て、差額は初回支払い月で調整する。

2.1.3 契約途中で契約が終了した場合の支払方法

契約途中で契約が終了した場合、契約金額は以下に従い支払う。

(1) 本市の責により契約を終了する場合

運用・維持管理期間が開始されていない場合

契約により開発・構築・導入を行っている業務については、準備費用の履行済み割合を協議し、割合に応じた費用を本市が負担する。

運用・維持管理期間が開始されている場合

準備費用及び業務が終了するまでのサービス費用は、本市が負担する。

(2) 受託者の責により契約を終了する場合

運用・維持管理期間が開始されていない場合

契約により開発・構築・導入を行っている業務については、開発・構築・導入業務の進捗状況の如何を問わず、その費用を受託者が負担する。

運用・維持管理期間が開始されている場合

業務が終了するまでの準備費用及びサービス費用は、本市が負担する。

2.2 契約金額の減額について

本事業において、以下の条件により、契約内容の見直しが必要な場合は、変更予定年度の前年度において費用や内容について協議し、契約金額を減額することができるものとする。

(1) 見直しの対象

見直しの対象は、契約金額のうち、サービス費用に係る支払分とする。

(2) 見直しの条件

技術革新等により、本事業実施のための費用が縮減できると判断される場合。

市場価格の低下により、費用が縮減できると判断される場合。

法制度の変更等により予定していた業務が不要になる等、本事業の内容又は範囲の縮小につき合理的な理由が生じたと認める場合。

ガバメントクラウドのマネージドサービスの活用等により、運用にかかる経費の縮小を行えると判断される場合。

その他、社会情勢等を考慮し、契約金額を減額すべきと合理的に判断される場合。

(3) 運用契約見直し検討時期

令和10年度秋

令和11年度秋

令和12年度秋

令和13年度秋

以降未定

(4) 支払方法

支払い方法は、「2.2 契約金額の減額について」の「(3) 運用契約見直し検討時期」に記載された時期に翌年度の契約金額を見直すものとする。支払い方法は、本市と協議の上、決定する。

2.3 契約金額の増額について

システムの改修や追加について、本市からの要望がある場合、受託者は、本市に外付けツール開発等の提案を行うこと。その提案を行うにあたっては、運用の検討及び標準業務システム機能の最大限の活用を優先して検討し、業務システム本体へのカスタマイズは行わないものとする。

本市は、この検討結果により、システムの改修や機能の追加が必要かどうか判断した上で、システム改修等の対応を判断する。

なお、受託者は、改修の提案にあたっては、システム改修や追加業務にかかる追加費用、今後の運用等に係る費用を示すこと。

2.3.1 標準仕様書の改訂対応

各業務の標準仕様書は定期的に改訂されることになっている。この改訂に関しては、基本的にはASPサービス自体のバージョンアップとして無償対応されるべきものだと本市では認識している。なお、大規模法制度改正は次項で述べる。

2.3.2 大規模法制度改正対応

法制度の新設あるいは抜本的な改正により、システムの設計・構造、本事業の内容又は範囲について、通常のバージョンアップでは更新が実施できない程度的大幅な変更が必要であると合理的に判断される場合は、本市と協議の上、本契約とは別の契約で対応するものとする。また、こうした大規模法制度改正については補助金が出されるものと想定している。

なお、このような業務システムの機能改訂・改善対応はASP利用者全体で負担すべきものであり、本市だけで負担するものではないと考える。

2.3.3 追加業務

標準準拠システムに関連した新たな追加業務に対するシステムの改修や機能の追加、コンサルティングについて、本市からの要望がある場合、受託者は、本市に外付けツール開発等の提案を行うこと。

2.3.4 その他

受託者は、システムの改修や機能の追加、新たなコンサルティングを行うことで、提供する

サービス自体が向上すると判断した場合、本市に対して改修等の提案を行うこと。但し、「標準仕様書」から逸脱しない前提。提案内容に関しては本市担当部門側との協議および合意に加えて、デジタル戦略課の合意を必須とする。

ただし、業務システム本体へのカスタマイズは行わない前提とする。

3. サービスレベル目標の合意について

3.1 サービスレベルの基本的考え方

本事業は、本市の行政にとって重要な住民系情報システムを支えるシステムである。加えて、運用・維持管理期間が長期的となる契約を締結する。

よって、その実施にあたっては、客観的にサービスレベルを把握し、適正に運用・維持管理をするための値としてサービスレベル目標を設定する。

本事業の開発・構築・導入業務において、各業務システム等の要件が確定した後、「3.5 サービスレベル目標項目および目標値」に示す事項を基本としたサービスレベル目標を両者合意の上で、SL0を設定する。

3.2 サービスレベル目標の作成・更新

3.2.1 サービスレベル目標の合意形成

サービスレベル目標は、本市と受託者が協議を行い、遵守するサービスレベル目標の評価方法を具体化する。

本事業は「1.4.4 ガバメントクラウドの利用方式」で記述したガバメントクラウドの利用方式を前提としている。よって、システム運用に関わる SL0 については、ガバメントクラウドに関して関係者間（デジタル庁・CSP 間等）で締結される SLA も参考に協議を行う。

一方、本市向けの外付けツール開発等や関連する標準外領域のシステムに関しては、ガバメントクラウド領域に関わる SL0 とはそぐわない場合には、別途協議を行うものとする。

また、SL0 にはセキュリティ項目を必ず含めるものとする。

3.2.2 SL0 の設定

本市と受託者で合意したサービスレベル目標および評価方法について、受託者は SL0 としてとりまとめ、運用開始までに本市と合意すること。

3.2.3 SL0 の評価

本市と受託者は、定期的に SL0 の達成状況について、評価を行うものとする。

3.2.4 SL0 の見直し

SL0 は、契約期間を通じて、継続的に更新するものとする。

SL0 の見直しは、評価の結果に応じて、本市と受託者が協議を行った上、必要に応じて SL0 の見直しを行うものとする。

3.3 サービスレベルの報告と管理

3.3.1 モニタリング（実績監視）

モニタリングは、サービスの履行に関し、SL0 に従い、品質が維持されているかを確認する

ための重要な手段であり、受託者から提供されるサービス水準を監視する行為である。
モニタリングに際しては、モニタリング実施計画書を策定し、以下の内容を実施する。

サービスの履行状況の把握と履行状況を検収するためのデータ収集

SL0 を達成していないことを確認した場合の速やかな改善措置の実施

収集したデータや改善措置の実施状況について、SL0 を達成しているか測定し、その結果に基づき実績評価

(1) モニタリングの具体的な内容

以下の内容を実施することとするが、具体的な内容、モニタリングの実施体制は、SL0 の合意にあたり、本市と受託者で協議を行い、決定する。

なお、モニタリングの実施にあたっては、本市自らが全てを行うのではなく、本市と受託者が協同して行うこととする。

受託者によるモニタリング（セルフモニタリング）案

受託者自身が、セルフモニタリングを行い、モニタリング実施報告書を本市に提出し、本市は、その内容が確実に履行されているか確認を行う。

セルフモニタリングにあたっては、測定機器等を受託者で準備し、その状況を取りまとめること。

本市は、定期的に、また抜き打ちで検査を行う。

本市によるモニタリング案

本市は、モニタリングとして、稼働率やレスポンスの測定、障害対応状況、ヘルプデスクの実施状況、データパンチの実施状況、各業務システムの実地確認等を行う。

3.3.2 SL0 評価実施体制

受託者は、サービスレベルの達成状況を毎月管理し、モニタリング結果をモニタリング実施報告書としてとりまとめ、個人情報へのアクセス状況等、毎月定期的に本市へ提出すること。ただし、本市と協議の上、提出する頻度を変更することができるものとする。

また、本市と SL0 の評価に関する会議を年 1 回開催すること。

3.4 サービスレベルの評価

3.4.1 継続的なサービスレベル向上への取り組み

受託者は、モニタリング実施報告書の結果から、SL0 の運用状況を定量的に把握し、サービスレベルの継続的な維持、向上を目指すこと。

3.4.2 評価方法

本市は、SLO の評価において各項目の達成状況の精査を行い、評価を行うものとする。

評価の結果、サービスレベル目標を下回った場合には、必要に応じてペナルティポイントを付与する。また、より質の高い業務の実施に向けた改善活動等が行われた場合には、その価値を勘案し、評価ポイントを付与する。なお、これらのポイントは契約金額に直接影響を与えるものではなく、あくまでも評価指標としてのみ使用する。

3.4.3 改善計画

受託者は、月次の SLO の達成が困難と判断された場合には、速やかに改善計画書を策定すること。なお、計画書の提出については、「5.1.1 業務実施計画書」に示す方法と同様とする。

(1) 改善計画書の構成

改善計画書の主な内容は以下のとおりとする。

SLO の達成が困難になる元となった障害等の状況および原因

改善・復旧方法

今後の SLO 達成の対策方針（再発防止・予防策等）

(2) 改善計画書の承認

受託者は、策定した改善計画書を本市へ提出し、本市と協議の上、改善・復旧を行う時期等を決定する。

(3) 改善計画書の実施

受託者は、本市の承認後、改善計画書に基づき、直ちに改善・復旧を行い、本市に報告すること。また、再発防止に努めること。

3.5 サービスレベル目標項目および基準値

3.5.1 開発・構築・導入業務

開発・構築業・導入務において品質目標は設定するが、サービスレベル目標の設定は行わないものとする。

3.5.2 運用・維持管理業務

(1) 運用・管理業務

運用・管理業務におけるサービスレベル目標の設定（案）を以下に示す。

項番	サービスレベル目標	内容	目標値
1	各システムの正常稼働時間	各業務で規定されている運用時間（運用条件）に対するシステム正常稼働の割合	システム毎に別途協議
2	各システムの稼働時間	平均故障間隔 （MTBF：Mean Time Between Failure） 故障が発生するまでの時間の平均値	1068 時間以上 年間あたり 但し、以下を適用 ・休日証明発行系： 452 時間以上 ・業務帳票印刷系： 対象外
		平均修復時間 （MTTR：Mean Time To Recovery） 故障修復にかかる時間の平均値	3 時間以下 但し、以下を適用 ・休日証明発行系： 6 時間以上 ・業務帳票印刷系： 対象外
3	障害発生一次通知の時間	障害発生の認知から発生を運用事業者へ通知するまでの時間（口頭連絡も可とする）	5 分以内 達成率 95% 以上
4	障害発生一次対応の時間	障害発生の通知から一次対応（駆け付けおよび対応策の提出予定時期の通知）を行うまでの時間	30 分以内 達成率 95% 以上
5	障害復旧	目標復旧地点 （RPO：Recovery Point Objective）	障害発生時点（日次バックアップ） （但し、日次バックアップでの復旧では後追い入力が膨大に発生する等業務への支障が大きいことが明らかである場合は＋一時保存データからの復旧）
		目標復旧時間 （RTO：Recovery Time Objective）	6 時間以内 （窓口対応等、システム停止が及ぼす影響が大きい機能の復旧を優先しなるべく早く復旧する。）
		目標復旧レベル （RLO：Recovery Level Objective）	全システム機能の復旧
6	大規模災害時システム再開目標	一ヶ月以内に再開	機能は、業務が再開できる最低限の機能に限定する。また、復旧までの間、バックアップデータから必要なデータをCSV等で自治体可以利用できる形式*で提供する。 *住民記録システム等、住民の安否確認に必要なデータを持つシステムについては、発災後 72 時間以内に、必要なデータを自治体可以利用できる形式で提供すること。
7	サーバー類のウィルスパターンファイルの更新期限	ウィルスパターンファイルの公開日時から配布サーバーへの適用日時までの時間	48 時間以内 達成率 99% 以上
8	システムバージョンアップ等修正	計画期間内の作業完了時間	本市へ提示し承認を受けた計画に定めた当該作業の完了時間 達成率 95% 以上

表 3.5.2-1 運用・管理業務におけるサービスレベル目標の設定（案）

(2) 運用・管理業務以外の業務

運用・管理業務以外の業務におけるサービスレベル目標の設定(案)を以下に示す。

項番	サービスレベル目標	内容	目標値
1	ヘルプデスク 一次回答率 (電話・電子メール)	電話・電子メールによる問合せのうち、1日の業務終了時点で一次回答を実施した件数の、問合せ件数に対する割合 17時以降の問合せについては、翌業務運営日の対応とする。	95%以上
2	帳票搬送の遅延	到着予定時刻からの遅延(市都合によるものを除く)	15分以内
3	データパンチのミス発生率	投入したデータにミスがある項目数の、投入全項目数に対して占める割合	0.05%以内
4	帳票印刷の操作ミス発生率	帳票運用の操作で人的ミスを起こす割合	0.5%以内
5	オペレーション運用の操作ミス発生率	オペレーション運用の操作で人的ミスにより再実行したオペレーション数の割合	0.5%以下
6	バッチ処理結果提供期限	バッチ処理結果(業務帳票・電子ファイル等)の提供先に予定された日時までに提供する割合	95%以上
7	情報セキュリティアクセス状況の報告	下記を定期的に確認し報告する。 ・ログ取得・管理、媒体管理の実施状況 ・障害数の中で情報セキュリティ案件の内訳数	1回以上/月 達成率100%

表 3.5.2-2 運用・管理業務以外におけるサービスレベル目標の設定(案)

4. 業務引継ぎに関する事項

本事業の履行期間の満了、契約の全部もしくは一部の解除、又はその他契約の終了事由等により、本市が受託者との契約を全部又は一部終了する場合、受託者は、本市が事業を継続して遂行できるよう移行作業を支援しなければならないものとする。

業務引継ぎに伴いデータ移行が発生する場合、受託者は本市に協力するものとする。

4.1 業務履行途中での業務引継ぎ

(1) ドキュメント等の引継ぎ

受託者は、引き継ぐべき内容について、業務引継書を作成し、本市に提出し、本市の承認を得ること。

受託者は業務引継書に基づき、本市に対して、業務が停滞しないよう十分な説明を行うこと。

本市が、次の事業者（受託者以外の第三者）に業務を引継ぐ場合、遅滞なく確実に業務が引き継げるよう、受託者は本市に協力すること。

(2) データ移行

「6.3.3 データ移行」の「表 6.3.3 データ移行作業の内容と役割分担」に示した「現行システム事業者」の実施事項を実施すること。

(3) 費用負担

本市の責による場合の経費は両者協議の上、本市が負担する。

受託者の責による場合の経費は両者協議の上、受託者が負担する。

4.2 契約期間終了時の業務引継ぎ

(1) 協議

本契約期間終了の 2 年前に、契約終了後の事業の引き継ぎ、その他の事項について、本市と協議すること。

(2) ドキュメント等の引継ぎ

各業務において定める必要なドキュメント類について最新の状態を保ち、変更履歴を正確に管理すること。また、業務を引き継ぐ際には、関連ドキュメントが最新の状態で揃っていること、変更履歴が網羅されていることを再度確認し、それら全てを本市に引き渡すこと。

(3) データ移行

「6.3.3 データ移行」の「表 6.3.3 データ移行作業の内容と役割分担」に示した「現行システム事業者」の実施事項を実施すること。なお、引継ぎ時に改めて実施事項を確認する。

4.3 契約期間終了後の業務の延長

本市からの要請があった場合には、本事業の契約期間終了後も、受託者は再契約の上、継続したサービス提供が可能。

再契約を行う場合の条件は、本事業の契約に準ずることとし、詳細については本市と受託者で協議を行うものとする。

4.4 データ等の権利

システムに蓄積されたデータに関する一切の権利は、本市に帰属する。

外付けツールの開発等を含む受託者がシステム開発・改修を行った部分に関する権利は、本市と受託者との共有とする。

5. 統合プロジェクト管理業務

統合プロジェクト管理業務は、開発・構築・導入業務および運用・維持管理業務共通とする。

本市ではプロジェクトマネジメント力をプロジェクトの成功要因として最も重要と捉えている。このため、確立された方法論に基づくプロジェクトマネジメントの実践ができる体制を必須要件とする。

受託者は、プロジェクトに係る業務範囲、組織、進捗、品質、リスク、課題、構成・変更、サービスレベル、人的資源および情報セキュリティ等の管理を適切に行い、スケジュールに基づいて的確に各業務を実施すること。

プロジェクトを管理するための適切なツール(タスク管理、スケジュール管理、障害管理、課題管理、情報共有、レポート等)を用いて、本事業に携わる全ての関係者に対して情報共有や周知が行えるようにすること。

なお、本章に示すことについては、直ちに本市へ報告すること。

また、サービス全体の最適化を図るために、新技術の情報を含め、必要な情報を提供すること。

5.1 業務の目的・業務範囲の管理

本事業の目標や業務、作成物を定義し、本事業全体の業務に係る実施計画を立案すること。

また、プロジェクト管理、開発・構築・導入、運用・維持管理業務における、作業工程、役割分担を明らかにし、体系的に取りまとめること。

5.1.1 業務実施計画書

本事業全体の業務に係る実施計画を立案すること。記載事項については、「9.1 業務実施計画書の記載事項」に基づき、本市と協議の上、作成するものとする。

なお、計画書の提出については、以下のとおりとする。

(1) 提出

本事業の契約締結時までには本市に提出すること。

本市は提出された業務実施計画書について速やかに承認又は不承認を決定する。

(2) 再提出

承認されなかった場合、不承認決定通知を受けた日から14日以内に訂正した新たな計画書を提出すること。

(3) 修正

承認後、計画書の修正指示があった場合、本市と協議し、協議終了後14日以内に本市へ提出すること。

5.1.2 年次業務計画書

本事業の年次業務に係る実施計画を立案すること。記載事項については、「9.2 年次業務計画書の記載事項」に基づき、本市と協議の上、作成するものとする。

なお、計画書の提出については、以下のとおりとする。

(1) 提出

次年度の年次業務計画書を毎年 10 月末日（翌年度の予算編成開始）までに提出しなければならない。

本市は提出された計画書について速やかに承認又は不承認を決定する。

(2) 再提出

承認されなかった場合、不承認決定通知を受けた日から 14 日以内に訂正した新たな計画書を提出すること。

(3) 修正

承認後、計画書の修正指示があった場合、本市と協議し、協議終了後 14 日以内に本市へ提出すること。

5.1.3 費用内訳書

本事業の各業務で提供される費用の内訳書を作成すること。費用内訳には、「2.1.1 支払対象」に示した準備費用および運用・維持管理費用について、全契約期間におけるサービスメニューを整理し、月単位のサービス単価を記載すること。

なお、費用内訳書の提出については、以下のとおりとする。

(1) 提出

本事業の運用・維持管理業務の開始前までに本市に提出すること。

本市は提出された費用内訳書・費用内訳比率表について速やかに承認又は不承認を決定する。

(2) 再提出

承認されなかった場合、不承認決定通知を受けた日から 14 日以内に訂正した新たな費用内訳書・費用内訳比率表を提出すること。

(3) 修正

承認後、費用内訳書・費用内訳比率表の修正指示があった場合、本市と協議し、協議終了後 14 日以内に本市へ提出すること。

5.2 人的資源管理

プロジェクト全体に責任を持つ統括責任者としてプロジェクト責任者をアサインし、その配

下にプロジェクト管理者を中心とする組織体制を整備すること。

また、「5.1 業務の目的・業務範囲の管理」で明らかになった業務内容に応じ、開発・構築・導入業務、運用・維持管理業務ごとに主任担当者を定め、主任担当者が管理すべき範囲と責任を明確にすること。

5.2.1 プロジェクト責任者・プロジェクト管理者・主任担当者の設置

プロジェクト責任者は、下表のとおり、プロジェクト管理者および主任担当者を選任すること。プロジェクト管理者および主任担当者は、情報処理業務・情報通信関連業務および自治体業務に精通し、本市から承認を得た者とする。

- プロジェクト管理者は、全業務を掌握し、主任担当者に対して、指揮・命令を行う。
- 主任担当者は、プロジェクト管理者の指揮・命令に基づき、業務を行う。
- プロジェクト管理者、両主任担当者は、連絡調整を密に行う。

役職	所掌範囲	役割
プロジェクト責任者	プロジェクト全体	受託者の代表者 プロジェクト全体の最終責任者 関与メンバー全員の任命責任を負う
プロジェクト管理者	統合プロジェクト管理業務	プロジェクト全体を統括し、管理する。 開発・構築・導入業務、運用・維持管理業務を含め、全ての責任を負う。 情報セキュリティ責任者を兼任する。
主任担当者	開発・構築・導入業務	開発・構築・導入業務を管理する。 本市と日常的な連絡調整を行う。 開発・構築・導入業務の責任を負う。
主任担当者	運用・維持管理業務	運用・維持管理業務を管理する。 本市と日常的な連絡調整を行う。 運用・維持管理業務の責任を負う。

表 5.2.1 プロジェクト管理者・主任担当者の役割分担

5.2.2 各担当に求める資格等の要件

(1) プロジェクト責任者

プロジェクト責任者はプロジェクト管理者以下のメンバーの任命責任を負う。プロジェクト責任者はプロジェクトメンバーとして、経済産業省及びIPA(独立行政法人情報処理推進機構)が実施する高度情報処理技術者試験(ITストラテジスト試験、システムアーキテクト試験、プロジェクトマネジャー等)の合格者、情報処理安全確保支援士の登録者、プロジェクトマネジャー試験の合格者相当(PMP、PMR等)又は技術士(情報工学部門又は総合技術監理部門:情報工学を選択科目とする者)の何れかの資格を有する者を主要メンバーにアサインしなければならない。

ただし、当該資格保有者等と同等の能力を有することが客観的に明らかな者については、これを認める場合がある(その根拠を明確に示し、本市の承認を得ること。)

(2) ガバメントクラウド運用管理補助者

AWS の上級クラウド資格者 (Solution Architect Professional 等) をアサインすること。資格者は設計、環境構築時のリード及び作成物の検証を行うこと。AWS 以外の環境を採用する場合には、それぞれのクラウドにおける適切な上級資格者をアサインすること。

なお、運用管理補助者と本市職員が、普段から直接コミュニケーションが取れることを必須要件とする。

(3) プロジェクト管理者 (プロジェクトマネジャー)

高度情報処理技術者試験のプロジェクトマネジャー試験ないしは PMP 或いは PMR の資格を保有している人物で、過去 10 年以内に以下の全ての経験を有すること。

- 情報システムの設計・開発又はシステム基盤導入の経験年数を 5 年以上有すること。
- 上記のうち、リーダクラスとしての経験を 2 件以上有すること。
- 本事業範囲と同等の業務システムについて、本市と同規模程度以上の地方自治体での開発実績を 2 件以上有すること。

本事業におけるプロジェクト管理者については専任とする。

なお、本項も選定における重要な要素と想定している。

(4) 主任担当者 (リーダー)

過去 10 年以内に以下の経験を有すること。

- 担当業務領域のシステムに関して業務経験年数を 5 年以上有すること。

(5) コミュニケーション

参画者は、本市職員と日本語による円滑なコミュニケーションが可能なこと。

(6) 完遂責任

本件業務に従事する者については、原則として受託者都合による変更を行わず、プロジェクトの完遂まで責任をもって対応すること。なお、本人の体調不良等のやむを得ない場合はこの限りではないが、変更に際しては本市の同意を必要とする。

(7) 行動、倫理

本市は、受託者に情報処理技術に関する専門的な知識及び経験に基づき、本事業が円滑かつ適切に行われるよう、善良な管理者の注意をもって業務に従事することを求めている。

参画者は、技術者としての倫理を尊び、コンプライアンス意識をもって、公正・誠実に行動すること。

5.2.3 業務遂行体制表の提出

プロジェクト開始前と各年度末までに、新たな業務遂行体制表を作成し、本市へ提出すること。なお、業務遂行体制表と併せて参画メンバーの業務経歴書を提出すること。主な記載事項は以下のとおりとする。

業務遂行体制表

(ア) 人員構成(役職、氏名、所属企業名)

(イ) 主な業務担当部署の設置場所

(ウ) 電話・電子メール等の連絡方法

(エ) 緊急時連絡先および体制

業務経歴書(氏名、経験年数、業務経歴、保有資格)

5.2.4 連絡体制の整備

(1) 平常時連絡体制

プロジェクト管理者および主任担当者の連絡について、本市の通常業務時間内(平日の8:30~17:15)は直ちに電話にて対応すること。

(2) 緊急連絡体制

本市の通常業務時間外において、本市が緊急に連絡調整を必要とする場合、直ちに電話連絡等を取れる体制を整備すること。

(3) メールによる連絡体制

特に迅速であることを要しない場合、電子メールによってこれを行うことができること。

(4) その他の通信手段

電話、メール以外の代替手段としてチャット等の手段が確保できる場合には提案すること。

(5) 連絡体制図の提出

受託者は、平常時連絡体制、緊急連絡体制、メール連絡体制に基づき、連絡体制図を作成し、本市に提出すること。

5.2.5 体調管理

プロジェクト管理者および主任担当者は、全てのプロジェクト従事者が心身ともに健全な状態で業務を遂行できるよう、従事者の負荷状況や心身の状態に配慮すること。

5.3 コミュニケーション管理

プロジェクト管理者、主任担当者、各業務従事者は、綿密にコミュニケーションをとり、相

互に情報を共有すること。また、本市と受託者の間でコミュニケーション不足とならないよう、日常的なコミュニケーション方法や会議体の定義、運営方法、参加者等をルール化すること。

加えて、必要となるコミュニケーションツールを受託者側にて整備すること。

5.3.1 定例会の開催

受託者は、定例会議を最低月1回開催すること。また、定例会議の内容をまとめた議事録を作成すること。なお、定例会議では、作業実績の報告、運用時の諸課題、改善項目等を協議する。

本市との打ち合わせをはじめとする、各種会議等で使用する印刷物、作成物の納品にかかる電子媒体等に要する費用は、すべて契約金額に含まれる。

5.3.2 各種会議体の議事録作成・提出

前項で記した定例会議のみならず各種会議体においては、受託者が必ず議事内容・決定事項・承認事項等の要点をまとめた議事録を作成し、本市担当者の承認を受けること。なお、議事録は会議開催日の遅くとも5営業日以内に提出しなければならない。これに伴い、議事録の管理簿を作成し、作成日、作成締切日、提出日、承認日等を管理し、本市と共有すること。

5.3.3 コミュニケーションツールの整備

受託者は、コミュニケーションの活性化とコミュニケーションミス防止のために、事業関係者全員が利用できるコミュニケーションツールを導入することを必須要件とする。

このコミュニケーションツールによって、プロジェクト管理に必要な各種情報（進捗情報、課題管理、障害管理等）がマスターファイルとして一元的に管理され、開発者側と本市側で共有できること。なお、共有に当たっては LGWAN 環境でも使用できるツール（Box 等）を受託者が用意しなければならない。これに伴う費用は、全て契約金額に含むものとする。

なお、本項も選定における重要な要素と想定している。

5.4 進捗管理

プロジェクト管理者、主任担当者は、全体の詳細スケジュールを策定し、業務の進捗状況を把握すること。

また、業務従事者ごとの進捗状況を把握し、業務の進捗度合い、業務の完了予測を行うこと。WBS（Work Breakdown Structure）に関しては全体レベル、チームレベル、個人単位で作成し、WBS ベースでの進捗管理を行うこと。また、その WBS に関しては本市と常に最新版が、上記コミュニケーションツールにて共有できること。

進捗確認を行うミーティングを実施するルールを本事業開始前に定め、定期的に本市に報告すること。なお、報告にあたっては、プロジェクト状況に応じて報告頻度は協議するが、定例会によることを想定している。

5.5 品質管理

受託者は、品質マネジメント計画を立てること。同計画に従い、品質目標及び管理体制を定めた上で品質管理を行い、品質上の課題の早期発見、原因分析、対応・対策を実施すること。

システムの品質を確保するため、工程ごとの作成物（設計書、プログラム、テスト仕様書、テスト結果のエビデンス）のレビュー（批評や検証を行い、修正指示や承認を行うもの）やテスト方法の他、機能数・開発規模に応じたテスト項目数、バグ検出数、レビュー密度等の品質目標値を開発フェーズ毎に必ず定め本市に提示したうえで、一定の品質を確保するよう管理すること。

テストの具体的な実施方法については、「6.4 システムテスト業務」に従うこと。

本事業の各業務担当者間での言語、用語の利用方法を共通化し、齟齬が生じないようルール化すること。

5.6 リスク管理

本事業の実施中に発生のおそれがあるリスクを予め想定し、提案書においても想定リスクとして提示すること。事業開始以降は、リスクの要因を洗い出し、影響度と発生確率を想定・管理し、優先順位付けをした上で対策を検討すること。

想定したリスクが顕在化した場合には、対策に従い適切な対応を行い、本事業への影響を最小化すること。なお、顕在化したリスクは「5.7 課題管理」の課題として管理すること。

各業務システムが提供するサービスの中断によって、発生する影響を低減若しくは排除し、本市が直ちにサービスの利用を再開できるよう管理すること。

また、地震等の災害、テロ、新型インフルエンザや新型コロナウイルスなどの発生等、不測の事態が起きた場合でも、サービス提供が継続的にできるよう対策を定めること。

（*リスク：損失や被害やその他望ましくない出来事の起こる可能性）

5.7 課題管理

本事業の実施中に発生した仕様認識相違、プログラムのバグ、システムエラー等、本事業に影響のある問題や課題を共通領域と個別領域に整理し、その重要性を分類し、解決方法を含め、問題に関する情報を記録すること。すべての情報について、各業務を越えて情報を共有すること。

また、今後必ず発生する恐れがあると判明したエラーやトラブルの根本的な原因を調査し、上記と同様に管理すること。根本的な原因を調査後速やかに再発防止に向けた対応策検討をし、再発防止に努めること。

5.8 構成・変更管理

システム全体を構成するソースコードや設計書、マニュアル、システム設定値（パラメータ等）やマスタデータ等について、変更履歴、保管、取扱方法、引渡し方法を含めた管理を行うこと。

特に、仕様変更に関してはその管理・運用方法を細かく定め、これを厳守すること。仕様変更時にはその影響範囲を調査・確認し、問題が生じないように努めること。

また、常にすべての作成物間のバージョン等の整合性を確保し、維持すること。

5.9 サービスレベル管理

サービスレベル目標（SL0）を定め、モニタリング計画書の策定、モニタリング、結果報告、改善を行い、必要なサービスの品質を維持すること。

具体的な手法は、「3. サービスレベル目標について」に従うこと。

5.10 ASP（開発元）のサポート

導入工程全般にわたって標準準拠システムの開発元のサポートが必須であると認識している。本市からのシステム機能等に係る問い合わせに対して速やかに回答をしていただくことが、非常に重要であると考えている。特にテスト工程等において、機能に対する疑義が発生した際に、速やかな回答が得られないことはプロジェクトスケジュールにとっては大きな問題です。

このため、ASP からのサポートがどのように受けられるのか、質問に対する回答はどの程度の期間で行われるのかを提案書上に必ず明記してください。本件は必須要件です。

5.11 セキュリティ管理

本事業は、本市の行政サービス・住民の利便性向上の実現に関わる重要な取り組みである。また、本事業自体は「1.3.3 委託業務の基本的な考え方」で述べたように本市にとって重要な情報システムに対する業務委託であり、個人情報保護を含めた高度なセキュリティレベルが求められる。

加えて、本事業ではガバメントクラウドの使用が前提となっており、クラウドサービス利用という観点からも、一段と高度なセキュリティレベルが求められる。

受託者は、情報セキュリティ対策を実施するため、情報セキュリティ管理計画を立案すること。同計画に従い、管理体制を定め、確実にセキュリティ対策を実施し、評価、改善を行うこと。

また、同計画の作成に当たっては、最新の松江市情報セキュリティポリシーを遵守した計画とすること。（別添資料6「松江市情報セキュリティ基本方針」および別添資料7「松江市情報セキュリティポリシー対策基準」）

松江市情報セキュリティポリシーの変更によって、情報セキュリティ管理計画の見直しが必要な場合には、本市と協議の上、速やかに対応すること。

（1）人的セキュリティ対策

情報セキュリティを確保するため、情報セキュリティに関する権限や責任を定めること。

全業務の従事者に対して、情報セキュリティ管理計画をはじめ、情報セキュリティの確保

に関する内容を周知徹底すること。また、十分な教育や啓発を実施すること。

役職	役割
情報セキュリティ責任者 (以下「責任者」という。)	プロジェクト管理者が兼任する。 情報セキュリティを統括する。
情報セキュリティ管理者 (以下「セキュリティ管理者」という)	主任担当者が兼任する。 責任者を補佐する。
従事者	各業務の従事者 セキュリティ管理者の指示に従う。

表 5.10 情報セキュリティ責任者の役割

役割・責任

ア 情報セキュリティ責任者

責任者は、プロジェクト管理者が兼任し、本事業におけるデータの情報セキュリティを統括すること。

セキュリティ管理者から、データに対する侵害又は侵害の恐れがあると報告を受けた場合には、直ちに必要かつ十分な全ての措置を講ずることをセキュリティ管理者に指示し、本市にその状況を報告すること。

本市が、データに対する侵害又は侵害の恐れがあるため、必要かつ十分な全ての措置を行うよう指示した場合には、直ちに指示された措置を講じ、その結果を報告すること。

イ セキュリティ管理者

セキュリティ管理者は、主任担当者が兼任し、責任者を補佐すること。セキュリティ管理者は、データに対する侵害又は侵害の恐れがあると判明した場合には、責任者の指示に従い、必要かつ十分な全ての措置を講じ、本市に報告すること。

なお、責任者が不在の場合には、自らの判断に基づき、必要かつ十分な全ての措置を講じ、その状況を本市に報告する権限及び責任を有する。

ウ 各業務の従事者

各業務の従事者は、セキュリティ管理者の指示に従うこと。なお、全ての従事者の氏名、所属、管理者に関する情報を事前に提示すること。

従事者は、データに対する侵害又は侵害の恐れがあると判明した場合には、責任者及びセキュリティ管理者へ直ちに報告を行い、指示に従うこと。

事故・欠陥に対する報告

ア 事故、欠陥の発見

従事者は、情報セキュリティに関する事故、システム上の欠陥及び誤動作を発見した場合には、直ちにセキュリティ管理者に報告し、責任者及びセキュリティ管理者の指示に従い必要な措置を講ずること。

イ 本市への報告

責任者は、報告のあった事故等の状況を本市に報告し、指示を受けること。

あわせて、再発防止のために必要な措置を講ずることとし、事前にその内容を本市に報告し、本市の承諾を得ること。

ウ 記録の保存・再発防止

セキュリティ管理者は、上記の事故等を分析し、再発防止のための情報として記録を保存すること。

研修・情報収集

責任者及びセキュリティ管理者は、情報セキュリティに関する最新の情報を常に収集すること。

責任者およびセキュリティ管理者は、情報セキュリティに関する最新の技術を維持するために、従事者に対する研修を行うこと。

(2) 物理的セキュリティ対策

情報システムを設置する施設（ガバメントクラウド運用管理補助者施設および庁内のサーバー室）への不正な立ち入り、機器やデータの損傷、妨害等から本市の情報を保護するために、物理的な対策を行うこと。

利用者認証

標準準拠システムへログインする際の利用者の認証は、「IC カードおよびパスワード」の組み合わせ、「静脈認証等の生体認証」等の二要素認証によって実施できることとし、シングルサインオンを実現できること。

配線

ネットワークの接続口は、第三者が容易に見えない場所に設置すること。

第三者が配線を変更、追加できないよう必要な措置を講ずること。

入退出管理

ガバメントクラウド運用管理補助者施設及びサーバー室には、本市と協議し、許可された者のみ入退出できることとし、入退出管理を行うこと。

入退出の管理にあたっては、入退出記録を作成し、本市に報告すること。なお、この記録は、2年間保存すること。

端末への物理的措置

本市職員及び受託者が使用する端末は、盗難防止のためにセキュリティワイヤーによる固定等、盗難防止のための物理的措置を施すこと。

(3) 個人情報保護

本事業の中では、住民の個人情報を扱うことが想定される。このため、受託者は事業期間全体を通じて、「個人情報の保護に関する法律」及び「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」（番号利用法）に従った高レベルの情報保護のための

措置（組織的・人的・物理的・技術的な安全管理措置をとる）を行うこと。なお、再委託する場合には再委託先にも同様な対応を求め、監督すること。

（４）特定個人情報保護評価

本事業で整備するシステムは特定個人情報に係るシステムであり、本市は特定個人情報保護評価（Privacy Impact Assessment）を実施する義務がある。受託者は、不正な情報取得が行われないようシステムを設計し、特定個人情報の保護に係る適切な措置を講じること。また、その設計内容について、安全にシステムが利用できることを立証するため、特定個人情報保護評価書に記載すべきリスク対策等について、その実施状況がわかる文（ひな形）をキックオフ後速やかに提出すること。

（５）システム構築時におけるセキュリティ対策

情報システムのセキュリティ要件の適切な実装

情報セキュリティの観点に基づく試験の実施

セキュリティの観点で必要なテストの実施

機密性の高い生データの使用禁止

システム構築・導入時における個人情報保護

（ア） テストには可能な限り個人情報をマスキングしたデータを使用すること

（イ） テストデータに個人情報を含む場合には事前に本市の許可を得ること

（ウ） ガバメントクラウド上の個人情報（本番系以外の環境を含む）にアクセスする場合の通信経路は必ず本庁内のネットワークを経由すること

（エ） EUC でデータをダウンロードするような場合には原則個人情報を除くこと

情報システムの開発環境及び開発工程における情報セキュリティ対策

本番環境とテスト環境の物理分離

以下（６）および（７）で記載するセキュリティ対策の徹底

（６）技術及び運用におけるセキュリティ対策

外部からの不正なアクセスなどから情報を保護するため、アクセス制限、ネットワーク監視等の対策を行うこと。特に、データが庁外のガバメントクラウドに格納されるため、十二分な対応をとること。

不正アクセス、ウィルス検知が判明した場合に備え、対応手順を定め、本市に報告し、対策を講ずること。

不正アクセス監視

不正アクセス対策のため、各種アクセス記録及び情報セキュリティの確保に必要な記録・ログを全て取得し、本市と協議の上、定める期間保存しなければならない。

アクセス記録が窃取、改ざん、消去されないよう必要な措置を講ずること。

定期的にアクセス記録を分析、監視しなければならない。

本市が定めた拠点（「6.1.2 ユーザー数・端末数・拠点数」の(4) 利用拠点」を参照）以外の外部拠点からのアクセスは、許可しない。

使用終了後若しくは使用する予定のないポートを長時間空けた状態のままにはならない。

アクセス権限管理

市の提供する利用者情報に基づき、標準準拠システムへのアクセス制限、各業務機能の利用制限、各操作の制限を利用者情報ごとに設定できること。

利用者の ID、パスワードは、第三者に発見されないよう厳重に管理すること。

管理者権限は、必要最小限の者のみに与えることとし、事前に本市の承認を得ること。

EUC 機能は、操作権限を持った利用者のみ利用できる機能とすること。

目的外使用の禁止

業務目的以外で情報システムへのアクセスを行ってはならない。

ウィルス対策、セキュリティホール対策

ア ウィルス対策

サーバー及び端末において、ウィルス対策を行うこと。

ガバメントクラウド上のサーバーにはマネージドサービスの機能を活用すること。内部ネットワークへのウィルスの侵入および内部ネットワークから外部ネットワークへのウィルス感染を防ぐよう対策を講ずること。

外部ネットワークとの送受信においては、FW（ファイアウォール）レベルでウィルスチェックを行うこと。

外部からデータを取り込む場合、必ずウィルスチェックを行うこと。

ウィルス対策のため、ログを取得・記録し、定期的に本市へ報告すること。

イ パターンファイルの更新

本事業において導入するサーバーおよびクライアントに、ウィルス対策ソフトを装備し、最新のパターンファイルに自動更新ができる構成とすること。

ウ セキュリティホール対策

本事業において導入するシステムにセキュリティホールが発見された場合には、速やかに本市に報告するとともに、本市と協議の上、必要な対策を講ずること。

(7) 機器等の調達におけるセキュリティ対策

調達前の対策

ソフトウェア、サーバーなどの調達にあたっては、当該製品のセキュリティ機能（脆弱性等）を調査し、情報セキュリティ上問題のないことを確認し、調達前に本市に報告すること。

調達時の対策

納入時には十分な確認・検査を実施し、セキュリティ上の問題が無いことを確認した上で、設定・導入・設置を行うこと。

なお、1台でも問題が発見された場合には当該機種の導入は一旦中止し、対応策を協議すること。

設定・導入に際しては、本市の要望があれば立ち入り検査に応じるものとする。

調達後の対策

設置後は、ファームウェア、OS、ソフトウェア、ウィルス対策ソフトウェア等が最新の状態になっていることを管理すること。なお、ガバメントクラウド上のサーバーにはマネージドサービスの機能活用を前提とする。

また、サーバー・パソコン等には不要なソフトウェアを導入しないこと。

(8) 定期的な報告

受託者は上記対策の履行状況に関して、本市に定期的に報告を行うこと。

6. 開発・構築・導入業務

6.1 システム開発・構築・導入にあたっての前提条件

受託者は、各情報システムの運用開始スケジュールに従い、遅滞なくシステムの開発・構築・導入を行うこと。

本市職員の事務負担が最も軽減する方法によってシステム開発・構築・導入を行うこと。具体的には、データの不整合、職員の入力誤り等について、システムやプログラムによってチェックを行い、入力誤りなどの発生が防止できるシステムを提供すること。

開発・構築・導入にあたっては、「標準仕様書」及び別添資料 1_福祉系業務_「対象システムの概要」を参照のこと。

なお、本市が想定している「標準仕様書」の版数は、別紙 1-2「標準仕様書基準版数」を参照のこと。この想定版数を満たすことも、選定における重要な要素と想定している。

以下に示すことについては、「5. 統合プロジェクト管理業務」で定める報告を除き、必要に応じて、本市に報告すること。

6.1.1 システム仕様書の提出

本事業におけるシステム仕様書とは、以下のものを指す。

- ✓ 「標準仕様書」で定義された業務機能のオプションとされる機能のうち、本市で使用するオプション機能を明確にしたもの、
- ✓ 本市へのシステム導入におけるパラメータ設定書
- ✓ 標準仕様書に記されていない機能に係るシステムの仕様書（業務要件・システム・データ要件）
- ✓ EUC、帳票作成ツール、RPA ツール及び AI OCR 等に係る仕様書
- ✓ その他システム導入において必要な情報

受託者は、これらについて本市と十分に協議を行い、その結果を反映したシステム仕様書を作成し、提出すること。

(1) 提出

システム仕様書は、各開発工程を完了した年度の 3 月末日までの日であって、業務実施計画書に定める期日までに本市に提出すること。

本市は提出されたシステム仕様書について速やかに承認又は不承認を決定する。

(2) 再提出

承認されなかった場合、不承認決定通知を受けた日から 14 日以内に訂正した新たな仕様書を提出すること。

(3) 修正（再提出以外のもの）

修正指示があった場合、本市と協議し、協議終了後速やかに本市へ提出すること。

6.1.2 ユーザー数・端末数・拠点数

次のユーザー数等に今後の増減を考慮した上で、使用量・頻度を想定し、システム規模を算出すること。

- (1) ユーザー数 職員 約 300 人 (福祉系業務担当者)
- (2) 市民数 約 192,000 人 (令和 8 年 1 月 1 日現在)
- (3) 想定端末数 業務用パソコン 約 135 台 (標準準拠システム外で必要となる端末
および RPA 用、AI-OCR 用を含む)

業務用プリンター 約 30 台

端末数に関しては、上記を最大とし実際に必要な台数を設置するものとする。

現行ではシステムによって別端末運用にしているものがあるが、これを見直す予定。

実際の設置台数と想定端末数に差異が生じる場合には別途協議する。

現行の端末数に関しては、「別添資料 3_福祉系_「業務端末等機器一覧(現行)」を参照の事。また、業務用パソコンの仕様は「別添資料 4_端末規格書」を参照の事。

なお、生活保護システムの端末については現行端末を当面使用する前提のため、調達する端末は 100 台とする。

- (4) 利用拠点

市役所本庁

各支所

6.1.3 開発環境

標準準拠システムの開発資源(システム開発、必要に応じ利用するプロトタイプ、ユーザー研修およびシステム移行のためのハードウェア・ソフトウェア等)は、全て受託者が準備すること。

開発に際して既存システムに格納されているデータを必要とする場合は、本市に対して必要なデータを要求すること。

作業場所は、本市庁舎内とする。ただし、本市と協議の上、本市が承認する場合は、その限りではない。

6.1.4 対象システムと運用開始スケジュール

開発・構築・導入業務の対象とするシステムを以下に示す。対象システムの運用については、原則として、令和 8 年度以降の適切なタイミングに開始するものとする。ただし、各業務の特性および状況に応じて運用開始スケジュールを提案するものとし、本市と協議の上、決定するものとする。

6.2 開発・構築・導入業務

標準準拠領域の 6 業務を支えるシステムを下表に示す。6 業務のシステムは全て窓口業務等住民サービスに影響するものである。

	システム名		業務名
1	生活保護システム	2	後期高齢者医療システム
3	児童手当システム	4	児童扶養手当システム
5	障がい者福祉システム	6	子ども子育てシステム

表 6.2 業務システム一覧

次項以降で記す要件に基づき、本件システムの開発・構築・導入を行うこと。

6.2.1 標準準拠業務システム要件

本市に導入するシステムは、本市がシステムを利用し業務を行う上で、関係する法制度等に定める機能を有し、自治体業務が滞りなく運用できる業務システムとする。

導入にあたっては、本市と十分な協議を行うこと。

(1) 共通機能要件

デザイン・操作性・システム管理等

業務体系ごとに統一されていること。

- ア システム全体のイメージ(色、配色等の操作性を含む)は、異なる業務であっても極力共通化すること。
- イ ユーザー管理または登録が一元化され、各業務システムへのアクセス権が管理できること。
- ウ 改行キー、取消キー等の処理キーは、各画面にて極力共通化すること。
- エ マウス以外にキーボード操作のみでも操作できること。
- オ 直感的に操作でき、ユーザーが操作方法を迷わない項目配置となっていること。

クライアント端末へのソフトウェアインストール

システムは、クライアントに専用のソフトウェア(業務システムを稼動するために必要なソフトウェア)をインストールすることなく、一般的な Web ブラウザから利用可能であることを必須要件とする。クライアント端末に何らかのソフトウェアを導入しなければならない場合には、本市と協議の上、受託者が対象となるパソコンに対して無償でインストール作業を行うこと。

通信の暗号化

クライアントとガバメントクラウド間通信等の各種通信は、データの暗号化ないしは通信回線レベルでの暗号化対応を必ず行うこと。但し、クラウド内の通信はこの限りではない。

日本語によるサポート等

システムを構成するハードウェア、ソフトウェアおよびミドルウェアは可能な限り業界標準とし、日本語によるサポートが可能なものであること。

文字コード

システム内で使用する文字は行政事務標準文字（MJ+）とする。

標準準拠業務システム

国の定めた「標準仕様書」に従って開発した業務システムであること。また、法制度改正等への対応が容易であること。

クライアントライセンス費用

職員の増加に対して、クライアントライセンス費用が新たに発生しないこと。

共通フォルダ

セキュリティ確保を考慮し、抽出したデータ等をクライアント端末から外部媒体で移動することは認めないものとし、ガバメントクラウド上に共通フォルダを構築し、部門間でのデータの受け渡しを可能とする。

権限管理機能

職員認証に基づき、アクセス権限や操作権限を適切に管理コントロールできること。権限については個人単位だけではなく、組織単位およびロール単位でのコントロールを可能とすること。

ログの管理等

システムへのログイン情報、特定個人情報へのアクセスログ、実行・更新・照会・帳票印刷等のログの管理機能などを具備していること。

(2) 各業務システムの機能要件

各業務システムにおける機能要件は、基本的に標準仕様に準ずるものとする。

「標準仕様書」に示された各個別システムの業務や機能要件、帳票について十分に把握し、本市職員の事務負担が最も軽減する方法によってシステム開発・構築・導入を行うこと。ただし、標準準拠業務システム本体のカスタマイズは認められないため、外付けでツール

等を使用した開発によるものとする。

なお、外付けツール等に対応せざるを得ないものに関しては、提案書の中でその具体的な対応方式を明記すること。

6.2.2 システム共通機能群

標準準拠システムにおけるシステム共通機能群（複数の標準準拠システムに共通する機能要件を実現するための機能群）のうち、庁内データ連携は本事業においても必要機能である。

なお、住登外者宛名番号管理、団体内統合宛名、統合収納管理、統合滞納管理等の共通機能群は先行事業で提供されている機能もあるが、本事業の受託者が独自に導入することを排除しない。

6.2.3 データ連携

標準準拠システム間の連携（整備済みの12業務との連携を含む）は標準化で定義された庁内連携機能として、最新版の基本データリストに従って連携するものとする。

標準準拠システム外と連携するデータについては、別添資料2_福祉系業務_「データ連携要件」に記載の連携要件を参照すること。

(1) 関連システム等とのデータ連携

標準準拠領域のデータ連携に関しては、「地方公共団体情報システムデータ要件・連携要件標準仕様書」および業務領域毎に定義された仕様書に従うこと。文字コードは行政事務標準文字を使用すること。ファイル連携に係る技術仕様も標準に準拠すること。

連携データ定義

別添資料2_福祉系業務_「データ連携要件」に基づき、標準準拠システムと関連システムや外部機関等との連携に対応できること。

既存システムとの連携

標準準拠システムと関連する標準化対象外業務システム等の既存システムとの連携が必要な場合、既存システム側に影響を与えないために現行のインターフェースを極力変えないものとする。そのために、標準準拠システムからの連携データは連携先に合わせてデータ変換（フォーマット、コード等）を行う。なお、文字コードは行政事務標準文字を使用すること。

6.2.4 本市独自サービスへの対応

本市の条例で定められた本市独自の市民サービスに関する対応については標準準拠システム外で対応を行うものとする。

(1) 医療費助成

ひとり親助成、重度障がい者助成、乳幼児助成に関しては本市の定める条例・条例施行規則に従って、対応を行うものとする。以下を参考すること。

- ・ 松江市子ども医療費助成条例
- ・ 松江市子ども医療費助成条例施行規則
- ・ 松江市福祉医療費助成条例
- ・ 松江市福祉医療費助成条例施行規則

(2) 放課後児童クラブ

児童クラブの使用料等に関するシステム対応は、本市の定める条例・条例施行規則に従って、対応を行うものとする。以下を参考すること。

- ・ 松江市児童クラブ条例
- ・ 松江市児童クラブ条例施行規則

なお、本市条例・条例施行規則は以下の URL 参照のこと。

<https://krr130.legal-square.com/HAS-Shohin/page/SJSrbLogin.jsf>

6.2.5 ハードウェア要件

ハードウェア要件の対象は、各種サーバー等およびガバメントクラウド上の資源。ネットワークに係る機器は対象外。

サーバー等とは、サーバー機器、サーバー周辺機器およびサーバー環境に必要な OS やミドルウェアを含む。なお、標準準拠システムのアプリケーションサーバーや DB サーバーはガバメントクラウド上の資源を利用する。業務を実施するために十分な仕様（構成・スペック等）を提案すること。

また、ハードウェアの機器及びガバメントクラウド上の資源は、システムの特性を考慮し、業務が滞りなく運用できるよう必要数を確保すること。

(1) サーバー等

業務を滞りなく実施するために必要なサーバー等を用意すること。なお、サーバーに関しては標準準拠領域についてはガバメントクラウドの利用が原則。それ以外に必要なサーバーがある場合にも、ISMAP 登録クラウド環境の利用を前提とし、オンプレミス環境にサーバーを用意することは原則認めないが、ネットワーク負荷や運用性・経済性及びセキュリティを考慮した上で本市と協議の上、総合的に判断する。

リソース容量および実装

ガバメントクラウド領域を含めて、サービス水準を満たすために必要な構成・スペック等

に関しては、根拠を明示して提案すること。

なお、クラウド使用料を最適化するために、ガバメントクラウド運用管理補助者及び統合運用管理補助者と連携して、定期的な見直しをおこなうこと。

省エネルギー化、省スペース化

サーバー等を調達する場合には、省エネルギー化、省スペース化を十分に考慮し、環境への負荷が少ない製品を選定すること。

調達・運用

使用するハードウェアやミドルウェア等はメーカーに関係なく調達し、運用できるように留意すること。

機器構成

サーバーは、アプリケーションサーバーと DB サーバーを物理分割して設置する構成を基本とすること。

アプリケーションサーバーと DB サーバーを同一機上で運用することがレスポンス面、費用面、運用管理面、耐障害性等から合理的であると判断でき、本市の了解を得た場合はこの限りではない。

冗長化等

DB サーバーは冗長化が必須。レスポンス、耐障害性について適切な対応をとること。なお、DB サーバーはインフラ層での暗号化を必須とする。

バックアップ

サーバー上のデータは適切にバックアップでき、データが毀損した場合にも速やかに復旧できること。バックアップデータは必ず暗号化すること。

大量帳票出力

大量帳票出力に関する運用を考慮したシステム構成とすること。

サーバー周辺装置

サーバー上のデータのバックアップ、外部提供データの作成、外部データの取り込み等に使用する外部記憶装置（光学メディア等）を必要に応じて整備すること。

導入数は定めない。ただし、バックアップ用と外部とのデータ授受用を兼用する場合、誤作動等に留意した構成とすること。

(2) その他要件

ハードウェアの採用基準

標準準拠システムの安定的な稼働のため、実績がある安定性・信頼性に優れたクラウド環境を採用すること。実績とは、同規模団体で採用実績のあるクラウド環境であること。

また、標準準拠領域以外で必要となるサーバー構成、周辺機器、クライアント台数等システムの構成や組み合わせは、採用実績がある仕組みであること。

ハードウェアのスペック

提案する業務システムや利用端末数等に対して、最適なものであること。

(3) グリーン調達

環境マネジメントシステムに対する取組みについて明示すること。

ISO14000 認証の取得をはじめ、環境マネジメントについて、どのような対応を行っているか明記すること。

ハードウェアについてはリサイクルの仕組みがあるかを明記のこと。

使用済インク・トナーカートリッジ等の回収、再生利用システムについて明記のこと。

6.2.6 ネットワーク要件

本事業で利用する庁内ネットワークについては本事業とは別に新たに構築する。このネットワークと導入済みの 12 業務で使用しているネットワークは相互乗り入れができるようにする予定。

また、ガバメントクラウドへの接続に関しては、閉域ネットワークを使用した接続である。回線は 2 系統用意し、それぞれ主従の 2 回線をもつ。回線は各々 200Mbps の帯域保証。

6.2.6.1 ネットワークを跨ったシステム連携

住民情報系ネットワークが複数存在することになるため、両者を跨ったシステム連携には考慮が必要となる。両者の接続点には FW を設置する。

但し、双方ともに住民情報系として高いセキュリティ要件を満たしている前提のため、両者間でのデータのやり取りにおける無害化処理やデータ受け渡しの承認処理等は不要とする。

考慮点は以下を想定している。

- IP アドレス体系の重複回避
- 相互接続点の限定。相互接続点以外でルートが混ざらないよう制御する。
- 両者間に FW を設置し、業務に必要なプロトコル・ポート・IP アドレスのみを許可する「最小権限の原則」を徹底する。
- SAML 等を用いた認証連携の導入の可否。

等

こうした考慮点は NW 提供者同士で解決する問題ではあるが、提案者が必要或いは不要と考える機能があれば、提案すること。

6.2.6.2 ネットワークを跨ったシングルサインオン

既存の 12 業務側では AD と静脈認証システムを独自に保持している。こうした環境の中で、本調達の 6 業務側と 12 業務側でのシングルサインオンを実現することが可能にする提案をすること。但し、本要求は必須要件ではない。なお、6 業務内のシングルサインオンは必須要件。

6.2.7 クライアント動作要件

クライアント端末等（プリンターやその他必要となる機器）に関しては、以下の仕様を前提としている。この仕様に変更が必要な場合には、提案書に明記すること。

（１）定義

標準準拠システムにて利用するクライアント機器は、新たに導入予定である。

本システムは、Web ブラウザで使用する前提のため、推奨するブラウザの稼働が保証されていれば原則問題はない。ただし、EUC 環境を使用することも踏まえて、本市として想定する推奨スペックを、別添資料 4_福祉系業務_「端末仕様」にて定義する。

（２）ソフトウェア

クライアントには、次のソフトウェアと同等程度の性能のものが導入されていること。オフィス関連に関しては Just 系の製品で問題ないかを提案書に記述すること。

OS	Microsoft Windows 11 以上
推奨 Web ブラウザ	Microsoft Edge バージョン 144 (64 ビット) 以上
オフィス関連	Office LTSC Standard 2024 以上

なお、上記以外のソフトウェアの導入について、本市と協議の上、本市が承認する場合はこの限りではない。

現行では、Access を使用したツールがあるが、当該機能については、新システムでは基本的には EUC 機能或いは RPA 機能で実現するものとする。この事を踏まえたうえで EUC ツールは提案すること。こうしたことを考慮した上でも Access が必要な場合には提案者側が、必要ライセンス数を定義したうえで提案すること。

6.2.8 障害対策要件

（１）サーバー構成

ガバメントクラウド上およびその他環境のサーバー構成は、稼働安定性を考慮し、負荷分散や冗長化等の故障・障害対策を考慮したものとすること。

（２）バックアップ

ログの採取・分析等の対策

障害の発生に備え、復旧を行う際に必要となるデータやトランザクションなどのバックアップ、DB ログの採取・分析等を実施すること。

システム構成および外部記憶装置によるバックアップ等

DB サーバーは「6.2.5 ハードウェア要件」のとおり、冗長構成をとる。また、必要に応じて適切なタイミングで外部機器にバックアップを行い、システム全体のどの領域で障害が発生しても復旧が可能となるシステム構成とすること。なお、データを保存する際には全

でのデータの暗号化を行うこと。

マルチ AZ 構成

マルチ AZ 構成の採用については費用対効果を勘案して判断する。

スケジュール等

バックアップの実施については、オンライン稼動に支障をきたさない時間内で行うこと。

また、業務やバッチ処理等に影響しないスケジュールを立案し、実施すること。

なお、バッチ運用は自動運用とする。自動運用中に障害等のトラブルが発生した場合には速やかに運用管理者に連絡が入る事。その対応に関しては、事案の内容で対応すべきタイミングをコントロールできること。

リストア

オンライン稼動に支障をきたさないようにリストアが可能なこと。

6.2.9 性能要件

(1) レスポンス要件

オンライン処理

オンライン処理のレスポンスタイムは、業務に支障をきたさない応答時間であること。

バッチ処理

バッチ処理は、オンライン処理およびそのレスポンスに影響を及ぼさないこと。

なお、バッチ処理は標準準拠領域内外で以下の処理を想定。

ア 締め処理等、業務的理由でのデータ更新処理

イ データを取り込んでの更新処理

システム外から取り込まれたデータを更新する処理

ウ 帳票作成処理

帳票に関しては、リアルタイム印刷が必須ではないものに関してはディレード処理あるいはバッチ処理とする

エ 定型的なデータ抽出処理

外部への報告用等のためにシステムから定期的に抽出しているデータに関してはバッチ処理とする

オ EUC 環境作成処理

EUC 向けの DB 作成に関しては、バッチ処理を基本とする

カ データ連携処理

他システムや外部機関とのデータ連携処理

キ バックアップ処理

データのバックアップ処理

(2) バッチ処理要件

バッチ処理時間

バッチ処理は、平常業務時間内にも極力実施できること。

ただし、データ更新等で平常業務時間内に行うことができないと判断できる場合は、その限りではない。

また、業務システムがバッチ処理を行うことにより、他の業務システムの動作速度が遅くならないものであること。

バッチウィンドウ設計

平常業務時間内に行うことができないバッチ処理に関しては、バッチウィンドウを設定しその中で処理を終われるように設計すること。

6.3 システム移行業務

6.3.1 移行対象

移行対象となる 6 業務領域の現行システムは全て富士通 Japan 社のシステムである。また、関連領域である「医療費助成」および「放課後児童クラブ」についても、富士通 Japan 社のシステムをベースとして提供されている。

今回、導入するシステムの対象となる業務領域を踏まえて現行システムからの移行方法を提案すること。加えて、過去履歴の情報の扱いに対する考え方もあわせて提案すること。なお、過去履歴の情報は、業務上必要となる期間に応じて原則移行する。ただし、移行対象としないデータについては、CSV 出力したものを保管する、バックアップデータの参照が可能などの代替手段を必要に応じて考慮すること。

6.3.2 移行の前提

移行に関しては以下を前提とする。

- ・ 移行データに関しては各領域を担当されている現行事業者様から、デジタル庁 標準仕様別紙に記載の項目定義書（最新版）に基づき提供されることを前提とする。
- ・ 移行データに含まれる文字コードは JIS X 0213:2012、文字セットは JIS X 0221:2020 とし、文字は MJ+（行政事務標準文字）で提供されるものとする。なお、MJ+以外（サロゲートペア、外字）に関しては外字フォントとコード変換対応表が示されるものとする。
- ・ 移行データは複数回提供されるものとする。提供回数は 5 回を想定する。（提供回数は別途調整する）

6.3.3 移行要件

標準準拠システムへの移行においては、現行業務に支障がないよう十分配慮し、移行作業が極力簡易になるように努めること。

今回は業務をシステムにあわせることを基本とするため、業務移行も少なからず必要となる。このため、各システムの特性だけでなく業務の特性についても十分考慮し、デジタル戦略課

および各システム主管課と適宜調整を行い、円滑に行うこと。

特に、移行時期によっては業務運営に影響がある場合も想定される。そうした留意点・懸念点については、想定リスクとして提示すること。

(1) 移行設計

新システムへの移行を円滑に行うことを目的として、移行設計書を作成し、移行対象データの決定および移行方法の検討（必要に応じて移行プログラムを準備）、移行方針、移行スケジュール、移行体制等を明確にすること。特に移行時期によって、特定の業務に影響が生じる可能性がある点を十二分に考慮し移行設計を行うこと。

(2) 移行準備

機器、回線等の移行に必要な環境を準備すること。

データ移行中の障害対応や復旧方法についても検討すること。

(3) システム移行

移行設計に従い、移行を実施すること。

トラブル発生時には障害票等を用いて作業状況、障害内容を記録すること。

移行前の状態へ復旧する（切り戻し）手順を用意しておくこと。

切り戻しの最終判断ポイントを事前に定義しておくこと

デジタル戦略課やシステム主管課への連絡は漏れがないように十分注意すること。

移行日、移行時間帯は、関連するシステムの繁忙期を避けること。

作業手順、作業時間、トラブル時の復旧手順を確認するために移行リハーサルを複数回実施すること。

(4) 移行評価

システムの本格運用開始後に移行評価を行うため、以下のことを実施すること。

運用後のシステム正常性を確認すること。

異常が検出された場合には、速やかに原因の分析および対処方法を検討し実施すること。

実施した移行作業の結果について、評価および報告を行うこと。

6.3.4 データ移行

標準準拠領域のデータは「標準化データ地方公共団体情報システムデータ要件・連携要件標準仕様書」および業務領域毎に定義された仕様書で示されたデータ定義に従うこと。

標準化対象外領域のデータに関しては、新システム側で移行仕様の定義を行うものとする。

原則、履歴データを含めた全データを新システムに移行する。また、外字についても十分な考慮を行うこと。

データ変換

現行システム事業者において、現行システムのデータを抽出し、汎用的なファイルフォーマット^{*}で受託者に提供する。抽出したデータの項目は標準準拠システムの項目と対比できる形で項目説明書を現行システム事業者が作成し、あわせて提供する。

コード変換

現行システムで使用している業務コードに関しては、現行システム事業者がコード定義(仕様)を提示し、それを元に受託者が標準準拠システム用にコード変換をする想定。

データのチェックと設定

受託者は、受け取ったデータが標準準拠上問題ないかを自身でチェックした上で、移行プログラムや業務システムが提供する移行ツールを介して新システムにセットアップし、動作の確認を行うこと。

標準化対象外領域のデータ

標準化対象外領域のデータに関しては現行システム事業者がデータ及びコードの仕様を提示する。その情報をもとに、受託者が移行仕様を検討し移行処理を行うものとする。コード変換も受託者が行うものとする。

関係者の具体的な役割分担および実施内容は、下表のとおりである。受託者は、「受託者」欄に記された事項を実施すること。

^{*}オープンシステム用の汎用的なファイルフォーマット

一般的な DBMS の形での抽出、あるいは CSV 形式などのこと。(効率的な方法により抽出することとする)

作業項目	役割分担・実施内容		
	受託者	現行システム事業者	本市
1)仕様の提示	仕様の確認をする。	現行システムのコード仕様を提示し、必要に応じて説明を行う。 標準化対象外の現行システムに関しては、データ仕様(項目説明、レイアウト及びコード仕様)を提示する。	現行システム事業者より、現行仕様の説明を受ける。
2)現行システムからのデータの抽出・変換		現行システムから、移行データの抽出を行い、汎用的なフォーマットでサーバー上に格納する。 標準化対象領域の抽出データの項目定義書を作成し、提示する。	現行システム事業者に指示する。記録媒体はサーバーが前提。必要に応じて光学メディア等の標準的な媒体を市が用意する。

作業項目	役割分担・実施内容		
	受託者	現行システム事業者	本市
3) 抽出データの確認	受け渡されたデータを確認する。必要に応じて妥当性チェック用のツールを準備し、データの妥当性を確認する。	質問に回答する。	結果を確認する。
4) 標準化対象データの交換処理	抽出データのコード仕様および項目定義書に基づき、データ変換（レイアウト及びコード変換）仕様を検討し、本市の承認を受けた上で、データ・コード変換を実施する。	データ変換仕様を確認する。質問に回答する。	データ変換仕様を承認する。結果を確認する。
5) 標準化対象外データの移行処理	データ仕様に基づき移行仕様を検討し本市の承認を受けた上で、データ・コード変換を実施する。	移行仕様を確認する。質問に回答する。	移行仕様の承認を行う。結果を確認する。
6) 不正データの抽出	4) 及び 5) のデータが新システムへのセットアップ可能かの確認を行うとともに、不正データの抽出を行う。	質問に回答する。	不正データの内容を確認し、対応に関する判断を行う。
7) 不正データの補正・不足データの追加	6) の結果、移行データに不正、不足データがあった場合には、疑問・修正点を提示する。	6) の結果、移行データに不正、不足データがあった場合には修正、追加、削除を行う。	6) の結果に、市の判断が必要な場合には判断し、担当事業者に指示をする。
8) 新システムへのセットアップ	新システムに移行データをセットアップする。		
9) 動作確認	新システム上で動作確認を行う。		
10) 移行データの最終確認			移行されたデータを新システム上で最終確認する。

表 6.3.4 データ移行作業の内容と役割分担

検証回数

2) ~ 9) までの作業は、システム稼動までに検証用と本番用のデータを用い、それぞれ複数回以上の必要な回数を実施すること。

ア 検証用

移行先システムの動作確認時に行うもの。

原則として、本番と同様のデータ（一部でも可）を用いて検証すること。

イ 本番用

移行システムへの本番データの移行時に行うもの。

移行スケジュールにより、本番データ抽出後の異動に関する差分について、追隨して抽出する場合にも対応すること。

6.3.5 移行検討時の留意点

(1) 段階的移行

今回調達する 6 業務については同じタイミングでの移行を行うことを想定している。6 業務

の中でも移行タイミングが異なる場合(段階的移行)には、過渡期連携機能を考慮すること。
なお、現行 8 業務と先行 12 業務との間では、過渡期連携をおこなっているが、従来のインターフェース保証を前提とした対応を行っている。

新システムでは、全て標準準拠機能の庁内連携となる想定。

(2) 宛名番号

現行システムでは、介護保険と障がい者福祉等の異なるシステム間で宛名は別管理となっているケースがある。このように個々の業務毎に使用している宛名システムが、複数の業務で統合できる可能性がある。このため、6 業務内での宛名の統合が可能な場合には、その方法を(名寄せ等)提案すること。

(3) 業務コード

現行システムにおいて、本来の業務システムの仕様とは異なり本市独自に特殊な業務コードを使用しているケースがある。現行システム事業者に詳細を確認し、適切な対応をとること。

(4) 文字

新システムでは行政事務標準文字を使用するものとする。行政事務標準文字については、外字は存在しない前提。

なお、システム導入時に行政事務標準文字対応ができない場合には、対応可能時期を明示すること。また、その場合には外字を含めた文字コード変換が必要となると想定されるが、そうした対応を必ず行うものとし、対応方法を提案書に記載すること。

6.4 システムテスト業務

6.4.1 テスト要件

(1) 先行 12 業務との連携

本事業の 6 業務のテストを行う上では、住民基本台帳や税系システムと連携したテストが必要である。テスト用のデータ登録等は先行 12 業務側のシステムで入力する必要がある。
連携したテスト行う上での前提条件、12 業務側に委託したい作業・想定工数等を提案書に明記すること。

(2) 単体テスト

各業務単体で実施するテスト。基本的には ASP 側で品質を担保している前提なので実施の必要性は少ないが、各種パラメータを本市向けに設定した状態での確認テストを実施すること。

(3) システムテスト

受託者は、新システムの正常稼働を確認するため、事前に本市に報告し、承諾を得たテスト計画書に基づいてシステムテストを行うこと。システムテストでは以下の2つのテストを実施すること。計画書ではシステムテストにおける品質目標を明示すること。

業務テスト

実際の業務の流れに沿って、あるいは業務機能単位でのテストを行う。このテストにおいてはその網羅性が重要であり、網羅性を如何に担保するかを必ず提案書に明記すること。なお、この網羅性の担保も選定における重要な要素と想定している。

例外処理テスト

入力ミスやイレギュラーな操作をした際の挙動を確認するためのテストを行うこと。

(4) 運用テスト

受託者が実施するシステムテストが完了した後、本市職員による運用テストを行う。

運用テストにおいては、十二分な期間（最低5か月間）の確保と、業務バリエーションの網羅性を担保する必要がある。網羅性の担保のため、受託者が、テストケース、シナリオ等を用意すること。

本番環境と同様のデータを使用し、テストが実施できる環境の提供およびその運用と、テスト実施者である本市職員のサポート体制（問い合わせ対応等）を用意すること。

本市職員がテストを実施する場合には、システム操作や業務運用の方法等について、受託者が本市職員に対して研修等の支援を行うこと。

(5) 連携テスト

導入済みの標準準拠システム、関連システムおよび庁外との連携テストは綿密な計画立てたうえで、連携先と十分な調整を行ったうえで、実施すること。

なお、今回導入する6業務内での連携テストはシステムテストとして実施すること。

(6) 性能テスト

負荷テストやストレステスト等、本システムに必要と想定するテストを計画した上で、テストを実施し、性能要件を満たしているかどうかを確認すること。

(7) 現新比較テスト

バッチ系の処理に対して、テスト対象を予め定義したうえで、現行システムでの処理結果と標準準拠システムでの処理結果を比較する。差異がある場合には、原因を究明すること。必要に応じて、全件突合を行う。

(8) 試行運用期間

運用テストの後半頃から、本格稼働までの期間を試行運用期間とする。

試行運用期間は、本番環境を用いて運用テストとは別に本市職員が操作できること。

(9) 検証環境

本格稼働以後のシステムバージョンアップ・セキュリティパッチ適用等の検証を行うため、検証環境を用意すること。

また、各課のエンドユーザーが行う検証やシステムテストの際に、ユーザーが本番環境と誤認しないよう物理的（別の専用端末で作業等）あるいはソフトウェア的（画面のロック・アンド・フィールを変える等）な考慮を行うこと。

(10) テスト結果の報告

各種テストの結果については、テスト完了後速やかに本市に報告し、承認を得ること。

6.4.2 テスト環境

システムテスト以降のテストに関しては、先行12業務は既に本番環境で稼働しているため、12業務に対して影響を与えないための最大限の配慮が必要となる。

なお、先行12業務との連携テストを行うため、先行12業務と連動したテスト環境を用意する必要がある点にも留意が必要。12業務側との連携テストを行う際には、12業務側の検証環境或いはテスト環境と連携したテストを行う。

移行完了後には本番環境、検証環境、テスト環境それぞれを連携させるものとする。

6.5 職員支援業務

6.5.1 導入時支援業務

導入時支援業務とは、本事業における運用・維持管理業務の開始以前において、提供するシステム機能の調整や確認（テストの実施支援を含む）、システム操作や業務運用の方法等について、受託者が本市職員に対して提供する支援業務のことである。

なお、システム稼働後の一定期間に関しては導入時支援業務を継続する。継続する期間についてはシステムの安定稼働が認められるまでとする。

(1) 導入支援計画書の提出

導入時支援業務の運営体制、業務範囲、業務内容、スケジュール等を整理した導入支援計画書を策定すること。

なお、計画書の提出については、「5.1.1 業務実施計画書」に示す方法と同様とする。

(2) 運営体制

導入時支援業務の窓口（以下「導入支援窓口」という。）には、各業務・システムの稼働時期や業務運用スケジュール等を考慮し、適切な人数を配置すること。

導入支援窓口の運営に際しては、電話対応窓口及び電子メール受付窓口を設置すること。

導入支援窓口は、平日 8:00 から 19:00（土日祝祭日および年末年始を除く）で対応可能なこと。

(3) 対象範囲

システム等に関する事項

受託者が導入したシステム、サーバー類（サーバー等及び業務システム等）

(4) 運営場所

導入時支援業務の実施拠点は、本市庁舎内とする。

(5) 備品等

業務の実施に要する備品等については、全ての備品は受託者で用意すること。

パソコン等

導入時支援業務を運営するために必要なパソコン、周辺機器（外部記録メディアを含む）等については、受託者が用意すること。

当該パソコンおよび周辺機器は導入時に入念なセキュリティチェックを行った上で、セキュリティを確保した運用を行うこと。

導入するソフトウェア、ハードウェアについては、全てあらかじめ本市の承認を得ること。個別に本市の内容確認を受け、許可を受けた場合を除き、受託者はパソコンおよび周辺機器を導入支援窓口の設置場所外へ持ち出してはならない。また、同様にデータの送受信もしてはならない。

ネットワーク設備

作業に必要な机、椅子、書棚等（なお、机・椅子については、別途協議する）

実施拠点において対応者が必要とする端末等

本市役所及び本市出先機関への交通手段

その他、導入支援窓口の運営に必要なもので、上記に定めのないものについては、本市と別途協議の上、決定するものとする。

(6) 業務内容

システム等に関する事項

ア 電話・電子メールによる問合せ

導入時支援業務において、職員から電話、電子メールによる問合せがあった場合、受託者は直ちに回答すること。

回答にあたっては、電話で対応すること。

窓口時間外の問合せについては、翌開庁日に対応すること。

なお、電話呼び出しに関する体制については、「5.24 連絡体制の整備」の定めに従

じること。

イ 問合せ対応の内容

システムの操作方法および次の内容に関する問合せに対応すること。

- (ア) システムの改修等に関する見積もり（作業量等）
- (イ) システムの構成内容に関する問合せ
- (ウ) システムで使用しているデータの内容に関する問合せ
- (エ) 問合せ対応記録の作成
- (オ) その他システムの内容に関すること

なお、運用・維持管理期間における「7.2.1 ヘルプデスク業務」の内容についても、上記と同様のものとする。

6.5.2 研修業務

(1) 研修計画書、研修カリキュラム・テキストの作成

業務システムが稼動するまでに、本市職員が円滑にシステムを利用できるよう、受託者は本市職員に対してシステム利用に関する研修を行うこと。

実施にあたっては、事前に本市と協議の上、研修計画書、研修カリキュラムやテキストを作成し、本市の承認を得ること。なお、計画書の提出については、「5.1.1 業務実施計画書」に示す方法と同様とする。

なお、研修で使用するテキスト等の作成に要する費用は、すべて契約金額に含まれる。

(2) 研修業務の内容

研修業務の内容は、以下のとおりとする。

利用者に対する各システムの操作方法に関する研修

システム管理担当者に対するシステムの維持管理に関する研修

上記、の研修に必要なテキスト等の資料作成

なお、運用・維持管理期間における「7.2.2 研修業務」の内容についても、上記と同様のものとする。

(3) 研修カリキュラムおよびテキストの納品要件

研修カリキュラムおよびテキストは、用紙媒体2部（片面印刷）、電子データを格納した電子媒体（光学メディア等）を作成し、本市に納品すること。

電子データは、PDF形式に加え、Microsoft Word、Excel、PowerPoint形式のデータを基本とするが、これによらない場合は、データを編集するためのソフトウェアを一式納品すること。

(4) 環境整備

研修の実施に必要となる環境(クライアントパソコン、ネットワーク機器、プロジェクター、スクリーン等)は受託者が用意すること。

研修会場および机、椅子、電源等は本市が用意する。

(5) DX 人材育成に関する研修

EUC 環境でのデータの抽出・分析および簡単な帳票作成および、RPA に関する研修を実施すること。

- ・ EUC 環境で使用するツール等の研修(対象者 40 人程度)
- ・ RPA 研修(対象者 30 人程度)
- ・ AI-OCR 研修(対象者 20 人程度)
- ・ 帳票ツールの研修(対象者 20 人程度)
- ・ 実際に開発を行う際の QA 対応、助言などの支援を行うこと。
- ・ ツールの研修実施以外に OJT を含めリリース後 1 年間で 6 人月程度のサポート対応工数を想定。
- ・ 必要に応じて別途協議を行うものとする。

研修の実施に必要となる環境(クライアントパソコン、ネットワーク機器、プロジェクター、スクリーン等)は受託者が用意すること。なお、研修会場および机、椅子、電源等は本市が用意する。

7. 運用・維持管理業務

本事業で提供される運用・維持管理業務は以下のとおりとし、これら全ての業務を実施すること。また、詳細な実施方法、仕様については本書内の該当箇所を参照すること。

なお、「1.4.4 ガバメントクラウドの利用方式」で記載したとおり、本市ではASPおよびガバメントクラウド運用管理補助者は同一者であると想定としており、ガバメントクラウド運用管理補助者が担当する業務も受託者が実施すること。ガバメントクラウドの運用にあたってはCSP（クラウド・サービス・プロバイダー）のマネージドサービスを十分に活用すること。

また、ガバメントクラウドへの接続に関してはネットワーク運用管理補助者が支援を行うものとする。

運用・維持管理業務に係る作業場所および要員の配置は、以下のとおりとする。ただし、本市と協議の上、本市が承認する場合は、この限りではない。

また、本市庁舎を除く、その他の作業場所については、全て受託者が準備すること。作業場所は、セキュリティ、効率的な業務・システムの運用、障害時の即時対応等を考慮して選定すること。なお、本市庁舎で作業する場合、光熱水費等の費用は、本市が受託者に無償で提供する。

なお、ガバメントクラウド運用管理補助者の責任範囲と、担当業務を明示すること。ガバメントクラウド運用管理補助者については、複数の団体の業務を兼務する想定のため、リモート環境での作業を予定。

業務名		概要説明	作業場所	要員の配置
運用・保守管理業務	運用・管理業務	本事業で構築された各業務システム等の運用・保守管理業務	本市庁舎内及びガバメントクラウド運用管理補助者施設内 或いはリモート	要調整
	保守業務	ハード・ソフト等の保守に関する業務		要調整
	業務運用業務	各業務システム等を利用して業務を運用するための支援業務		要調整
職員支援業務	ヘルプデスク業務	システムの運用・保守管理や業務運用に関する問合せの窓口業務	本市庁舎内 或いはリモート	要調整
	研修業務	担当職員に対するシステム習熟のための研修業務		要調整
ガバメントクラウド運用管理業務	クラウド運用管理補助者業務	ガバメントクラウドの運用に関わる業務全般	リモート	リモート

表7 運用・維持管理業務とその作業場所および要員配置

7.1 運用・保守管理業務

7.1.1 運用・管理業務

(1) 本市への報告および支援

報告

運用・維持管理業務にて実施した内容を、運用・維持管理業務報告書としてとりまとめ、定期的（月次、半期、年次）に本市へ報告すること。

なお、必要に応じて、日次報告を求めることがある。

支援

本市が情報セキュリティ監査、システム監査を実施する際、受託者は、上記業務に関するデータの提供やドキュメントの開示等必要な協力を行うこと。

(2) 運営要件

サービス提供時間

サービス提供時間は、別添資料 1_福祉系業務_「対象システムの概要」に示すシステムの稼働時間のとおりとする。

サービス提供時間外の対応

稼働時間の延長依頼があった際は、本市と調整の上、サービス提供時間を延長（することができる）こととし、費用は契約金額に含むものとする。なお、日次処理や夜間バッチ処理、システム保守作業等、オンライン稼働と並行で起動できない処理や作業の時間を十分確保したうえで、延長終了時間を設定する。また、この延長時間は SL0 の対象外とする。

緊急時の対応

本市が緊急に運用・維持管理業務の主任担当者との連絡調整を要する場合、直ちに対応できる連絡体制を整えること。

(3) 運用・管理

計画策定

システム運用・保守管理の実施体制、業務範囲、作業指示方法等を整理したシステム運用・保守計画書を策定すること。

なお、計画書の提出については、「5.1.1 業務実施計画書」に示す方法と同様とする。

運用・管理の実施

システムの良好性の確認およびリカバリ方法を明確にし、システム運用・保守計画書に基づいて実施すること。

システムの運用・管理は、24 時間 365 日を基本とし、本市庁舎内またはガバメントクラウド運用管理補助者施設で監視（死活監視、エラー監視、リソース監視、パフォーマンス監視）すること。ただし、連続稼働をしないシステムについては、この限りではない。なお、監視レベルについては提案すること。なお、レベル 3 の監視は必須と想定。

システムの計画停止

サービスレベル目標等で計画停止時間を定め、それを遵守すること。

利用者の利便性の確保および各業務に影響しないことを考慮すること。

計画停止時においては、事前にシステム運用状況等の情報提供を行い、利用者への影響を抑える措置をとること。

システムの緊急停止

重大なセキュリティインシデント（運用・保守管理を行う上で脅威となる現象や事案）の発生等、システムに与える影響が大きいと判断した場合、本市と協議し、本市承認の上、システムの緊急停止を行うこと。

（４）稼動監視

対象範囲・監視内容

ア 対象範囲

本事業で導入したサーバー、ストレージ、ネットワーク機器および周辺機器等

イ 監視内容

- ・ ネットワーク応答（ポーリング監視）
- ・ CPU・メモリ・ハードディスク使用率
- ・ ログの取得
- ・ イベント通知（ディスク障害等のサーバー異常を検知、警告メッセージ・異常メッセージ等）
- ・ 目視確認（ランプ状況、異音の有無等）
- ・ アクセス状況（ユーザ利用率・不正利用等）

監視の実施条件

監視時間帯は 24 時間 365 日を基本とし、本市庁舎内またはガバメントクラウド運用管理補助者施設で監視すること。ただし、連続稼動をしないシステムについては、この限りではない。

詳細については、本市と協議の上、決定するものとする。

実施にあたっては、遠隔での対応も可能とするが、必要となる機器・回線利用料・既存機器の設定等は、本事業の範囲に含む。

（５）障害管理

障害管理計画

対応フロー、連絡対応窓口を明確にし、本市と協議の上、本市の承認を得ること。

なお、障害発生時の対応にあたっては、本市と十分に連携し、行うこと。

業務対象範囲

本事業で導入したサーバー類、パソコンおよび周辺機器

実施内容

ア 障害検知・報告

ハードウェア障害・アプリケーション障害・システムサービス障害（DBMS の停止等）の検知を行い、サービスレベル目標で定めた時間内に本市に報告すること。

イ 障害切り分け

障害原因を調査し、システム管理窓口として、本事業対象外システム受託者への連絡、事象の説明を行い、協力的かつ直ちに問題の解決を行うこと。

ウ 障害復旧

関係者と協議の上、障害復旧を実施すること。

実施条件

障害検知については、24 時間 365 日を基本とすること。ただし、連続稼働をしないシステムについては、この限りではない。

実施にあたっては、遠隔での対応も可能とするが、必要となる機器・回線利用料・既存機器の設定変更等は本事業の範囲に含む。

障害切り分けおよび障害復旧については、重要度を本市と協議の上、直ちに対応が必要な場合は、迅速に対応すること。

障害の記録と報告

障害発生情報及び障害への対応内容、障害原因等は記録として残し、台帳管理を行うこと。当該台帳に関しては本市と共有できること。また、障害に関しては本市に速やかな報告を行わなければならない。

事後対策の検討

障害内容に応じて、事後対策の検討を行うこと。検討結果は、本市に提案を行い、承認を得たものについて実施するものとする。プログラムのバグ、設計時の不備、および契約に含まれる対象でない事項については、別途協議を行うものとする。

再発防止策等の提示

発生した障害内容の再発防止策を検討し、本市に提示し承認を受けること。

(6) 構成管理

業務対象範囲

本事業で導入したサーバー類、パソコンおよび周辺機器

機器構成管理

管理台帳を作成し、次の内容を常に最新の状態であるように保持し、本市の求め、または必要に応じてその情報を本市へ提供すること。

- 機器明細（種類・製品名・仕様・メーカー名）
- 設置場所

- 設置台数
- ネットワーク構成（IPアドレス・シリアル番号管理等）
- メンテナンス実施状況（定期保守の頻度、保守作業履歴）
- その他機器構成管理に必要な事項

ソフトウェア管理

使用しているソフトウェアについて管理台帳を作成し、次の内容を常に最新の状態であるように保持し、本市の求め、または必要に応じてその情報を本市へ提供すること。

- ソフトウェア名称
- 使用中のソフトウェアバージョン、版数管理
- 本市で許認されているライセンス数
- ソフトウェアの導入先
- その他ソフトウェア構成管理に必要な事項

ドキュメント管理

導入したドキュメントの管理を行うこと。次の内容を常に最新の状態であるように保持し、本市の求め、または必要に応じてその情報を本市へ提供すること。

- ドキュメントの名称
- 最新のドキュメントのバージョン
- 保管場所
- その他ドキュメント管理に必要な事項

(7) セキュリティ管理

「5.10 セキュリティ管理」に従うこと。

(8) 業務端末等調達管理

実施主体

標準準拠システムに必要なパソコン、周辺機器、プリンターその他機器等の準備は受託者が実施すること。

受託者が準備するパソコン、周辺機器、プリンターその他機器等の機器類は、「6.2.6 ハードウェア要件」を参照すること。

管理

パソコン、周辺機器、プリンターその他機器等の機器類は、「7.1.1 運用・管理業務」の「(6) 構成管理」の対象として管理すること。

(9) データセンター環境整備・運営

システム環境はクラウド使用を原則とする。ガバメントクラウド以外のクラウドサービスを使用することも可能だが、その場合は「ISMAP クラウドサービスリスト」に掲載されてい

るクラウドサービスのみ利用を認める。

何らかの理由でクラウド環境の利用ができない場合には、その疎明資料を提出し、本市側と協議の上、合意できることが前提となる。その場合のシステムのサーバー類の設置場所の要件は以下のとおりとする。

施設要件

データセンター ファシリティ スタンダード (JDCC) のティアレベル 3 相当以上であること。

ア 立地

建物は、国内に立地していること。(日本の法律を準拠法とし、管轄裁判所は日本国内の裁判所であること)

イ 地震・津波対策

建物は、震度 7 (東日本大震災クラス) の災害で倒壊、崩壊を避ける仕様であること。

ウ 水害対策

施設が水没しない仕様であること。

エ サーバー室

- ・ サーバー等、ラックを設置するスペースは、十分な面積があること。
- ・ フロアの内装は不燃材を使用していること。
- ・ 区画された独立エリアであること。
- ・ サーバー室には、窓がないこと。
- ・ サーバルラックが設置可能な床荷重があること。

設備要件

ア ラック

サーバーを収納するラックは、施錠可能であること。

イ 避雷対策設備

建物、サーバー室、作業スペース、設置機器を雷から保護するため、避雷針、アース接続、誘導雷対策の避雷器、雷ノイズ対策の保安器等の避雷対策措置を講ずること。

ウ 防火・消火設備

- ・ 高感度火災報知システム等火災感知の仕組みを講ずること。
- ・ ハロン消火等ガス系消火設備を講ずること。

エ 通信設備

- ・ データセンターと外部をつなぐ通信を二重化し、通信の安全性を確保すること。
- ・ 本市が指定する通信回線業者の回線が引き込めること。

オ 電気設備

- ・ 無停電電源装置

停電に備え、電力供給を維持できる無停電電源装置を備えていること。

- ・ 自家発電装置
長期停電に備え、電力供給を維持できる自家発電装置を備えていること。

カ 空調設備

- ・ 空調容量
設置機器による発熱を抑えるのに十分な容量を備えていること。
- ・ 空調稼動時間
24 時間 365 日連続して稼動すること。
- ・ 温度・湿度設定
ラック外の周囲温度を適性に保ち、結露の発生しない温度・湿度設定ができること。
- ・ 予備空調（冗長化）
空調設備が 1 台故障しても影響が出ないよう二系統の空調設備を有すること。
- ・ 環境配慮
温度センサー等により、暖気、冷気を適切に分け、空調効率化を実現すること。これによって、電力消費量を抑制する等の環境に配慮すること。

キ セキュリティ関連設備

- ・ 入退室管理の仕組み
IC カード式ゲートシステム等厳格な入退室管理の仕組みを講ずること。
- ・ 入室ドア
データセンター若しくはサーバー室のドアは、破壊対策ドアとすること。
- ・ モニタ監視
屋内外に設置した監視カメラにより、24 時間 365 日の監視を行うこと。
入口から作業スペース、サーバー室までの監視は、無死角で行えること。

ク 災害対策（DR）

- ・ 災害対策用の構成は、バックアップからのリストアを前提とし、1 日前時点で復旧できる構成とする。なお、スタンバイ構成はとらない想定。
- ・ 遠隔地バックアップ
災害発生時等に備え、メインに使用するガバメントクラウドの所在地の遠隔地のクラウドにデータを暗号化した上で 2 次的にバックアップすること。
なお、ネットワークを用いて遠隔地バックアップを行う場合、専用回線を使用し、データの伝送にあたっては、データあるいは回線レベルでの暗号化対応をすること。
但し、ガバメントクラウド内の通信はこの限りではない。
- ・ 大規模災害時に関しては「3.5.2 運用・維持管理業務」の「表 3.5.2-1 運用・管理業務におけるサービスレベル目標の設定（案）」を参照のこと。

7.1.2 保守業務

(1) 業務対象範囲

本事業において導入したシステムのうち、稼動開始しているもの

本事業において導入したサーバー類（ネットワーク機器含む）、パソコンおよび周辺機器

(2) ハードウェア保守

故障切り分け

故障の切り分け作業を行うこと。

故障物品の交換

故障物品の交換作業を行うこと。

故障対応

サーバー類の故障対応について、本市と協議のうえ、各業務の実施に支障をきたすと判断された場合には、別添資料 1_福祉系業務_「対象システムの概要」に定める業務の開始時間までに復旧すること。また、各業務の実施に支障をきたさないと判断された場合には、別途復旧時期について決定するものとする。

パソコンおよび周辺機器の故障対応については、平日 8:00～19:00 のオンサイト保守（本市に来て提供する保守サービス）を行うこと。

故障復旧報告

本市への故障復旧報告を行うこと。

パソコンの保守

予備用のパソコンを除き、本事業で設置したパソコンは、職員が常時使用可能であること。ただし、障害受付までの時間、障害切り分けや再インストール、バックアップ等の対応時間は除く。

(3) ソフトウェア保守

導入したソフトウェア（OS、ミドルウェアを含む）について、保守を実施するものとする。

保守サービスの範囲に関する要件は次のとおりとする。

プログラムのバグ対応

ア 影響範囲の分析、報告

ソフトウェアにおいてバグが発見された場合、必要に応じて影響範囲を分析するとともに、本市に報告すること。

イ バグ対応ソフトの入手

バグ対応のためのソフトを入手すること。

ウ バグ対応ソフトの導入作業

入手したバグ対応ソフトの導入作業を行うこと。なお、同作業には、影響範囲分析結果

に基づくメンテナンス作業を含むものとする。

セキュリティパッチ適用対応

脆弱性が発見された場合、必ず影響範囲を分析し、本市と協議の上、必要に応じて適用すること。

修正用ソフトウェアの適用

ソフトウェアの不具合の修正に対する緊急性の高い修正用ソフトウェア(修正プログラム、パッチ、またはこれらに類するもの)が提供された場合には、本市に確認の上、遅滞なく適用しなければならない。

その他バージョンアップ対応

ソフトウェアについて、その他の機能向上等の修正が新しいバージョンとなって公開された場合、影響範囲を分析し、本市と協議の上、必要に応じて適用すること。

(4) 業務システム保守

導入した業務システム等について、保守を実施するものとする。保守サービスの範囲に関する要件は次のとおりとする。

プログラムのバグ対応

ア 影響範囲の分析、報告

業務システム(カスタマイズ部分含む)においてバグが発見された場合、必要に応じて影響範囲を分析するとともに、本市に報告すること。

イ バグ対応ソフトの入手

バグ対応のためのソフトを入手すること。

ウ バグ対応ソフトの導入作業

入手したバグ対応ソフトの導入作業を行うこと。なお、同作業には、影響範囲分析結果に基づくメンテナンス作業を含むものとする。

セキュリティパッチ適用対応

脆弱性が発見された場合、影響範囲を分析し、本市と協議の上、必要に応じて適用する。

その他バージョンアップ対応

業務システムについて、その他の機能向上や不具合の修正が新バージョンとして公開された場合、影響範囲を分析し、本市と協議の上、必要に応じて適用すること。

(5) 標準準拠業務システムの機能追加・改良の対応

全国的な制度改正等

既存の制度に全国統一で定期的な改正が行われる制度改正に伴う追加機能および改良機能については、本市と協議の上、本事業の範囲内で適用を実施するものとする。

対応手順

機能追加、改良等の適用の手順は、受託者にて影響度調査、実施スケジュールの提案を行

い、本市の承認を得た上で実施する。

7.1.3 ガバメントクラウド運用

ガバメントクラウド運用管理補助者に、ガバメントクラウド個別利用権限の一部（あるいは全部）を付与し、クラウドサービスの運用を委託する。運用管理補助者は、主体的に CSP と連携して本市のガバメントクラウドのクラウド運用を行うものとする。

なお、ガバメントクラウドは「7. 運用・維持管理業務」で述べたとおり CSP のマネージドサービスを利用する想定。下表でマネージドサービスの利用想定を記載するが、想定が異なる場合には別途、協議するものとする。

業務領域	説明	
アプリケーション管理	クラウド上で稼働するアプリケーション管理全般	
サービスデスク	SLA に応じた問い合わせ対応	CSP マネージド サービス
運用監視	パフォーマンスと可用性の監視と対応	
セキュリティ管理	サイバー・セキュリティ関連業務、情報保護	
バックアップ管理	定期的なバックアップと必要に応じたリカバリ対応	
サービスデリバリー	保守・運用作業	
アカウント運用	アカウント管理・認証	
アクセス管理	Active Directory によるアクセス管理	
コスト最適化	利用状況に応じた推奨提案	
パッチ適用	パッチの実施と確認	
ロギング	サービスログおよびシステムログの集約と保存&レポート	
変更管理	サービスプロビジョニング、変更管理	
施設管理	ラック導入/管理、電源管理等	

表 7.1.3-1 ガバメントクラウド運用管理業務

ガバメントクラウドの管理指標は下記の一を一旦想定しているが、適切な管理指標を提案すること。

	管理指標		管理指標
1	Cost (コスト効率・最適化)	5	Elasticity (弾力性・伸縮性)
2	Performance (パフォーマンス)	6	Agility (俊敏性)
3	Security (セキュリティ)	7	Observability (可観測性)

4	Resiliency (復元性、回復性)	8	Improvability(改善性)
---	----------------------	---	--------------------

表 7.1.3-2 ガバメントクラウド管理指標 (案)

CSP から提出されたレポートやコスト最適化の提案等々に対して、ガバメントクラウド運用管理補助者は、その知見をもとに適切な対応・アドバイス等を行う。

7.1.4 ガバメントクラウド運用コストの最適化

ガバメントクラウド運用コストの上昇が全国の自治体で問題となっているが、本市でも様々な施策を打つことにより運用コストの適正化を図る必要がある。なお、ガバメントクラウド費用の低減化は図りつつも、システムの可用性を高めることもあわせて検討し、費用対効果を考慮した上で最終的には適正更正を判断する。なお、環境変更が柔軟にできることを前提とする。

- ・ デジタル庁が唱えているモダン化されたクラウド上のシステムを早期に実現。
 - ・ システム運用の自動化を実現。
 - ・ 費用対効果を考慮した上でのマルチ AZ 構成の採用。
 - ・ IaC を前提とした大阪リージョンにおけるバックアップ環境構築。
 - ・ 無駄な環境は極力削減する。検証用環境も IaC 化する等。
 - ・ 必要に応じた Auto Scaling の採用。
 - ・ 東京大阪間の通信量の削減。
 - ・ Savings Plans 等の長期利用割引の適用。
- 等

7.1.5 業務運用業務

(1) 業務運用管理

計画策定

業務運用の実施体制、業務範囲、作業指示方法等を整理した各業務の業務運用計画書を策定すること。

なお、計画書の提出については、「5.1.1 業務実施計画書」に示す方法と同様とする。

業務運用の実施

業務運用計画書に基づき実施すること。

運用スケジュールの調整

ア スケジュールの調整

各業務のスケジュールを確認し、最適なサービスを提供するための運用スケジュールを調整し、管理すること。

イ スケジュールの変更

本市の求めにより、業務スケジュールを変更した場合は、円滑なシステム運用を継続するために、運用スケジュールを調整し、変更すること。

ウ 変更作業の実施

システムの稼働状況に応じて運用スケジュールの変更が必要と判断した場合、本市の承認のもと、速やかに変更作業を行うこと。

エ その他変更要求等の対応

本市より、業務スケジュール、その他変更要求が発生した場合、これを速やかに受け付け、円滑なシステム稼働が連続できるよう最適な手段で対応すること。

(2) 業務運用の内容

業務運用支援

ア 本市からの要請により実施する業務運用支援

受託者は、本市からの要請により以下の支援を行うこと。

本市からの問合せ対応

パラメータ作業指示書作成

担当者との連絡調整・引継ぎ

各種データ抽出

業務データの詳細調査

イ 業務運用支援の結果確認と処理結果等の報告

アに基づき、業務運用支援実施後、その結果を確認し、直ちに本市に報告すること。

(3) 業務運用のためのインフラ整備

実施主体

運用業務に必要なパソコン、周辺機器、プリンター、その他機器等の準備は受託者が実施すること。受託者が準備するサーバー機器及び、その他機器等の機器類は、「6.2.5 ハードウェア要件」を参照すること。

管理

パソコン、周辺機器、プリンター、その他機器等の機器類は、「7.1.1 運用・管理業務」の「(6) 構成管理」の対象として管理すること。

(4) 個人情報保護

業務委託業務の中では、住民の個人情報を扱う。このため、「5.10 セキュリティ管理」の「(3) 個人情報保護」に記した個人情報の扱いを、再委託先を含めて厳守すること。

(5) 業務オペレーション

業務対象範囲

ア 標準準拠システム構築業務において導入したシステムのうち、稼働開始しているもの

イ 標準準拠システム構築業務において導入したサーバー類、ネットワーク機器

業務内容

ア 情報システムの運用業務

日付、時刻の確認

オンライン業務の開始、終了作業

オンライン業務の開始時刻、終了時刻の確認

各機器の状態確認

セキュリティパッチの適用、状態確認（ウィルスチェックを行うパターンファイル等も含む）

イ データ管理業務

各機器のログ収集、解析および保管

バックアップの実施、確認およびバックアップデータの保管

リカバリの実施、確認

ウ その他管理業務

オペレーション資料の整理（作業指示書、データ等）

業務処理の実施、結果確認と処理結果の連絡

消耗品の管理（在庫確認、機器への補給）

媒体の整理、保管

その他、本市の指示によるオペレーション

(6) 印刷支援（帳票出力）

受託者は、本事業により構築するシステムおよび一部の既存システムにおける帳票等について、以下に示す印刷支援業務を行うこと。印刷に必要なデータは CSV で委託先に受け渡し、委託先にイメージを作成するものとする。なお、印刷に必要な各種用紙については、本市が準備するものとする。

なお、印刷支援業務対象外の通常の印刷物は、PDF フォーマットで作成されたイメージを各課に設置されたプリンターで、職員が出力する。

印刷に必要な機器の整備

受託者は、印刷に必要なプリンターや帳票形式に加工するシステムを整備すること。

作業場所の確保

印刷支援業務の作業については、別途、本市と協議の上、本市の承認を得たうえで決定すること。

帳票データの提供

受託者は、本市の要請に応じて帳票データを提供すること。その形式は CSV もしくは、レイアウトされた PDF 形式等で提供すること。受渡しの際にはデータを暗号化すること。

印刷の対象

現行業務の中で印刷を外部委託しているものの一覧については、添付資料 5_福祉系業務_

「印刷委託帳票一覧（現行）」に示す。

（7） 帳票搬送

作業内容

市役所本庁と印刷支援業務を行う施設での帳票等の搬送を行うこと。

その他の対策

業務遂行時には住民等のデータを直接扱うことから、セキュリティインシデント（運用・保守管理を行う上で脅威となる現象や事案）の発生を防止するための手段を講ずること。

7.2 職員支援業務

7.2.1 導入時支援業務

導入時支援業務とは、本事業における運用・維持管理業務の開始以前において、提供するシステム機能の調整や確認、システム操作や業務運用の方法等について、受託者が本市職員に対して提供する支援業務のことである。

（1） 導入支援計画書の提出

導入時支援業務の運営体制、業務範囲、業務内容、スケジュール等を整理した導入支援計画書を策定すること。

なお、計画書の提出については、「5.1.1 業務実施計画書」に示す方法と同様とする。

（2） 運営体制

導入時支援業務の窓口（以下「導入支援窓口」という。）には、各業務・システムの稼働時期や業務運用スケジュール等を考慮し、適切な人数を配置すること。

導入支援窓口の運営に際しては、電話対応窓口及び電子メール受付窓口を設置すること。

導入支援窓口は、平日 8:00 から 19:00（土日祝祭日および年末年始を除く）で対応可能なこと。

（3） 対象範囲

パソコン等に関する事項

本市行政事務に使用することを目的として導入されたパソコン、プリンター等

システム等に関する事項

受託者が導入したシステム、サーバー類（サーバー等及び業務システム、ネットワーク機器）

（4） 運営場所

導入時支援業務の実施拠点は、本市庁舎内または事前に合意した場所とする。

(5) 備品等

業務の実施に要する備品等については、全ての備品は受託者で用意すること。

パソコン等

導入時支援業務を運営するために必要なパソコン、周辺機器（外部記録メディアを含む）等については、受託者が用意すること。

当該パソコンおよび周辺機器は導入時に入念なセキュリティチェックを行った上で、セキュリティを確保した運用を行うこと。

導入するソフトウェア、ハードウェアについては、全てあらかじめ本市の承認を得ること。個別に本市の内容確認を受け、許可を受けた場合を除き、受託者はパソコンおよび周辺機器を導入支援窓口の設置場所外へ持ち出してはならない。また、同様にデータの送受信もしてはならない。

ネットワーク設備

作業に必要な机、椅子、書棚等（なお、机・椅子については、別途協議する）

実施拠点において対応者が必要とする端末等

出先機関への交通手段

その他、導入支援窓口の運営に必要なもので、上記に定めのないものについては、本市と別途協議の上、決定するものとする。

(6) 業務内容

パソコン・周辺機器等に関する事項

ア. 問合せ対応

導入時支援業務の対象となるパソコンや周辺機器等（以下、導入支援窓口の対象機器）の利用方法等について問合せがあった場合、次の対応を行う。

- (ア) 問題状況の聞き取り
- (イ) 問題の状況報告
- (ウ) 問題の内容分析
- (エ) 問題への対応・処理
- (オ) 問合せ対応記録の作成・報告

イ 障害問合せ

導入支援窓口の対象機器について、障害の発生に関する問合せがあった場合、次の対応を行う。

- (ア) 障害内容の聞き取り
- (イ) 障害内容の状況報告
- (ウ) 障害内容の分析
- (エ) 障害への対応・処理
- (オ) 障害対応記録の作成・報告

パソコンの障害対応に関する事項

障害対応を行うこととなった場合、その対応方法については次のとおりとする。

ア パソコン等の障害対応

- (ア) ネットワーク設定をはじめとするパソコン等の各種設定
- (イ) ソフトウェアの再インストール
- (ウ) ハードウェア障害対応
- (エ) その他パソコン等の障害対応に関すること

イ ハードウェア障害の対応

本事業において受託者が調達・設置・維持管理を行うパソコンなどの障害に対しては、修理期間中における代替品を受託者が手配する等、修理による使用の中断を避ける対応をとること。

また、受託者は本市に対し修理の進捗状況報告や進捗管理を行うこと。

パソコン等の管理に関する事項

全てのパソコン等について、次の項目を管理する台帳を作成し、これを管理すること。

また、本市の求めに応じて新規割り当て、改廃を行うこと。

- ア 設置場所、使用部署、設置台数
- イ 機器種別、機器型番
- ウ 使用職員一覧
- エ コンピュータ名、IPアドレス
- オ 導入業者、保守業者
- カ 導入時期、保守期間、保守対応連絡先
- キ パソコンごと（部署ごと）の利用アプリケーション
- ク その他必要な内容

システム等に関する事項

ア 電話・電子メールによる問合せ

導入時支援業務において、職員から電話、電子メールによる問合せがあった場合、受託者は直ちに回答すること。

回答にあたっては、電話で対応すること。

窓口時間外の問合せについては、翌開庁日に対応すること。

なお、電話呼び出しに関する体制については、「5.24 連絡体制の整備」の定めに従うこと。

イ 問合せ対応の内容

システムの操作方法および次の内容に関する問合せに対応すること。

- (ア) システムの改修等に関する見積もり（作業量等）
- (イ) システムの構成内容に関する問合せ
- (ウ) システムで使用しているデータの内容に関する問合せ

- (エ) 問合せ対応記録の作成
- (オ) その他システムの内容に関すること

なお、運用・維持管理期間における「7.2.1 ヘルプデスク業務」の内容についても、上記と同様のものとする。

7.2.2 研修業務

(1) 研修計画書、研修カリキュラム・テキストの作成

業務システムが稼動するまでに、本市職員が円滑にシステムを利用できるよう、受託者は本市職員に対してシステム利用に関する研修を行うこと。

実施にあたっては、事前に本市と協議の上、研修計画書、研修カリキュラムやテキストを作成し、本市の承認を得ること。なお、計画書の提出については、「5.1.1 業務実施計画書」に示す方法と同様とする。

なお、研修で使用するテキスト等の作成に要する費用は、すべて契約金額に含まれる。

(2) 研修業務の内容

研修業務の内容は、以下のとおりとする。

利用者に対する各システムの操作方法に関する研修

システム管理担当者に対するシステムの維持管理に関する研修

上記、の研修に必要なテキスト等の資料作成

なお、運用・維持管理期間における「7.2.2 研修業務」の内容についても、上記と同様のものとする。

(3) 研修カリキュラムおよびテキストの納品要件

研修カリキュラムおよびテキストは、用紙媒体2部（片面印刷）、電子データを格納した電子媒体（光学メディア等）を作成し、本市に納品すること。

電子データは、PDF形式に加え、Microsoft Word、Excel、PowerPoint形式のデータを基本とするが、これによらない場合は、データを編集するためのソフトウェアを一式納品すること。

(4) 環境整備

研修の実施に必要な環境（クライアントパソコン、ネットワーク機器、プロジェクター、スクリーン等）は受託者が用意すること。

研修会場および机、椅子、電源等は本市が用意する。

7.2.3 ヘルプデスク業務

ヘルプデスク業務では、運用・維持管理業務の開始後に、システム運用に関する支援や、システムに係る問い合わせ業務を行うものとするが、その業務内容については提案者からの提案を期待している。これは、導入するシステムによって必要となる運用支援業務の領域や業務内容が異なることが想定され、本市側がそれに対する支援業務を予め定義することが難しいためである。

ヘルプデスク業務の運用にあたって、受託者は、本市デジタル戦略課に問題や障害の内容をその都度報告すること。

(1) ヘルプデスク運用計画書の提出

ヘルプデスク業務の運営体制、業務範囲、業務内容、スケジュール等を整理したヘルプデスク運用計画書を策定すること。

なお、各計画書の提出については、「5.1.1 業務実施計画書」に示す方法と同様とする。

(2) 運営体制

ヘルプデスク業務の窓口には、支援業務内容に加えて、各業務・システムの稼動時期や業務運用スケジュール等を考慮し、適切な人数を配置すること。

ヘルプデスク業務の窓口の運営に際しては電話対応窓口および電子メール受付窓口を設置すること。窓口は、平日 8:30 から 17:15（土日祝祭日および年末年始を除く）で対応可能とすること。

(3) その他

対象範囲、運営場所、備品等、業務内容については、「6.5.1 導入時支援業務」と同様とする。

7.2.4 研修業務(サービス利用開始後)

(1) システム操作研修

受託者は、システムのサービス利用開始以前の研修とは別に、サービス利用期間中、本市が定期的実施する職員研修の支援を行うこと。

本市の新規採用時、人事異動時における研修は、本市が別途行うこととするが、受託者はこれに関わる研修テキストの準備等の支援を行うこと。

研修の内容については、「7.2.2 研修業務」に基づき、本市と協議の上、実施内容や時期を決定するものとする。

8. その他留意事項

8.1 機密保持

提案者および受託者は本事業に係る作業を実施するに当たり、本市から取得した資料（電子媒体、文書、図面等の形態を問わない。）を含め契約上知り得た情報を、第三者（再委託先の事業者を除く。）に開示もしくは漏洩、または本事業に係る作業以外の目的で利用してはならない。ただし次のいずれかに該当する情報は除くものとする。

- ・ 取得した時点で、既に公知であるもの
- ・ 取得後、提案者あるいは受託者の責によらず公知となったもの
- ・ 法令等に基づき開示されるもの
- ・ 本市から秘密でないとして指定されたもの
- ・ 第三者への開示又は本事業に係る作業以外の目的で利用することにつき、事前に本市と協議の上、承認を得たもの

提案者および受託者は本市の許可なく取り扱う情報を指定された場所から持ち出し、あるいは複製してはならない。

提案者および受託者は本事業に係る作業に関与した者が異動した後においても、機密が保持される措置を講じなければならない。

提案者および受託者は本事業終了後、その事業所内部などに保有されている本事業に係る本市に関する情報を、裁断等の物理的破壊、消磁その他復元不可能な方法により速やかに抹消すると共に本市から貸与されたものについては、速やかに本市に返却しなければならない。

また、機密情報の保護については、「5.10 セキュリティ管理」及び本市個人情報保護条例に基づき、細心の注意を払うこと。

8.2 業務の再委託

本市は、受託者が本市の許可なく再委託を行うことは認めない。再委託を行う場合には、委託に付す業務内容を具体的に明らかにした上で、あらかじめ本市から書面による承諾を必ず得ること。ただし、本事業の全部を一括して第三者に委託することは認めない。また、再委託先がさらに第三者に再々委託をすることは原則できない。

8.2.1 特記事項

データ移行及び作成作業について、受託者、及び受託者の企業グループ会社以外での作業再委託は原則禁止とする。ただし、やむを得ず受託者の企業グループ会社以外での作業再委託承認を求める場合は、本市と事前に協議の上、承諾を受けること。

8.3 立ち入り検査

本市は、受託者における情報セキュリティ対策の実施状況や管理体制の整備状況等について、立ち

入り検査を実施する。本市が立ち入り検査を実施する際、受託者は、対策の実施状況や管理体制の整備状況に係る説明・報告等、必要な協力を行うこと。

8.4 緊急及び事故発生時の措置

受託者は、本事業の実施に伴い、緊急に本市から指示を受けるべき事態が発生した場合、また何らかの事故(自然災害、人為的災害、セキュリティ事故等)が発生した場合、「5.6 リスク管理」、「5.10 セキュリティ管理」に従い、直ちに本市に報告し、本市の指示を受け、緊急に対策を講ずること。また、本市からの指示を受ける暇がない場合、受託者自らの判断によって、適宜の処置を行い、直ちに本市へ報告を行うこと。

8.5 契約不適合責任

受託者は、本仕様書によって示す作業内容及び各作成物について、契約不適合責任を負うものとする。

契約不適合の存続期間および起算点については契約時に本市と受託者合議の上決定する。

契約不適合責任の取扱いは、契約書の定めるところに従う。

8.6 法令等の遵守

提案者および受託者は、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)、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)等の関係法規を遵守すること。

8.7 標準仕様書・定義書

国の定める各種標準仕様書や定義書等は、必要に応じて最新のバージョンへと更改されるが、提案者・受託者は都度更新内容を反映させる必要はない。ただし、どの時点での仕様に基づき対応しているかを明確にし、最終的には最新仕様に対応すること。

なお、「6.1 システム開発・構築・導入にあたっての前提条件」に記述したとおり、本市の基準とした「標準仕様書」は、別紙1-2「標準仕様書基準版数」を参照のこと。

9. 補足事項

9.1 業務実施計画書の記載事項

本計画書では、以下の事項を含む、本事業全体の業務に係る実施計画について記載すること。

大項目	中項目	小項目
統合プロジェクト管理業務	業務遂行に対する基本方針	
	業務遂行の基本的な事項	
	サービスレベル協定	
	全体スケジュール	
	品質マネジメント計画	
	実施体制、連絡体制	
	資料整備・報告基準	資料・報告事項項目、各種様式等
	その他記載すべき項目	
開発・構築・導入業務	基本方針	
	対象業務とシステム範囲	
	個別システム毎の開発計画	
	システム仕様	
	その他記載すべき項目	
	資料整備・報告基準	資料・報告事項項目、各種様式等
運用・維持管理業務	基本方針	
	運用・保守管理業務 (システム運用・維持管理業務) (保守業務)(業務運用業務)	業務の対象範囲 実施計画
	職員支援業務 (研修業務) 導入時支援業務およびサポートセスク業務)	業務の対象範囲 実施計画
	その他記載すべき項目	
	資料整備・報告基準	資料・報告事項項目、各種様式等

表 9.1 事業全体実施計画書 記載項目一覧

9.2 年次業務計画書の記載事項

本計画書では、以下の事項を含む、本事業の年次業務に係る実施計画について記載すること。

大項目	中項目	小項目
統合プロジェクト管理業務	本年度の業務内容	
	本年度のスケジュール	
	サービスレベル協定	
	情報化コンサルティング	対象テーマ、実施スケジュール
	その他記載すべき項目	
開発・構築・導入業務	本年度の業務内容	
	個別システム毎の開発計画	開発スケジュール
		開発方針
		対象業務
		システム連携
		研修計画
その他記載すべき項目		
運用・維持管理業務	本年度の業務内容	
	運用・保守管理業務 (システム運用・維持管理業務) (保守業務)(業務運用業務)	個別システム毎の年間スケジュール
		対象業務毎の稼動計画
	職員支援業務 (研修業務) (導入時支援業務およびヘルプデスク業務)	対象業務毎の実施スケジュール
		対象業務毎の実施計画
その他記載すべき項目		

表 9.2 年次業務実施計画書 記載項目一覧

別紙 1 - 1 「本市施設・出先機関等一覧」

		住所	電話番号
市役所本庁	保険年金課	松江市末次町86番地	0852-55-5555
	生活福祉課		
	障がい者福祉課		
	健康福祉総務課		
	子育て政策課		
	保育所幼稚園課		
	子育て給付課		
	生涯学習課		
	デジタル戦略課		
各支所	鹿島支所	松江市鹿島町佐陀本郷640番地1	0852-55-5700
	島根支所	松江市島根町加賀1414	0852-55-5720
	美保関支所	松江市美保関町下字部尾61番地2	0852-55-5740
	八雲支所	松江市八雲町西岩坂355番地1	0852-55-5760
	玉湯支所	松江市玉湯町湯町1793番地	0852-55-5780
	穴道支所	松江市穴道町穴道885番地3	0852-55-5800
	八束支所	松江市八束町波入2060番地	0852-55-5820
	東出雲支所	松江市東出雲町揖屋1216番地1 ヨリアイーナ東出雲	0852-55-5840

なお、組織図に関しては松江市ホームページを参照のこと。

https://www.city.matsue.lg.jp/gyoseijoho/shinososhiki_madoguchiannai/soshikikiko_zu_jimubunshoichiran/index.html

別紙 1 - 2 「標準仕様書基準版数」

少なくとも以下に示す仕様書の版に準拠していること。

コード	業務	希望版数		
		標準仕様書	各論版数	公開日
020	児童扶養手当	第 3.0 版	第 4.1 版	2025/9/30
021	生活保護	第 2.2 版	第 5.0 版	2025/9/30
022	障がい者福祉	第 5.0 版	第 4.0 版	2025/9/30
025	後期高齢者医療	第 1.3 版	第 4.0 版	2025/4/30
027	児童手当	第 2.0 版	第 2.5 版	2025/2/28
028	子ども子育て支援	第 1.2 版	第 3.1 版	2025/9/30
001	データ要件・連携要件	第 4.1 版	-	-
002	共通機能	第 2.6 版	-	-

別紙 1 - 3 「必須要件一覧」

必須要件	
5	確立された方法論に基づくプロジェクトマネジメントの実践ができる体制を必須要件とする。
5.2.2	運用管理補助者と本市職員が、普段から直接コミュニケーションが取れることを必須要件とする。
5.3.3	事業関係者全員が使用できるコミュニケーションツールを導入することを必須要件とする。
6.2.1	クライアントに専用のソフトウェア（業務システムを稼動するために必要なソフトウェア）をインストールすることなく、一般的な Web ブラウザから利用可能であることを必須要件とする
6.2.3	DB サーバーは冗長化が必須。レスポンス、耐障害性について適切な対応をとること。なお、DB サーバーはインフラ層での暗号化を必須とする。
6.2.6.2	6 業務内のシングルサインオンは必須要件
7.1.1	監視レベルについては提案すること。但し、レベル 3 の監視は必須と想定。
重要な要素	
1.7	以下に述べるアプローチが本事業において、どの程度実現可能なのが提案書に明記すること。なお、本項も選定における重要な要素と想定している。
5.2.2	プロジェクト管理者（プロジェクトマネジャー）・（中略）・ 本項も選定における重要な要素と想定している。
6.1	想定版数を満たすことも、選定における重要な要素と想定している。
6.4.1	このテストにおいてはその網羅性が重要であり、網羅性を如何に担保するかを必ず提案書に明記すること。なお、この網羅性の担保も選定における重要な要素と想定している。