

仕様書

1. 業務内容

本契約（令和7年度 神戸市民生委員・児童委員システム構築・運用業務委託）における仕様書は、以下のとおりとする。

- ・令和7年度 神戸市民生委員・児童委員システム構築・運用業務仕様書
- ・質問票（令和7年度 神戸市民生委員・児童委員システム構築・運用業務）
- ・提案書（令和7年度 神戸市民生委員・児童委員システム構築・運用業務）

2. 契約種別

総価契約とする。

3. 支払方法

6月ごとに検査合格後、適法な請求書を受理した日から30日以内に支払う。

4. 情報セキュリティ

- ・業務の遂行にあたっては、本市の「神戸市情報セキュリティポリシー」及び「情報セキュリティ遵守特記事項」を遵守すること。

なお、「神戸市情報セキュリティポリシー」及び「情報セキュリティ遵守特記事項」については、以下のホームページを参照すること。

<https://www.city.kobe.lg.jp/a06814/shise/jore/youkou/0400/policy.html>

- ・本市の「機密性2以上の情報資産を取り扱う情報システムの導入に関する審査手順」に基づく審査を受けること。システム稼働日までに承認、あるいは、許可を受けること。審査のために提出が必要な資料は、秘密保持誓約書の提出後に提供する。

令和7年度 神戸市民生委員・児童委員システム構築・運用業務
仕様書

令和7年3月
神戸市福祉局くらし支援課

目次

1.本業務の背景と目的	5
2.本業務の内容	5
2.1 前提条件	5
2.2 調達範囲	7
2.3 調達計画	7
2.3.1 委託期間	7
2.3.2 スケジュール（予定）	7
2.3.3 タブレット端末・通信 SIM 納品台数・期限.....	7
3.コンセプト	8
3.1 共通.....	8
4.タブレット端末・通信 SIM 要件.....	8
4.1 タブレット端末仕様.....	8
4.2 通信 SIM 仕様	9
4.3 その他事項	9
5.タブレット端末管理（MDM）機能	10
5.1 管理者機能	10
5.2 遠隔管理機能.....	10
6.コミュニケーションツール機能	10
6.1 基本仕様	10
6.2 基本機能	10
6.3 要求機能	11
7.高齢者見守り台帳機能	11
7.1 現状と課題	11

7.2 機能概要	12
7.3 システム概要.....	12
7.4 留意事項	12
8.自由提案	13
9.操作研修・ヘルプデスク	13
9.1 前提.....	13
9.2 操作研修	13
9.2.1 システム管理者向け操作研修.....	13
9.2.2 民生委員向け操作研修（本調達範囲外）	13
9.2.3 開催方法（本調達範囲外）	13
9.3. ヘルプデスク（令和7年度のみ）	14
10.開発要件	15
10.1.プロジェクト計画書の策定.....	15
10.2. プロジェクト管理.....	15
10.3. 会議体	16
10.4. 成果物	16
11.運用保守要件	17
11.1. システム利用時間	17
11.2. 運用保守対象.....	17
11.3. 運用保守体制.....	17
11.4. 運用保守作業計画	17
11.5. 問合せ対応.....	18
11.6. 作業指示書に基づく作業.....	18
11.7. 定期報告	19
11.8. 成果物	19
12.セキュリティ要件.....	20

12.1 セキュリティ要件	20
12.2 外部サービス要件（機密性 2 以上）	21
13.その他留意事項.....	22

1.本業務の背景と目的

民生委員・児童委員（以下、民生委員とする）は「地域の身近な相談相手」「支援へのつなぎ役」として、地域の課題を解決するべく日々活動を行っている。しかし民生委員の活動は地域課題の解決だけではなく、その活動内容の報告作成等、事務的なものも伴っており、現在その全てを手書きで行っている。加えて民生委員活動では多くの個人情報を取り扱うが、その全てについて紙で管理を行っているため、紛失等のリスクが高く課題となっている。

また民生委員間の情報連携についても、定例会など対面式の情報共有が主な手段となっており、本来の民生委員活動以外の事務的な部分に多くの時間を取られている。

さらに全国的にも民生委員のなり手確保が課題となっており、本市においても充足率は年々減少している状況である。

※参考 本市における民生委員の状況（R6.9.1 時点）

- ①定数：2,571 人（175 地区、2,221 区域）
- ②現員数：2,324 人
- ③充足率：90.4%

このような現状を改善するために、タブレットやクラウドサービスを活用したツールを導入し、民生委員にかかる事務的な負担の軽減を図り、本来の民生委員活動の充実や、なり手不足の解消へつながら、活動の質の向上に取り組む。

2.本業務の内容

2.1 前提条件

- 本調達では令和 6 年度に試行運用している「民生委員・児童委員システム」（コミュニケーションツール、民生委員活動報告機能）をベースとして、機能拡張を行う。
- 「民生委員・児童委員システム」を運用・保守しているベンダーと連携を行い、機能拡張を進めること。
- 本調達による端末およびシステムの利用者数は 2,400 名とする。なお各区の利用者数は以下の表を参考とすること。

所属	種別	定数	現在数 (R6.9.1 時点)
本庁		—	10 名
東灘区	民生委員	240 名	215 名
	主任児童委員	32 名	28 名
	市職員	—	3 名
灘区	民生委員	203 名	197 名
	主任児童委員	34 名	31 名
	市職員	—	3 名
中央区	民生委員	209 名	174 名
	主任児童委員	38 名	27 名
	市職員	—	3 名
兵庫区	民生委員	191 名	178 名
	主任児童委員	32 名	29 名
	市職員	—	3 名
北区	民生委員	297 名	281 名
	主任児童委員	50 名	47 名
	市職員	—	6 名
長田区	民生委員	245 名	207 名
	主任児童委員	38 名	34 名
	市職員	—	3 名
須磨区	民生委員	225 名	207 名
	主任児童委員	46 名	38 名
	市職員	—	6 名
垂水区	民生委員	271 名	252 名
	主任児童委員	38 名	32 名
	市職員	—	3 名
西区	民生委員	340 名	310 名
	主任児童委員	42 名	37 名
	市職員	—	3 名
市社協 (各区配置職員も含む)		—	24 名
合計		2,571 名	2,391 名

2.2 調達範囲

- 本業務は、次の業務を包括的に受託者に委託するものとする。
 - ① プロジェクト準備および資料収集整理
 - ② システム構築
 - ③ タブレット端末および通信 SIM の提供
 - ④ タブレット端末およびシステム等の運用保守
 - ⑤ ヘルプデスク
- ソフトウェア、アプリケーションについては、利用者が問題なく利用できるよう、必要となるライセンスや、その他の使用許諾を得ることとする。

2.3 調達計画

2.3.1 委託期間

- 本業務期間は契約締結日（令和 7 年 7 月頃）から令和 10 年 12 月 31 日までとする。

2.3.2 スケジュール（予定）

- システム構築業務：契約日の翌日～令和 7 年 12 月 31 日
- システム試行運用期間：令和 8 年 1 月 1 日～令和 8 年 3 月 31 日
- システム運用保守：令和 8 年 1 月 1 日～契約の終期まで
- 端末運用保守：令和 7 年 8 月 1 日～契約の終期まで
- 研修実施期間：令和 7 年 12 月 1 日～令和 8 年 3 月 31 日
- ヘルプデスク設置期間：令和 7 年 12 月 1 日～令和 8 年 3 月 31 日

（令和 8 年度以降は今後の検討）

2.3.3 タブレット端末・通信 SIM 納品台数・期限

「4.タブレット端末・通信 SIM 要件」にて定めるタブレット端末等 2,400 台を以下の納品期限までに納入すること。

納品期限	台数	納品場所
令和 7 年 8 月 1 日まで	400 台	各区役所、地域福祉センターなど（10 か所程度）
令和 7 年 12 月 1 日まで	500 台	
令和 8 年 1 月 1 日まで	500 台	

納品期限	台数	納品場所
令和 8 年 2 月 1 日まで	500 台	
令和 8 年 3 月 1 日まで	500 台	

3.コンセプト

前述の目的を達成するため次の点を重視したシステム開発を目指す。

3.1 共通

①操作が容易であること

タブレット及びアプリケーションツール操作に不慣れな民生委員が一定数予想されることから容易な操作で目的の機能が使用可能であること。

②負担軽減につながること

タブレット端末及び構築したシステムを活用することにより、民生委員の日々の活動に係る事務的負担等の軽減や個人情報の取り扱いによる負担の軽減につながるような機能を実装する。

③活動の活性化につながること

タブレット及び構築したシステムを活用することにより、民生委員活動が活性化し、日々の民生委員活動の充実につながるような機能があると望ましい。

4.タブレット端末・通信 SIM 要件

4.1 タブレット端末仕様

「2.1 前提条件」に規定するとおり、2,400 名の利用を想定し端末の調達を行う。端末の仕様については以下の表を参考に、同等以上のものを調達すること。

項目	仕様
a)サイズ	約 255.3×166.3×7.2 mm
b)重量	約 465g
c)ディスプレイ	10.95 型 ワイド IPS

項目	仕様
	(1920x1200 ドット)
d) メモリ	4GB
e) プロセッサ	MediaTek Helio G88 プロセッサ または同等品
f) OS	Android13
g) ストレージ	64GB
h) 通信機能	Wi-Fi/LTE
i) バッテリー／使用時間	7,040 mAh／10 時間
j) カメラ(インカメラ/アウトカメラ)	800 万画素/800 万画素
k) 外部端子	USB 2.0 Type-C ポート

4.2 通信 SIM 仕様

端末と同数の SIM を調達すること。SIM の仕様については以下の表を参考に、同等以上のものを調達すること。

項目	仕様
a) SIM 種別	データ SIM
b) データ容量	3GB 以上/月
c) 通信方式	4G/5G
d) その他	提供を行う端末で使用できること

4.3 その他事項

- 「4.1.タブレット端末仕様」、「4.2.SIM 仕様」にて提供を行う、タブレット端末及び SIM は初期キッティングを行った上で提供を行うこと。
- 「2.1.前提条件」、「5.タブレット端末管理 (MDM) 機能」、「6.コミュニケーションツール機能」、「7.高齢者見守り台帳機能」にて定める各アプリケーションについても、該当タブレット端末へのインストールを行った上で提供を行うこと。
- 故障・紛失の際には予備機を手配し、交換対応ができること。

5. タブレット端末管理（MDM）機能

5.1 管理者機能

- 本市の PC を MDM 管理機として、管理対象端末の状態をわかりやすく表示する管理画面機能を提供すること。
- 管理機能へのログインは ID とパスワードを含む 2 つ以上の要素での認証が可能であること。
- タブレット端末から SIM カードを取り出した場合、自動通知等により管理者がこれを把握できること。
- 当該管理者機能を用いて管理対象の設定を一括で行うことが可能であること。

5.2 遠隔管理機能

- 盗難、紛失時に該当端末に対し管理者および管理権限を代行するものが行う遠隔操作により、当該端末の画面ロックもしくは初期化が可能なこと。
- 遠隔での利用中断について、利用者からの紛失・盗難連絡を受け 24 時間 365 日操作代行を行う窓口を用意すること。
- 管理対象端末のバージョン情報、インストール済アプリケーション情報を取得できること。

6. コミュニケーションツール機能

民生委員、地区会長、本市職員及び市区社会福祉協議会間の情報連携の向上を図る為、以下の機能をもつコミュニケーションツールを提案すること。

6.1 基本仕様

- LINE と同等の機能および操作性を有すること。
- クラウド型のサービスとすること。
- 各種 ID 及び機能ごとに、アクセス権限の設定が出来ること。

6.2 基本機能

- アカウントの登録及び変更並びに削除は管理者が行い、利用ユーザを限定した運用が可能であること。

- 管理者は、各アカウントが利用できる通信機器の制限が可能であること。
- 管理者は、各アカウントのログの確認が可能であること。
- Android、iOS、Windows、MacOS に対応していること。
- PC、タブレット端末、スマートフォンに対応していること。
- 各アカウントのメッセージの未読、既読の判別ができること。

6.3 要求機能

- アンケート機能
民生委員会合等の出欠確認に際して利用できる機能をもつこと。
- スケジュール機能
民生委員関連の行事をカレンダー形式で表示するなどカレンダー機能をもつこと。
- 全員一斉発信機能
本市登録民生委員へ一斉発信を行える機能をもつこと。
- 地域・地区別発信機能
予め登録を行う該当地域・地区などのグループ毎の対象者へ発信を行えること。
- 個別発信（トーク）機能
民生委員個人に対して、1対1のトーク機能をもつこと。
- 掲示板機能
上記機能によらない、一括周知機能をもつこと。
- 活動報告機能
神戸市が令和6年度に LINEWORKS 上で開発構築した「活動報告機能」が動作すること。活動報告機能の概要は「(別紙1) 活動報告機能概要」のとおり。

7.高齢者見守り台帳機能

以下に掲げる各項目について、「2.1.前提条件」を基に連携する機能を備えること。

7.1 現状と課題

本市民生委員は特定の対象者に対して「高齢者見守り活動」を行っている。

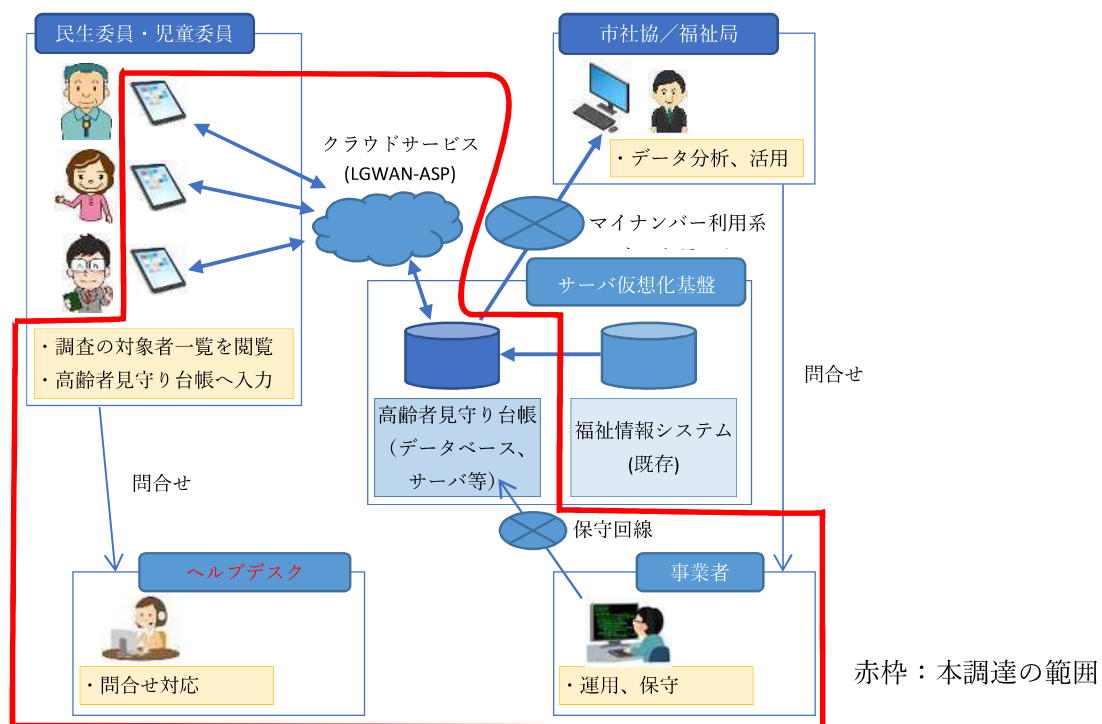
見守り対象者の調査は現在「(別紙2) 高齢者見守り調査実施フロー」のとおり行っている。

見守り対象者の調査および見守り活動においては多くの紙資料が介在し、民生委員や委託先での管理が負担となっている。

7.2 機能概要

本調達により備えるべき機能は「(別紙3) 機能要件確認書」で提示する。

7.3 システム概要



7.4 留意事項

「高齢者見守り台帳」について、システムによる情報提供および台帳管理機能の実装を行うこと。個人情報を取り扱うため、機能実装・システム連携にあたってはセキュリティ等に十分留意すること。

また本市ですでに稼働している「福祉情報システム」から台帳にかかるデータの連携を行うため、連携の方法については導入時や開発時など、適宜本市と協議を行い調整するものとする。

その他機能追加に関することについて被疑が生じた場合は、本市と協議の上対応すること。

8.自由提案

本事業の目的・主旨を踏まえた上で、民生委員活動、本市及び委託先等の負担軽減、利便性を高める追加提案を自由に提案してもよい。

9.操作研修・ヘルプデスク

9.1 前提

民生委員には、タブレット端末等の ICT 機器やアプリケーションで提供されるデジタルサービスを苦手とする利用者層が一定数存在することから本事業で導入を行う機器、システムの操作についてデジタルデバイドが生じないための工夫を提案すること。

9.2 操作研修

9.2.1 システム管理者向け操作研修

システム管理者向けにマニュアルを作成し、研修を実施すること。

9.2.2 民生委員向け操作研修（本調達の範囲外）

民生委員向けの操作研修について、別途契約により、以下の内容での実施を予定している。

- ・民生委員向けにマニュアルを作成し、研修を実施する。
- ・「7.1 高齢者見守り台帳機能」の研修は、利用者全員に対して行う。
- ・「4.タブレット端末・通信 SIM 要件」および「6.コミュニケーションツール機能」の研修は、新任の民生委員に対して行う。

※ 研修資料の作成、研修の実施などに必要な情報提供に協力すること。

9.2.3 開催方法（本調達の範囲外）

令和7年度の民生委員向け操作研修の内容、回数、場所、開催方法については、以下の表を参考にし、適正な内容の提案を行い、本市と協議のうえ決定する。

なお、令和8年度以降については、今後の検討とする。

項目	仕様
a)研修回数	高齢者見守り台帳機能研修 70 回程度（各区 7 回程度） 端末、コミュニケーションツール研修 60 回程度（灘区 2 回、灘区以外の各区 7 回程度）
b)研修場所	各区役所、地域福祉センターなど（10 か所程度）
c)研修内容	✓ 端末、コミュニケーションツール操作研修（1 時間） ✓ システム操作研修（1 時間）
d)開催方法	対面方式

9.3. ヘルプデスク（令和 7 年度のみ）

本市民生委員に向けて、操作研修以外で質問を受け付けるヘルプデスクを設置すること。
ヘルプデスクの稼働については以下の表を参考とし、同等以上の条件で運用を行うこと。
なお、令和 8 年度以降については、今後の検討とする。

項目	仕様
a)問い合わせ方法	電話・メールを含む複数手段
b)稼働時間	平日：10：00～19：00 土日：10：00～17：00 ※ただし土日の稼働はどちらか一方でも可
c)その他	✓ システムの導入期など、問い合わせ件数の増加が見込まれる時期（繁忙期）についても、平時と同様の対応ができるよう努めること。 ✓ 対応時間外の問い合わせに備え、FAQ を作成するなどし、本市に提供を行うこと。 ✓ ヘルプデスクに問い合わせの多かった事項については、FAQ を随時更新するなどし、本市および民生委員が容易に確認できるようにすること。なお軽微な問い合わせは除くものとする。

10.開発要件

10.1.プロジェクト計画書の策定

本書に基づき、本システムの構築における具体的な体制、スケジュール、プロジェクト管理方針、プロジェクト管理方法等を含んだプロジェクト計画書を作成すること。

10.2. プロジェクト管理

管理項目	管理内容
進捗管理	✓ プロジェクト計画策定時に定義したスケジュールに基づく進捗管理を実施すること。 ✓ 受託者は、実施スケジュールと状況の差を把握し、進捗の自己評価を実施し、定例報告会において本市に報告すること。 ✓ 進捗及び進捗管理に是正の必要がある場合は、その原因及び対応策を明らかにし、速やかに是正の計画を策定すること。
品質管理	✓ プロジェクト計画策定時に定義した品質管理方針に基づく品質管理を実施すること。 ✓ 受託者は、品質基準と状況の差を把握し、品質の自己評価を実施し、各工程完了報告会において本市に報告すること。 ✓ 品質及び品質管理に是正の必要がある場合は、その原因と対応策を明らかにし、速やかに是正の計画を策定する。
課題・リスク管理	✓ プロジェクト計画時に抽出したリスクを管理し、リスクが顕在化した場合は課題として管理すること。 ✓ 受託者は、リスクが実際に発生したかどうかを監視し、リスクが実際に発生した場合には、本市に報告すること。 ✓ 課題発生時には、速やかに対応策を明らかにし、本市と協議のうえ、対応方法を確定し、課題が解決するまで継続的に管理すること。
変更管理	✓ 仕様確定後に仕様変更の必要が生じた場合には、受託者はその影響範囲及び対応に必要な工数等を識別したうえで、変更管理ミーティングを開催し、本市と協議のうえ、対応方針を確定すること。

10.3. 会議体

受託者は、定期報告の会議体として、定例報告会などの定例会を設置することとし、必要な報告書類を会議開催までに完備しつつ、会議終了後、会議内容を書面で本市へ報告し、その了承を得るものとする。なお規定した以外の会議が必要な場合は、適宜必要な会議を開催すること。

会議体	実施内容
定例報告会	【目的】 プロジェクト計画策定時に定義したプロジェクト管理方法に基づくプロジェクト管理を実施すること。 【参加者】 本市、受託者（プロジェクト統括責任者、各領域責任者） 【開催サイクル】 定期的に開催することとし、詳細は本市との協議のうえ、決定すること。 本システムの構築の定例報告会は月1回程度と想定するが、必要に応じて適宜開催すること。 【報告書類】 進捗報告書、課題管理表、変更管理票、スケジュール、その他必要と思われる報告資料等

10.4. 成果物

成果物について以下に示す。個別の納入期限は別途本市と協議を行い設定する。

工程	成果物	内容
プロジェクト計画	プロジェクト計画書	プロジェクトを運営するための計画書
要件定義	要件定義書	基本設計を行うにあたって必要となる要件まとめたもの（パッケージを仕様する場合はカスタマイズ部分を中心としたもので可）
設計	システム設計書	基本設計書を元に詳細設計内容をまとめたもの（パッケージを使用する場合はカスタマイズ部分を中心としたもので可）
運用テスト	運用設計書	システム構成図やジョブ運用、バックアップ運用やログ運用、監視運用、障害時運用等の運用設計をまとめたもの
操作研修	管理者システム操作マニュアル	管理者システムの操作手順を個別の処理単位にまとめたもの

工程	成果物	内容
操作研修	ユーザマニュアル	ユーザーが利用するシステムの操作手順を個別の処理単位にまとめたもの

11.運用保守要件

11.1. システム利用時間

稼働時間については、平日、土日祝祭日を問わず 6:00～24:00 の利用を想定すること。

11.2. 運用保守対象

対象	内容
業務ソフトウェア	本システムとして導入した業務ソフトウェア。
その他必要なソフトウェア	本システムとして導入した業務ソフトウェア以外の市販ソフトウェア全般。バックアップソフト、クラスタリングソフト及びセキュリティソフト等。
基盤ソフトウェア	業務ソフトウェアやその他市販ソフトウェアが動作するために必要なソフトウェア。OS や DBMS 等のミドルウェア。

11.3. 運用保守体制

項目	役割
運用保守担当責任者	システムの運用保守に関する全責任を担うこと。
運用保守担当管理者	システムの運用保守に関して、例外運用等の運用保守担当者では判断ができない場合等の判断及び指示等を行うこと。
運用保守担当者	システムの運用保守において定められた運用保守を行うこと。

11.4. 運用保守作業計画

以下の計画を立案し実行すること。

項目	内容
運用計画	システム運用に係る年間・月間計画を作成すること。また、本市の承認を得ること。

項目	内容
保守計画	定期保守，不具合改修の対応計画を作成し，本市の承認を得ること
利用者教育支援計画	システムの利用方法及び質問等の問合せが多い事項に関し，利用者教育に係る計画を本市と協議のうえ作成すること。また，本市の承認を得ること。
運用担当職員	運用担当職員に対し，システムをマニュアル通りに運用するための教育計画を作成すること。また，本市の承認を得ること。

11.5. 問合せ対応

受託者は本市職員（福祉局くらし支援課）からの問合せ等対応可能な環境を準備すること。

配置する技術者の人数,対応可能な領域等,具体的な体制の内容については,本市に提案すること。

対応時間は、原則として通常の開庁時間（平日の午前 8 時 45 分から午後 5 時 30 分）とする。

項目	内容
受付	本市職員からの問合せを受け付けること。問合せ方法は，電話，メール，書面を想定する。
調査	問合せ内容に関して，設計書／マニュアル／過去事例等を調査し，既存事象か否かを判断すること。既存事象でない場合には調査するように手配すること。
回答	調査結果が既存事象であった場合には，速やかに本市職員に回答すること。
記録／報告	問合せ・調査・設定変更依頼内容（日時，内容，連絡者，回答内容）等を記録し，定例報告会にて，本市に報告すること。

11.6. 作業指示書に基づく作業

作業指示書に基づく作業を実施すること。

対応時間は、通常の開庁時間（平日の午前 8 時 45 分から午後 5 時 30 分）を基本とするが、詳細については本市と協議により決定するものとする。

項目	内容
受付	作業指示書を受付け，内容確認を実施すること。
作業	作業指示書に従った作業を実施すること。

項目	内容
納品	作業指示書に従った作業の結果、適宜必要な成果物を納品すること。
記録／報告	作業指示書に従った作業の結果を作業報告書に記載し、報告すること。

11.7. 定期報告

受託者は、保守運用業務に係る定期報告の会議体として、定例報告会を開催することとし、必要な報告書類を会議開催までに完備しつつ、会議終了後、会議内容を書面で本市へ報告の上、その了承を得るものとする、なお、規定した以外の会議が必要な場合は、適宜開催すること。作業指示書に基づく作業を実施すること。

会議体	内容
定例報告会	【目的】 保守運用計画策定時に定義した管理対象についての報告を実施すること。 【参加者】 本市、受託者（運用保守責任者、運用保守担当者） 【開催サイクル】 作業計画書に基づき、年間6回の範囲内で開催すること。 【報告書類】 運用保守報告書、その他必要と思われる資料等

11.8. 成果物

本業務の成果物を以下に示す。スケジュールは以下の納入時期を目安とし、本市の承認を得て納品するものとする。

また、納入後1年間は、媒体破損、データ及びプログラム不良による納入物の再作成及び修正を保証できるように、受託者の責任において納入成果物の複製物を保管すること。

成果物	内容	納入時期
業務計画書	開発プロジェクトを運営するための計画書 (サービスレベル定義含む)	年度当初
運用保守報告書	運用保守要件に定められた作業に対する実績報告書 (実績工数、見積工数、課題・問題点一覧、調査、 障害等のインシデント一覧等を含む。)	定例会開催時
障害報告書兼 復旧完了報告書	障害報告、復旧完了報告等をまとめたもの	随時
簡易な仕様変更 に伴う成果物	ソース、モジュール、設計書、マニュアル等一式	随時

12.セキュリティ要件

12.1 セキュリティ要件

要素	要件
セキュリティポリシー等	本システムの構築に際しては本市の「神戸市情報セキュリティ基本方針」・「神戸市情報セキュリティ対策基準」及び「情報セキュリティ遵守特記事項」などの情報化関連規程等を遵守し、万全の対策を講じること。
サービス提供基準	✓ 本システムの構築に際しては、本市の「外部サービス利用基準」・「機密を要する情報システムでインターネット回線の利用を認める基準」を遵守し、万全の対策を講じること。
個人情報保護・データ保護	✓ 本システムが保有するデータは個人情報保護法の対象であり、物理的セキュリティ、技術的セキュリティ、人的セキュリティにおいて万全の策を講じること。
機密性の確保	✓ 庁内外からの不正な接続及び侵入、行政情報資産の漏えい、改ざん、消去、破壊、不正利用等を防止するための対策を講じること。
利用者の認証	✓ ID/パスワード等により利用者の識別を行う機能を設けること。 ✓ システムへのアクセス制御を行う機能を設けること。 ✓ アクセスを許可されたユーザーに対しての権限管理を行う機能を設けること。
暗号化	✓ 通信及び蓄積データに対して暗号化を行う機能を設けること。 また、発信人の正当性を保証するための電子署名を行う機能を設けること。 ✓ 一部の画面通信については通信経路上の暗号化（SSL 暗号化通信）を有すること。
ウイルス対策	✓ アンチウイルスソフトウェアを活用する等により、不正プログラム対策を講じること。

12.2 外部サービス要件（機密性 2 以上）

要素	要件
生成 AI を利用したサービスにおける入力情報の取扱い	✓ 外部サービスが生成 AI を利用したサービスに該当する場合においては、同サービスへの入力情報が、本市の許可なく生成 AI の学習に用いられったり、サービスを提供する事業者による監査の対象にならないことが確認できること。
資格・認証（クラウドサービスプロバイダ）	✓ サービス提供を行う組織が、ISO/IEC 27001：2013 認証を取得していること。 ✓ サービス提供を行う組織が、ISO/IEC 27017：2015 認証もしくは PCI DSS を取得していること。
データの所在・適用法と裁判管轄	✓ サービス上のユーザー所有データ（バックアップデータを含む。）の所在地が日本国内に限定できること。 ✓ サービス提供事業の実施場所（事務所、運用場所）（地域（リージョン））が特定できるようにすること）を情報提供すること。提供にあたっては文書にて内容を確認すること。 ✓ 準拠法、裁判管轄を国内に指定できること。
データセンター要件	✓ データセンターは、日本データセンター協会が制定するデータセンターファシリティスタンダードのティア 3 相当の基準を満たした設備とすること。
セキュリティ対策・体制	✓ サービス提供業務の遂行のために提供する情報（契約等の手続に付随して外部サービス事業者が知りうる利用者情報等）を、サービス提供業務の遂行目的外で利用しないこと。情報の目的外利用の禁止に対する遵守（義務）の表明をすること。 ✓ サービス提供を行う組織若しくはその従業員、再委託先又はその他の者によって、本市の意図しない変更が加えられないための管理体制について提示すること。 ✓ 情報セキュリティインシデントが発生した場合に、被害を最小限に食い止めるための対処方法（対処手順、責任分界、対処体制等）について提示すること。 ✓ 障害や情報セキュリティインシデントの発生、監査結果等によって、情報セキュリティ対策の履行が不十分であると認められた場合の対処（改善の実施等）方法について提示すること。
データ暗号化	✓ 機密性の高いデータ等については、暗号化等によって蓄積・伝送データを保護できること。

要素	要件
ログ取得	✓ 外部サービス上におけるアクセスログ等の証跡に係る保存期間について、1年間以上の保存が可能であること。その手法について提示すること。
脆弱性対策	✓ 外部サービス上の脆弱性を発見する方法があり、実施可能であること。その手法について提示すること。
不正アクセス対策	✓ 通信内容を監視する等により、不正アクセスや不正侵入を検知及び通知できること。
機器停止	✓ 機器に異常があった場合、検知できること。 ✓ 機器を死活監視し、停止した場合、検知できること。
データ取扱い時の権限管理	✓ データの取り扱いについて、権限管理及びアクセス制御ができること。
保守端末	✓ 保守端末は、認証管理、持出管理、施錠管理、ログ管理等によりセキュリティを確保していること。
データ消去	✓ データを消去する際は、ISO27001に準拠してデータを復元できないように電子的に完全に消去又は廃棄すること。また、データを消去又は廃棄した証明書を提示すること。 ✓ ISO27001にデータ消去が未規定の場合、サービス終了までに規定し、認証を受けること。

13.その他留意事項

- 受託者は、本事業の実施にあたって、随時本市と連絡調整を行うこと。
- 再委託については、業務の一部について事前に書面で申請を行い、本市の書面による承諾を得た場合に許可すること。
- 契約金額には、本業務の遂行に必要な一切の経費を含むこと。
- 本仕様書に定めのない事項、および本仕様書の内容に被疑が生じた際は、別途本市と受託者が協議して決定することとする。