

病児・病後児保育
予約システム導入・運用保守業務
委託仕様書

令和8年7月

1. 業務の名称

病児・病後児保育予約システム導入・運用保守業務

2. 業務の目的

病児・病後児保育施設の利用に際し、事前登録申請、電話での空き状況確認や予約申込み等の手続きがあり、保護者、施設職員双方にとって負担が生じている。また、キャンセル発生時には、各施設が空き枠を有効活用できないといった課題も生じている。

病児・病後児保育予約システムを導入することで、各施設の空き状況を可視化するとともに、インターネット上での利用予約が可能となり、保護者の利便性向上と負担軽減による利用の促進を図る。また、施設で行っている予約確認やキャンセル等の電話対応をシステム化することで、施設職員の業務負担の軽減を図るとともに、病児保育業務に専念できる環境を構築することにより、保育の質の向上を図る。

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) システムの導入及び運用保守は、受託者において実施すること。
- (3) 利用者の利便性を向上する機能追加・改修に対応するとともに、効率化に寄与するシステムであること。
- (4) 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。
- (5) 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。
- (6) 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（初期設定・活用支援）
- (3) 指定する端末への本システムの利用設定
- (4) 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. 契約

契約は、本仕様書に基づき、病児・病後児保育予約システムを導入する自治体又は一部事務組合又は施設（以下「委託者」という。）ごとに行い、これに係る経費についても各契約書に定める。

6. 業務履行期間

契約締結日から令和 11 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 8 年 10 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 8 年 10 月 1 日から令和 11 年 3 月 31 日までの 30 か月

7. 履行場所

委託者が指定する場所

8. システム導入

(1) 基本要件

ア クラウドサービスで提供すること。

イ ウェブサイト対応OSとウェブブラウザは以下のとおりとし、いずれからでもすべての機能が正常に動作すること。

OS : Windows11 Pro (32bit版/64bit版) 以上、macOS、iOS、ChromeOS、Android
(次期バージョンにも適宜対応すること)

ブラウザ : Microsoft Edge、Safari、Google Chrom

ウ 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。

エ 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。

オ 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。

カ 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クラウド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。

キ 処理ピーク時でも安定したレスポンスを維持すること。

ク データのバックアップは、端末とは異なるストレージ又は電磁的記録媒体において取得すること。また、定期的に自動で行うことに対応していること。

ケ 本システムの運用時間は24時間とし、システム稼働率を99.9%以上確保していること（システムメンテナンス等による停止は除く）。システムメンテナンス等による運用停止の場合は、委託者と協議の上、利用者、施設管理者、自治体管理者への影響が少ない時間帯に実施すること。

コ データを管理するクラウド（AWSなど）は、国等の公的機関が認証したISMAP、LGWAN-ASP等のサービス）を利用すること。

サ 導入時は受託者が各施設を訪問し、初期設定や操作方法の研修等を行うこと。

(2) 予約システム機能要件

本システムに要求する機能要件は以下のとおりとし、詳細は別表「予約システム詳細機能要件」を参照すること。なお、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。

- ア 利用者の登録及び実施施設の空き状況の確認及び利用予約、キャンセル機能を有すること。
- イ 利用者が病児・病後児保育診療情報提供書（医師連絡票）の写真を添付できる機能を有すること。
- ウ 施設管理者が管理機能を有し、予約状況の確認や利用履歴を閲覧できるほか、各自治体への実績報告として、利用実績や利用料減免の集計、当日キャンセル対応加算の集計、年次報告書の集計等が容易にできる機能を有すること。
- エ 委託者が自治体又は一部事務組合の場合は、各自治体又は一部事務組合が管理機能を有し、利用実績を閲覧、出力できる機能を追加できること。
- オ 委託者が自治体の場合は、利用者が自治体へ利用料の減免を申請する機能を追加できること。
- カ 本システムは、新潟県が別途整備する病児・病後児保育の空き状況見える化システムと連携し、各施設の空き状況等の情報を当該県システムへ提供できること。連携方式はAPI連携等の標準的な方法とし、特定のシステム・事業者に依存しない形で実現できること。

(3) セキュリティ要件

- ア 本システムには、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。
- イ 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。
- ウ 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。
- エ 本システムについて、機密性、完全性、可用性に配慮し、情報の漏えいや障害の発生防止、データの消失防止を図った構成とすること。
- オ データにアクセス許可された利用者、施設管理者、自治体管理者だけが情報にアクセスすることができるよう、機密性を確保すること。
- カ 誤操作を行った場合に、安易にデータが削除されないことがないよう、必要な措置を講ずること。
- キ 本システムの運用中に何らかの障害やトラブル等が発生した際に、その原因が受託者により追跡可能となるよう、各種ログを1年以上記録及び管理するとともに、必要なログを出力可能とすること。
- ク 不正プログラム対策として、不正プログラム対策ソフトウェアをインストールし、

業務に負荷が生じない時間帯で定期的なフルスキャンをスケジューリングすること。

また、リアルタイムスキャンを有効に設定すること。

ケ 本システムについて、OS やミドルウェア等のサポート切れとなるようなソフトウェアを用いないこと。

コ その他、有効なセキュリティ対策について、提案すること。

(4) 各種テスト

ア 運用テスト

(ア) 受託者において運用テストを実施すること。

(イ) 委託者が運用テストの結果から本システムが本業務仕様に適合しないと認めるときは、速やかに機能等の見直しを行うこと。

(ウ) 利用開始後であっても、運用テスト不足と合理的に認められる場合には、必要な運用テストを実施すること。また、その結果、本システムが本業務仕様に適合しない事実が発見されたときは、速やかに、機能等の見直しを行うこと。

ただし、機能等の見直しに当たっては、稼働中のシステムの運用に最も影響の少ない方法をもって実施すること。

イ リカバリテスト

受託者は運用開始前までに障害時等を想定したバックアップデータからのリカバリテストを実施すること。なお、当該テストを実施し、問題点が発見された場合は速やかに改善すること。

ウ 報告等

受託者は各種テストの結果について、速やかに発注者に報告すること。

(5) 研修

ア 受託者は委託者に対し、委託者が指定する場所で本システムの操作方法に係る研修を実施すること。

イ 受託者は上記アの研修で利用する研修マニュアルを作成し、受講者分を紙及びデータで準備すること。

ウ 研修については、受講者が十分理解できるように実施すること。

(6) その他

ア クラウド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、委託者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

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。

9. システムの運用支援及び運用保守業務

(1) 基本事項

受託者は、業務を実施するに当たり、本業務の責任者を選任すること。

責任者は、業務遂行時の組織体制、緊急時の連絡体制、その他従業員の職務分担、その他必要時の組織体制を整え、業務を実施すること。

(2) システム運用時間

本システムの運用時間は24時間365日常時とし、非常時(災害発生等)は柔軟に対応できるものとする。なお、本システムの保守等に要する時間は除くこととし、事前に委託者へ申し入れること。

(3) セキュリティ対策

ア 本システムの各種ログを1年以上保存すること。なお、不正アクセスや情報の改ざん等の情報セキュリティインシデントの発生が疑われる場合には、委託者の求めに応じて、受託者が各種ログの分析を行うこと。

イ 受託者はサーバー等の機器について、使用するOSやソフトウェア等に対して、セキュリティパッチ適用や不正プログラム対策ソフトウェアのパターンファイルの更新を行い、最新の状態を維持すること。なお、適用に当たっては、動作確認を十分に実施すること。

(4) バックアップ

ア 管理するデータが消失しないよう、本システムのバックアップを1日1回以上取得し、ストレージ等へ3世代以上保管を行い、バックアップデータからの復旧ができること。

イ 障害発生時は委託者の承認の後、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。

(5) 問合せ対応等

ア 委託者からの操作等の問合せ対応を行うこと。

イ 対応時間は、通常、日祝日及び年末年始(12月29日から1月3日)を除く午前8時30分から午後6時00分までを基本とし、施設の病児・病後児保育提供時間帯は可能な限り対応すること。

ウ 電子メール、FAX等による問い合わせは24時間受付すること。

エ システム運用開始までに問い合わせ対応に係るマニュアルを作成すること。また、運

用状況に応じて更新すること。

(6) システム保守

ア 本システムの稼働状況を定期的に分析し、最適な稼働環境を整備すること。

イ 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、委託者が追加費用の発生を承認し、機能の追加を要求した場合に関してはこの限りではない。

ウ システムの不具合等、予見される事象を発見した場合は、委託者と協議した上で、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。

エ システムのバージョン管理を行い、変更履歴を調査できること。

オ 制度改正に併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こととする。

カ 利用者、委託者端末の OS や Web ブラウザ等のバージョンアップ等に随時対応し、システムが利用可能な状態を維持すること。このバージョンアップに係る費用は本契約に含むこととする。

キ 本システムの軽微な変更には無償で対応すること。

ク 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、修正箇所、内容等に関しては書面により委託者へ報告すること。

ケ その他、無償での機能の追加など、有効な保守サポート方法について検討すること。

(7) 障害保守

ア 障害発生時の対応窓口を設置すること。

イ 初期対応として、速やかに原因調査を実施し、発生箇所（ハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク）の切り分けを実施し、本システムに起因する場合は復旧の見込み時間を委託者に報告すること。

ウ 復旧まで2時間以上要する見込みの場合は、少なくとも2時間おきに委託者に状況を報告すること。

エ 情報の収集、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 上記アからエまでの対応に当たり、委託者へ速やかに連絡等すること。

カ 調査の結果、本調達に含まれるソフトウェアに起因する場合にあっては、プログラム修正等の対応作業（再設定・動作確認含む。）を実施すること。この作業に係る費用は、本契約に含むこととする。また、再発防止策を講ずること。

キ 委託者において障害が発生していない場合でも、委託者と同様のシステムを導入している他の団体で障害が発生した場合には、委託者への影響調査を実施し、対応す

ること。対応費用は本契約に含むこととする。

ク 障害の発生を確認した際は、報告書を提出すること。

(8) 報告等

ア 受託者は月次の運用・保守に関する報告書を翌月 10 日ごろまでに委託者へ提出すること。報告内容は進捗状況や工数実績、課題管理などポイントを押さえたものとする。

イ 協議等を行った際は、受託者が議事録を作成し、速やかに委託者に提出すること。

10. 導入スケジュール

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委託者と協議の上、決定する。

令和 8 年 8 月 契約、打ち合わせ

9 月 システム設定作業、テスト、研修等

10 月 運用開始

11. システム導入に係るプロジェクト管理

(1) 受託者は、業務を実施するに当たり、本業務の責任者としてプロジェクト全体を十分に管理可能な者（統括責任者等）を配置すること。

(2) 本契約締結後、速やかに実施計画書、責任者及び品質管理者を含む実施体制図及び実施スケジュール管理表を作成し、委託者の承認を得ること。

(3) 実施計画書で定める管理項目及び管理手法にしたがって、プロジェクトの進捗、課題管理、品質管理状況等の管理等を行うとともに、委託者に適宜、報告すること。

(4) 報告は Web 会議の利用も考慮すること。

(5) プロジェクトの進捗の遅れや重要な課題が発生した場合は、速やかに委託者に報告し、対応方針について協議すること。

12. 納品成果物

本業務における成果物は下表のとおりとする。その他、追加で提出が必要な資料等がある場合は、委託者と協議の上、本業務の費用の範囲内で対応可能な範囲で作成に協力すること。

成果物の作成に当たっては、テキストベースではなく、業務の流れ図（フロー図）や画面展開ごとのハードコピー、説明項目のマークなどを使用し、視覚的にわかりやすいものとする。

受託者は提出時期に各成果物を提出する他、令和 8 年 9 月 30 日までに成果物一式を紙及び電子媒体（CD 等、正副 2 枚）により委託者へ納品すること。

なお、電子媒体による納品について、Microsoft Office2016 で読み込み可能な形式、又は PDF 形式で作成し納品すること。

また、納品後、委託者において利用が可能となるよう、図表等の元データも併せて納品すること。

納品後に検収を受け、委託者の承認を得ること。委託者の承認が得られない場合、受託者は速やかに修正し、委託者の承認を得ること。

成果物	提出時期
実施計画書（実施体制図、実施スケジュール管理表）	契約締結後、速やかに
システム操作マニュアル（利用者、施設管理者、委託者）	令和 8 年 9 月上旬
業務実施報告書	毎月 10 日まで

13. 業務の引継

- (1) 受託者は、本業務に係る契約が満了し、又は解除されたときは、引き継ぐべき業務の内容の詳細を記録した業務引継書を作成し、委託者に提出するとともに、十分に説明を行うこと。
- (2) 受託者は、委託者が事業を継続して遂行できるよう、移行業務を支援することとし、次期システム受託者が円滑にデータ移行できるよう、受託者側で費用負担の上、本システムの情報等を CSV 形式等で抽出する作業を実施するなど、本業務の範囲内でシステム切替えに協力すること。

14. 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、委託者が提供する資料等については、許可なく複写及び第三者への提供はしないこと。
- (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委託者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、書面により委託者に報告すること。
- (4) 受託者は、本業務の実施にあたり、個人情報を取り扱う際には、別記「個人情報取扱特記事項」の定める事項に従うこと。また、各自治体の関係規定並びに、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。

15. 個人情報の取扱い

契約を履行する上で知り得た個人情報に関しては、次の事項を遵守するとともに、「個人情報取扱特記事項」に従い適正に取り扱うこと。

- (1) 受託者は、本業務に関し知り得た情報について、その秘密を厳守し第三者への漏洩を防止するとともに、必要かつ十分な管理的措置を施すこと。
- (2) 本業務の従事者は、契約の履行に際して知り得た委託者の情報を、契約の存続期間はもちろん、契約の終了後又は解除後においても第三者に漏らしてはならない。
- (3) 受託者及び本業務の従事者は、委託者の情報の秘密保護に関する誓約書を委託者に提出すること。
- (4) 受託者は、「個人情報取扱特記事項」の内容に従事者に周知徹底させなければならない。
- (5) 受託者は、委託者の情報を保護管理するための責任者を置き、委託者の情報の管理及び情報漏洩の予防策の立案・実施並びに従事者への教育訓練等を行わなければならない。

16. 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、常に委託者と連携を図り、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、業務の全部を一括して、又は主たる部分を再委託してはならない。ただし、業務の一部を第三者に再委託しようとするときは、あらかじめ再委託の内容を記載した書面を委託者に提出し、その承諾を受けなければならない。

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。
- (4) 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、故意又は重大な過失により委託者又は実施施設、その他関係者に損害を与えた場合は、受託者とその賠償の責任を負うものとする。ただし、賠償の対象は現実に生じた直接の損害に限り、間接損害、特別損害及び逸失利益は含まないものとし、賠償額の上限は、損害発生時の直近12か月間に委託者が受託者に支払った委託料の総額とする。
- (5) 受託者は、本業務を通じて知り得た情報の取扱いに十分留意し、ほかに漏洩等が行

われないようにすること。

また、知り得た機器構成の内容、委託者のシステムの概要、データ等については、第三者に公表してはならない。機密保全、情報公開に関わる全ての事項については委託者の指示に従うこと。このことは、本契約が終了した後においても同様である。

- (6) 受託者は委託者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。
- (7) ここに定める特記留意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、速やかに委託者に報告し、指示に従うものとする。

17. その他

- (1) 本業務における全ての納品成果物の著作権(著作権法第 27 条及び第 28 条を含む。)及び所有権は委託者に帰属するものとする。なお、パッケージに起因する箇所については、受託者に帰属するものとする。
- (2) 本業務に付随して委託者の現状を鑑み、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。
- (3) 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。
- (4) 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委託者へ連絡し、協議の場を設けること。また、その際には代替案等、対応策を委託者に提示すること。
- (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、委託者と受託者が協議の上、決定するものとする。

別表 予約システム詳細機能要件

基本機能	
1-1	利用者、施設管理者、委託者のそれぞれで、利用できる機能・参照できる情報の範囲を分けたアカウントを作成できること。また、システムへのアクセスはIDとパスワードによる認証機能があること。
1-2	一つの利用者アカウントで兄弟姉妹の複数の利用児童の登録ができること。
1-3	パソコン、スマートフォン、タブレットで接続が可能であること。
1-4	基本操作及び画面イメージが統一され操作が容易であること。
1-5	入力必須項目と入力任意項目の区別ができること。
1-6	入力エラーとなった場合は、エラーメッセージが表示されること。
1-7	利用予約可能な時間帯を施設ごとに設定できること。
1-8	ダブルブッキングの防止設定が可能であること。
1-9	キャンセル待ち機能を有していること。
1-10	利用者を振り仮名や生年月日等で検索ができること。
1-11	利用者が電子媒体を所持していない場合、登録申請及び利用予約を施設管理者及び委託者にて登録・管理ができること。
1-12	利用者が登録申請をするに当たって、個人情報の取扱いに係る同意が取れること。
1-13	利用者情報及び利用実績が管理できること。
1-14	各施設の空き状況が一覧で確認できること。
1-15	当日の予約状況が一覧で確認できること。
1-16	原則すべての登録されたデータは、画面上での確認や Excel または CSV 形式で出力することで、施設管理者及び委託者がデータを加工し、資料を作成できること。
1-17	データ抽出は、抽出するテーブル、期間及び項目を任意に選択できること。
1-18	データ抽出設定を保存し再利用できること。また、保存したデータ抽出設定を変更し、別の条件等でデータ抽出できること。
1-19	新潟県が別途整備する病児・病後児保育の空き状況見える化システムと連携し、各施設の空き状況等の情報を当該県システムへ提供できること。
利用者機能	
2-1	登録申請及び利用予約の入力が24時間可能であること。
2-2	24時間予約、キャンセル入力ができること。
2-3	利用予約時に、利用者が病状や診断名を入力できること。
2-4	利用児童の基本情報（アレルギー、予防接種履歴等）を登録及び変更ができること。
2-5	病児・病後児保育診療情報提供書（医師連絡票）を画像で施設に送付ができること。
2-6	各自治体へ利用料の減免申請ができること。（委託者が自治体の場合に限る）
施設管理者機能	
3-1	保護者が同一児童に対して複数の利用者アカウントで登録を行っていた場合、施設管理者が、利用予約確認時に複数アカウントに同一児童が存在することをポップアップ等で確認ができること。

3-2	利用予約を施設管理者によって確定できること。
3-3	予約確定後、空き状況の更新を行うこと。
3-4	キャンセル可能な時間帯を施設ごとに設定できること。
3-5	キャンセル入力は、施設ごとに入力項目を設定できること。
3-6	施設の部屋ごとに、利用定員を設定できること。
3-7	利用者がリスト化され、施設管理者が当日の予約状況を確認できること。
3-8	利用予約データ抽出のため、期間、抽出するテーブル及び項目を任意に選択できること。
3-9	利用者の利用履歴が閲覧できること。
3-10	当日朝等に利用者へリマインドメッセージを自動送信できること。また、施設ごとに送信時間を設定できること。
3-11	予約確定やキャンセル待ちなどステータス変更時に、利用者及び家族連携した保護者に自動メッセージを送信すること。
3-12	利用者へ一斉メール送信ができること。また、メッセージ内容は施設ごとに設定できることとし、PDF等のファイルを添付できること。
3-13	予約確定メール受信後、利用当日の児童の状況等を報告してもらうツールがあり、施設ごとに項目を設定できること。
3-14	利用者への対応状況や配慮すべき事項等を、施設管理者が登録、修正できること。
3-15	減免申請者の登録又は確認ができること。
自治体管理者機能（委託者が自治体又は一部事務組合の場合に追加できる機能）	
4-1	利用者等の登録情報・利用履歴を確認できること。
4-2	利用登録の申請内容を施設管理者がシステム上で確認、共有できること。また、登録された情報をデータで出力できること。
4-3	実施施設の空き状況が、常時確認できること。
4-4	利用者からの減免申請に対し、その結果をシステムへ登録できること。
4-5	減免申請者の所得状況を確認する旨の同意が取れること。（委託者が自治体の場合に限る）
4-6	子ども・子育て支援交付金の対象である、当日キャンセル対応加算のデータ出力ができること。
4-7	子ども・子育て支援交付金の対象である、感染症対応加算のデータ出力ができること。