

吹田市一時預かり等
WEB 予約システム構築等業務
仕様書

令和6年5月
吹田市

1. 概要

1-1. 目的

本市の保育施設等における特別保育事業（一時預かり保育、休日保育等）については、現在、利用者が各施設に空き状況を直接電話で確認し、予約する方法がとられており、利便性に課題があります。また、一方でその対応に対して施設職員の負荷がかかっており、業務全体で見直しの必要があります。

この度、現行の予約方法の効率化による市民サービスの向上、及び保育事業者の事務効率化を目的として、WEB 予約システムを調達します。また試行運用中のシステム改善及びメンテナンスのために、運用保守も委託します。

1-2. 事業種別対象施設

事業種別は次の通りです。

事業名	事業概要	施設数 対象：公立施設	利用件数（年間） 参考：令和4年度
一時預かり事業	保護者の断続的・短時間の就労等により、週3日以内で家庭での保育ができないとき時、又は、育児負担の軽減等の為、一時的に児童の預かり保育を行う事業	7	5,785人
休日保育事業	児童の保護者の就労等により、児童の日曜・祝日の保育が困難なときに保育所で保育を行う事業	1	300人

1-3. 構築の基本方針

- (1) 特別保育事業の特性を理解し、利用者登録、預かり条件設定、予約承認、実績報告書作成等の機能を一体として有する仕組みであること。電子決済機能との連携も可能で、利用料管理機能まで提供可能であること。
- (2) 市民の利用者から、スマートフォンやパソコンなど多くの市民が使用するインターネット端末で容易に利用可能であること。
- (3) 施設管理者が、日々の利用状況や利用者情報の管理を容易に行えること。また施設ごとに予約条件や利用時間枠の設定方法を変更でき、施設の特性に合わせた活用が可能なこと。
- (4) 市職員、各施設管理者の権限設定が可能で、照会範囲の設定が可能なこと。

予約状況、利用実績について、任意のタイミングで市職員が照会可能で、リアルタイムに状況把握が可能であること。

- (5) 今後、最大 30 施設程度での利用の予約処理が可能な仕組みで、将来的な対象施設、利用件数の増加に対応できる拡張可能な仕組みであること。
- (6) 利用者による施設の検索方法や、入力項目の設計、施設側の利用状況や利用者情報の管理画面等の設計において、GUI による使いやすい設計画面とし、市民サービスの向上に資するとともに施設や本市職員の負担軽減を図ることができること。
- (7) 利用者の手続きや入力項目を最小限にできる、入力内容のチェックが可能など、ユーザビリティに優れたものであること。
- (8) 施設ごとの利用状況の集計や、利用者情報など、市職員及び施設管理者が自らで出力可能な EUC 機能を有し、市職員及び施設管理者の業務効率化に寄与するものであること。
- (9) 既存の IaaS、PaaS、SaaS 等のカスタマイズする部分については必要最低限の内容とし、不必要なカスタマイズは避けること。または、カスタマイズではなく、IaaS、PaaS、SaaS の標準サービスとして反映し提供すること。
- (10) 高い可用性及び堅牢なセキュリティを確保したシステムであること。

1-4. 構築範囲

特別保育事業における以下の業務をシステム化の範囲とする。

- (1) ポータル機能（利用予約・履歴照会、お知らせ、領収書発行 等）
- (2) 施設情報管理
- (3) 施設情報検索
- (4) 利用者情報管理（保護者情報、お子さま情報）
- (5) 利用者予約受付（面談予約、利用予約、重みづけ）
- (6) 実績管理
- (7) 収納管理
- (8) 各種実績報告書作成（検索、集計、統計、データ出力・連携）

1-5. 提案の範囲

- (1) システム導入業務内容
 - ア システムの開発
 - イ システムの導入作業
 - ウ 初期施設情報登録支援
 - エ 初期利用者登録支援
 - オ マニュアル整備（利用者用、施設管理者用、市職員用）

カ 研修（施設管理者向け）

(2) 運用保守業務内容

ア 定期保守

イ 問い合わせ対応（ヘルプデスク）

ウ 作業報告

2. 前提条件

2-1. 構築環境

事業者が本予約システムの機能をネットワーク経由して提供するサービス（SaaS）または IaaS、PaaS 等のクラウドプラットフォームにて構築されたサービスを利用する。

2-2. ネットワーク

各施設からはインターネット回線を利用して接続可能なこと。

2-3. セキュリティ

- (1) 市民側利用者機能に認証機能を持ち、申請等の情報を送受信する際には SSL 等を利用し、通信経路の暗号化を行う。
- (2) 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。
- (3) 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。
- (4) 市民側利用者の個人情報を蓄積するデータベース部分は、他の契約者と共有せず、論理的に独立性を保持すること。
- (5) 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。
- (6) ファイアウォール、ウィルス対策ソフト、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。
- (7) ネットワーク構成等の外部からの攻撃目標となり得る情報が漏れないよう対策を取ること。
- (8) 本市の承認なしに、利用者情報のデータにアクセスしないこと。
- (9) 利用者（市民、施設及び職員）のアクセスログの開示ができること。

2-4. 利用環境

本システムは、スマートフォン、タブレット、パソコンなど、多くの市民が使用する端末からアクセスすることを想定している。

Microsoft Edge, Google Chrome, Safari, Mozilla FireFox の各ブラウザに対応し、

OS やブラウザなどの利用者環境が拡大された際に、システムへの対応は保守内で行えること。

2-5. 規模

本システムの対象となる業務量の算定するにあたり、参考となる各年度の予約件数及び利用者登録数は以下の通り。

※施設ごとの利用予約数、利用者登録数等参考数値を提示する。

なお処理データは最低 10 年間保持する想定において、十分な容量を用意すること。

3. 機能要件

3-1. 開発方針

システム構築にあたっては、将来的なシステムの拡張性を考慮すること。また、データのバックアップ及びセキュリティ対策に十分配慮するとともに、利用者からのアクセシビリティ向上に努めるものとする。

また、施設管理者の事務負担が軽減される機能を付加することで、利用促進を図るものとする。

3-2. 機能要件

別紙 機能要件一覧のとおり。

4. 業務内容

4-1. 構築スケジュール

(1) システム開発作業

令和 6 年 6 月～令和 7 年 2 月まで

なお、利用者登録及び予約受付時期については別途協議の上決定する。

※特別保育の事業ごとに受付時期が異なる場合に、予約開始時期を明記する。

(2) 運用保守業務

令和 7 年 3 月～令和 7 年 3 月

※運用開始の令和 7 年 3 月分のみ記載している。

市職員及び施設管理者に対してのシステムへの習熟を図る最適な方法を提案するとともに、公開日までの当該工程を含めたスケジュールを提示すること。

4-2. 体制

システム稼働までに必要な作業工程および委託者と受託者それぞれの役割、作業内容について明確になるように提案すること。また、稼働後の運用保守の内容および体制

についても提案すること。

4-3. プロジェクト運用

- (1) 導入のスケジュール及び実施方法を明確にし、委託者に紙面または電子ファイルの形式で提出すること。
- (2) システム開発着手以降、システムの安定稼働を双方が見極めるまでの間は、進捗状況の管理・問題点解決等を行う連絡会議を定期的を開催すること。
- (3) テスト環境で十分にテストを行った上で、本番環境への移行を行うこと。

4-4. 初期施設情報登録支援

各施設にて、施設情報（開所時間、URL、写真 等）、予約公開期間、予約時間単位、キャンセル条件等の設定を行う。施設担当者にて円滑に作業が実施できるように説明や操作支援を行うこと。

4-5. 初期施設情報登録支援

既存の特別保育利用者が Web 予約切り替え前にアカウントを作成できるように、事前登録期間を設けること。登録情報を施設で確認し、既存登録者の場合は面接を免除もしくは個別案内を行い、アカウント登録を認める。

新規登録者は、面談予約を行うことができること。

なお、面談予約については別途協議すること。

4-6. マニュアル・研修

- (1) 市民側利用者、施設側利用者、職員側利用者それぞれの操作に応じたマニュアルをデータで整備すること。
- (2) 施設側利用者に対して、市民側利用者、施設側利用者の利用方法を習得するための研修を実施すること。
- (3) 職員側利用者に対して、市民側利用者、施設側利用者部分を含む本予約システム全般の操作説明を実施すること。

4-7. 運用・保守

(1) 通常保守

計画停止を除き、原則として 24 時間 365 日稼働すること。

障害状況と対応等、障害に関する履歴の管理を行うこと。障害発生時には、問題の切り替えと適切なエスカレーションを行い、緊急停止やログの取得等の初期対応を行うこと。

(2) 問い合わせ対応（ヘルプデスク）

利用者からの問合せは職員側利用者が受付する。職員側利用者からの対応相談、障害報告等を受け付ける体制を整備すること。なお対応時間は平日 9:00-17:00 とする（年末年始は除く）。

(3) 作業報告

運用業務では、毎月、前月分の運用実績概要を本市に報告すること。本報告については、報告資料は電子ファイルの形式で提出すること。

また、定期的に本市からの機能改善などの要望をくみ取る仕組みを設けること。以下に報告内容の案を示すが、詳細な内容については受託者及び委託者との協議により決定する。

- ① 本予約システム利用件数
 - ア 閲覧件数（ページ別件数、総件数）
 - イ 利用件数（手続別件数、総件数）
- ② S L Aに関する報告
 - ア S L Aの達成状況
 - イ 障害報告
- ③ システム運用報告
 - ア 計画停止
 - イ 機能改善・機能改修
 - ウ 保守作業等

4-8. その他

- (1) 最新の技術等を積極的に採用してサービス向上に努めること。
- (2) 明記していない事項について疑義が生じた場合は、受託者及び委託者で協議して決定すること。
- (3) 別システムへ移行となった際には、必要とする資産（手続様式やデータベースなど）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。