

(仮称)地域生活支援システム実証事業に関するアプリケーションの構築・運用
業務委託仕様書

1. 目的

宮城地区西部においては、少子高齢化や人口減少が加速度的に進み、地域コミュニティの維持、交通手段の確保、医療・健康面の対応など、様々な地域課題が山積している。

本業務は、当該地域における地域活動や生活全般の課題をスマートフォンやタブレット等の携帯端末を活用してサポートしていく事業を展開するにあたり、利用する住民が必要とする機能の内容や、利用率を向上させるための手法等を検証する実証事業を行うことを目的とする。

2. 業務内容

本業務では、以下の機能を持つ携帯端末向けのアプリケーション「(仮称)地域生活支援システム(以下「支援システム」という。)」を提供するとともに、そのアプリケーションの運用・保守並びに利用率向上の取組みを行う。

なお、支援システムのアプリケーションのデザイン、ユーザーインターフェース、コンテンツ、搭載する機能の実装方法等は、受託者がプロポーザル時に提案した内容を基に、本市と協議の上で決定することとする。

(1) 支援システムの動作環境

Android 8.0 以降, iOS11, iPadOS13 以降

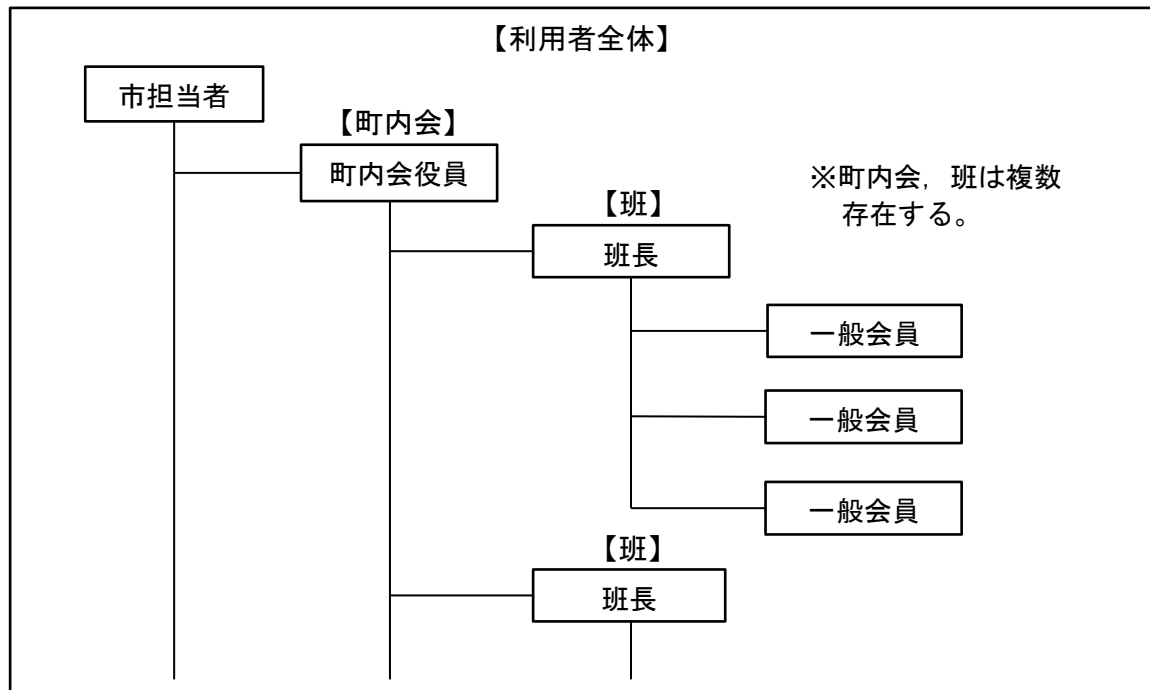
(2) 支援システムに求める機能

① 基本機能

ア 支援システムのアプリケーションを通じて、②～⑥の機能が利用できること。

イ 初心者向け・高齢者向けの携帯端末でも利用できること。

ウ 支援システムの利用者を下図の【 】のグループに分けることができること。



エ 支援システム全体を管理できる権限を有する管理者(市担当者をもって充てる。以下同じ。)を複数設定できること。

- オ 町内会以下のグループを管理できる権限を有するグループ管理者(町内会役員及び班長をもって充てる。以下同じ。)を複数設定できること。
- カ グループはグループ単位又は利用者単位で管理者が設定できること。なお、自らが属するグループ内に限り、グループ管理者も設定できること。
- キ ②～⑥の機能が、高齢者でも、見やすく使いやすいように、わかりやすく一覧になっていること。
- ク 実証期間中の支援システムの画面表示、レイアウト等の変更については、本市と協議の上、委託料の範囲内で可能な限り対応すること。

② 電子回覧システム

- ア ①-ウに記載したグループに基づき、市担当者は全利用者のうち任意のグループ又は利用者(町内会役員や班長を含む。)に、町内会役員は所属する町内会内にある任意のグループ又は利用者(町内会役員や班長を含む。)に、班長は所属する班又は利用者(班長を含む。)に、連絡文(画面上でテキストを入力する形。)や文書、PDFファイル、画像ファイル等を発信できること。なお、市担当者、町内会役員及び班長以外の利用者は、情報の発信ができないこと。
- イ 双方向のコミュニケーションがとれるよう、発信した情報に対して受信した利用者がコメントや「はい」・「いいえ」又は「出席」・「欠席」等、発信者が情報発信時に選択する既定の回答を入力できること。
- ウ 市担当者は全ての発信情報を、町内会役員と班長は、自らの属するグループにおいて発信された発信情報について、必要に応じ削除又は修正できるとし、削除・修正の履歴も確認できること。
- エ 市担当者は全ての発信情報、町内会役員と班長は自らの属するグループにおいて発信された発信情報の個別の閲覧状況を確認できること。
- オ 利用者は、記事からのリンクにより他のアプリケーションやweb サイトへ移動でき、動画や音声の視聴もできること。
- カ 地域内情報と行政情報を区分し、それぞれ別の掲載場所に掲載できること。
- キ 電子回覧システムについて、上記以外に効果的な運用を行う方法があれば提案すること。

③ 市政だより閲覧システム

- ア 以下の要件を備えた本市の市政だより閲覧用のメニューを用意すること。
- ・ 1月ごとにページを用意し、そこに複数の記事を掲載できること。
 - ・ 上記のページを12か月分用意すること。
 - ・ 個別の記事には、本文のテキストデータのほか、画像データも掲載できること。
- イ 市政だより閲覧システムについて、上記以外に効果的な運用を行う方法があれば提案すること。

④ 掲示板システム

- ア 利用者全員が自由にスレッドの立ち上げ、書き込みが可能なツリー型の掲示板であること。
- イ スレッドの立ち上げを行った利用者の任意により、公開範囲を限定できること。
- ウ 掲示板について、上記以外にも効果的な方法があれば提案すること。

⑤ 災害情報等受発信システム

- ア 災害発生時に、①-ウに記載したグループの「町内会」の単位で、利用者が自らの安否を他の利用者と共有できること。
- イ 当該システムは、通常時は利用できない状態とし、災害発生時等において、市担当者の操作で利用可能にできること。なお、切り替え時には、電子回覧板システム、掲示板システム等の情報受信時とは異なる独自の通知音等で切り替えを強く周知できること。
- ウ 災害情報の受発信について、上記以外にも効果的な方法があれば提案すること。

⑥ サービスの受け入れ体制整備

- ア オンライン診療等本市の指示する外部サービスとの連携について、画面上に配置したリンクあるいはメニュー画面などから外部サービス提供事業者側のアプリケーションやwebサイトへ移動できるようにすること。

⑦ その他

- ア 本業務は、住民が支援システムを実際に体験し、必要な機能の内容を探ることを目的のひとつ

としていることから、②～⑥の機能以外に受託者が提供できる機能がある場合には、その全てを示すとともに、その機能を追加した場合の費用を提示すること。

イ 実証事業の開始にあたっての利用者の初期登録についても委託料の範囲内とし、本市がとりまとめた一覧に従い、受託者が行うこと。

(3) 運用・保守

別紙「非機能要件一覧」に定める事項のほか、以下の業務を行う。

① 地域生活支援システムのアプリケーションの運用

- ・ アプリケーションのアップデートについては、必要に応じて随時実施すること。
- ・ コンテンツの追加・修正等の作業を、委託者の指示により実施すること。
- ・ 管理者向け操作マニュアルを10部提供すること。
- ・ グループ管理者向け操作マニュアルを100部提供すること。

② 支援システムのアプリケーションの保守

- ・ 本業務にて提供を受けるアプリケーションについて、運用開始後から、本契約の終了までの間、保守を行うこと。なお、保守範囲は、情報セキュリティ対策の実施、障害への対応及び本市からの質問対応とする。
- ・ 各種サーバー及びネットワークに関するハードウェア、ネットワーク環境はレンタルサーバーやクラウドサービス等により提供するものとし、発注者の庁舎にサーバー機器等を配置しないものとする。
- ・ 本業務の実施にあたっては、住民の氏名などの個人情報が含まれることから、I SMS認証を受けたレンタルサーバーやクラウドサービス等を選定するなど、使用するサーバーやネットワーク環境は、暗号化などを始め適切かつ十分なセキュリティ対策を施し、不正アクセスによる情報の流出や改ざんを未然に防ぐものとする。
- ・ 本業務におけるドメイン、サーバー等の必要なソフトウェア・ハードウェアの手配、携帯端末向けアプリケーションの配信のための手続きは事業者が行い、これに要する経費も本業務の委託料に含まれるものとする。
- ・ 問い合わせフォームを設置し、利用者からの問い合わせに対応すること。

(4) 支援システムの認知度向上を含めた住民のITリテラシー向上のための普及啓発施策の実施

- ・ 実証事業に参加する8町内会の集会所等において、スマートフォンやタブレットに馴染みが薄い高齢者や初心者向けに、支援システムを使用できるだけのスキル（そのためのスマートフォンやタブレットの操作スキルを含む。）を学ぶための勉強会等を開催すること。なお、回数や勉強会の内容については、必要と思われるものを提案することとするが、操作マニュアルについては、原則として、紙ベースで配付すること。
- ・ 住民が楽しみながら参加できるようなイベント等支援システムの認知度向上や地域住民のITリテラシー向上に資すると思われる企画を提案、実施すること。
- ・ 受託者がプロポーザル時に提案した、支援システム立ち上げ時の認知度向上に向けたプロモーション施策やITリテラシー向上施策の実施事項及び実施方法については、本市と協議の上、内容及び役割を調整したうえで実施することとする。なお、実施した企画は委託期間内に完了するものとし、実施に要する経費は原則として本業務の委託料に含むものとする。

(5) その他

- ・ 支援システムの提供、管理にあたっては、高齢者や障害者を含めてホームページ利用者が快適に利用できるよう、仙台市ホームページアクセシビリティガイドラインに準拠すること。
- ・ 障害を理由とする差別の解消の推進に関する仙台市職員対応要領及び留意事項に準じて、合理的配慮の提供を行うものとする。
- ・ 受託者は透明性、公共性を確保して業務にあたること。

3. 成果物

本業務の履行に際しては、以下に示す書類を期限までに提出すること。

＜開発着手時＞ 契約締結から 2 週間後まで

① 業務計画書 1 部

本仕様書に基づき、業務の目的、実施体制、スケジュール等業務全体の計画。

② 機能要件確認書 1 部

地域生活支援システム等に搭載する機能として受託者がプロポーザル時に提案した内容をもとに、本市と協議の上とりまとめた、本業務で実装すべき機能要件。

③ システム仕様書 1 部

支援システム等について、利用者が使用するハードウェア、ソフトウェアの環境要件。

＜実証事業開始時＞

・管理者向け操作マニュアル 10部

・グループ管理者向け操作マニュアル 100部

＜業務完了時＞ 令和4年3月31日

④ 完了報告書 1 部

・「機能要件確認書」に記載した機能について受託者が実施したシステムテストの内容及び結果

・各非機能要件を満たしていることを確認できる書類

・階層構造図

・支援システム等のアクセス数実績・ダウンロード数実績（月ごとの内訳も含むこと。）

・前項の実績や、普及啓発施策の状況、本市が実施する住民アンケートの結果等から、実証の効果を測定し、今後の実装に向けた提案を記載した提案書

4. 委託期間

- ・ 契約日から令和4年3月31日までとする。

5. 委託料の支払い

- ・ 原則として、受託者から提出される成果物により、委託業務が適切に実施されたことを確認した後、受託者からの請求に基づき業務委託料を支払うものとする。

6. 著作権等の取扱い

- ① 本業務の成果物及び電子データ等に含まれる第三者の著作権（著作権法（昭和45年5月6日法律第48号）第21条から第28条までに規定する権利をいう。）その他の権利についての交渉・処理は、受託者が納品前に行うこととし、その経費は委託料に含まれることとする。また、万が一第三者からの権利侵害に関する訴えが生じた場合には、受託者の責において解決するものとする。
- ② 受託者は、ソフトウェアの提供に当たり、適当なパッケージソフトウェア等を入手して母体とすることができる。この場合、開発母体の使用権については受託者がその手続を行うものとする。
- ③ 本業務の成果物及び電子データ等の作成者の著作権については、本市と受託者の協議により別に定める。
- ④ 受託者は、本業務の実施にあたって本市又は第三者を侵害したときは、本市及び損害を受けた第三者の責任に帰する場合は、その賠償の責任を負うものとする。受託者は、業務委託を実施するにあたり、本業務の実施に係る受託体制を明確にすることとし、それを記載した書類を本市に提出する。

7. その他留意事項

- ① 再委託については、業務の一部（主たる部分を除く）について事前に書面で申請し、発注者の書面による承諾を得た場合にのみ可能とする。
- ② 受託者は、本業務の実施にあたって、随時、本市と連絡調整を行う。
- ③ 成果品に文献資料を引用する場合は、著作権侵害等の問題を起こさないように、しかるべき処理をした上で、その文献、資料等の名称を明記する。
- ④ 受託者は、本事業の実施に当たっては、労働基準法、労働関係調整法、最低賃金法、著作権法その他

の関係法令を遵守する。

- ⑤ 受託者は、個人情報、企業情報等の管理に当たっては、適切な情報セキュリティ・ポリシー及び情報管理体制を整備する。
- ⑥ この仕様書に定めるもののほか、本業務の進捗状況等により変更等が必要な事項は、別途委託者と受託者が協議して決定する。
- ⑦ 本業務は日本語版のみの制作とする。
- ⑧ 本業務を実績の一環として営業活動の際に使用することは差し支えない。

非機能要件一覧

<可用性>

(1) 継続性

RPO (目標復旧地点)	平常時、業務停止を伴う障害が発生した際には、5 営業日前の時点 (週次バックアップからの復旧) までのデータ復旧を目標とすること。
RTO (目標復旧時間)	平常時、業務停止を伴う障害が発生した際には、1 営業日以内でのシステム復旧を目標とすること。
RL0 (目標復旧レベル)	平常時、業務停止を伴う障害が発生した際には、全てのシステム機能の復旧を実施すること。
システム再開目標	大規模災害時、本システムに甚大な被害が生じた場合、1 ヶ月以内に再開することを目標とすること。
稼働率	年間のシステム稼働率は、99.5%を目標とすること。

<性能・拡張性>

(1) 性能の目標値

- ・ 通常業務時の情報の表示について1 件あたり原則 5 秒以内を目標とすること。

<運用・保守性>

(1) 運用時間

- ・ 運用時間は、原則 24 時間 365 日稼働とする。
- ・ バックアップの取得間隔は、週次で取得する。

(2) OS のパッチ運用

- ・ OS を提供するメーカーにおいて緊急性が高いと判断したセキュリティパッチについては速やかに検証を実施し、パッチのリリース後概ね1 週間以内に適用すること。また、それ以外のパッチについては半年に1回程度の適用を行うこと。

(3) 運用環境

- ・ 本市にシステム運用に係る作業が発生する場合は、運用マニュアルを作成すること。

(4) サポート体制

- ・ 保守契約 (ソフトウェア) の種類
ソフトウェア保守契約種類は、アップデートを行う権利を含めること。
- ・ 対応時間帯
一次対応受付時間は、9 時 00 分～17 時 00 分 (ただし、本市の開庁日のみ) とする。
- ・ 定例報告会
運用の定例報告は、月次で実施すること。

(5) その他の運用管理方針

- ・ 受託者は、本市からの運用保守時の問い合わせに対し、必ず応答し連絡が取れる体制を整えること。メールでの問い合わせは、対応時間帯における受信日を起点に翌営業日まで、返信メールを送付すること。