

いじめに関するアンケートの電子化及び管理システム構築業務 委託仕様書

1. 件名

いじめに関するアンケートの電子化及び管理システム構築業務（以下、「本業務」という。）

2. 業務目的

いじめの認知と対応を迅速化し、学校全体での組織的対応を確保するためには、アンケートの実施から回答確認、リスク把握、管理職への共有までを一体的に行える電子的な仕組みの導入が必要である。これらを踏まえ、本仕様書では、いじめアンケートの電子化を通じて、回答の収集・分析の迅速化、管理職までの情報共有体制の強化、及びいじめの早期対応を図ることを目的とする。

3. 契約期間

契約締結日から 2031 年 3 月 31 日まで

4. 業務内容

別紙のとおり

5. 費用等

委託事業費（契約上限額） 金 61,765 千円（消費税及び地方消費税を含む）

2026 年度：25,597 千円

2027 年度以降：36,168 千円（各年度の支出上限額 9,042 千円）

受託者は契約額の範囲内において、本業務に係る経費のすべてをまかなうものとする。

6. その他

- (1) 受託者は、本市が提供する情報等については本業務のみに使用し、本業務終了後には複写等の資料・データを含めて返還しなければならない。なお、この契約による事務を処理するための個人情報の取扱については、改正個人情報保護法及び情報セキュリティ遵守特記事項を遵守しなければならない。
- (2) 本仕様書に記載されていない事項が発生した場合、あるいは本仕様書の記載事項に疑義が生じた場合は、ただちに本市と受託者で協議することとする。
- (3) 本市は、業務の遂行上必要な資料で、本市が所有しているものについてはこれを貸与する。
- (4) 本業務の履行に関し、神戸市情報セキュリティポリシーを遵守しなければならない。

掲載 URL：

<https://www.city.kobe.lg.jp/a80876/kosodate/education/program/infomation-security.html>

1 概要

1.1 業務委託名称

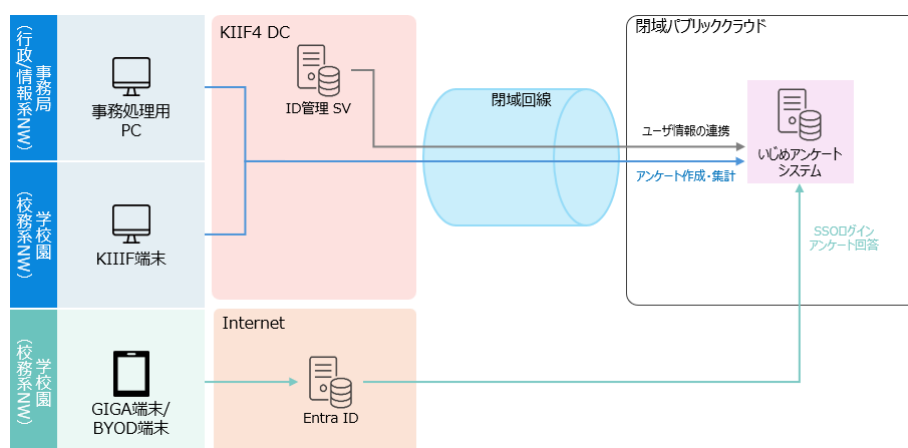
いじめに関するアンケートの電子化及び管理システム構築業務 委託仕様書

1.2 背景・目的

本市において実施しているいじめアンケートは、これまで紙媒体により回収・集計を行ってきたが、教員による手作業の入力・共有を要するため、回答内容や対応状況を速やかに組織的に把握することが困難である。この結果、管理職への情報到達に時間を要し、いじめの早期発見・早期対応に支障が生じるおそれがある。いじめの認知と対応を迅速化し、学校全体での組織的対応を確保するためには、アンケートの実施から回答確認、リスク把握、管理職への共有までを一体的に行える電子的な仕組みの導入が必要である。これらを踏まえ、本仕様書では、いじめアンケートの電子化を通じて、回答の収集・分析の迅速化、管理職までの情報共有体制の強化、及びいじめの早期対応を図ることを目的とする。

2 業務内容

2.1 システム構成図



2.2 システムの方向性

2.2.1 システム構築に係る調達範囲

- ・システム構築に係る調達範囲は、本システム利用に当たって必要となるシステム資産や委託作業を含めるものとする。
- ・ソフトウェアについては、利用者が問題なく利用できるよう必要となるソフトウェアライセンスや、その他の使用許諾を得ることとする。
- ・本市が提供する閉域回線（Amazon Web Services/ Microsoft Azure）以外を提案する場合は受託者にて閉域回線を調達すること。なお、インターネットVPNは不可とする。
- ・その他本市と協議の上、要件定義を行うこと。

2.2.2 システム運用に係る業務の範囲

- ・システム運用に係る業務の範囲は、本システムを安定的かつ継続的に利用するために必要となる、日常的な監視、管理、障害対応等の運用作業を含めるものとする。
- ・本システムの運用に当たっては、利用者が支障なく利用できるよう、稼働状況の監視、バックアップ取得、セキュリティ対策、問い合わせ対応等を適切に実施することとする。
- ・その他の運用内容や運用体制の詳細については、必要に応じて協議の上、運用方針および運用手順を定めるものとする。

2.3 システム構築方針

本業務にて調達するクラウドサービスについて、以下に示す構築方針に準ずること。

要件	内容
前提条件	・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こと。
構築方針	・システム構築後 5 年間は利用可能(サポートが行われる)な技術・言語を使用すること。
構築手法	・品質確保、スケジュールの順守が可能な開発手法であること。 ・他の開発業務において使用実績を有すること。
開発ソフトウェア	・本システムの構築を遂行するために必要となる開発ソフトウェアに関しては、受託者において準備すること。

2.4 調達計画

2.4.1 委託期間

システム構築に係る期間は、契約締結日から 2027 年 3 月 31 日まで。運用保守に係る期間は、システム運用開始日(2027 年 4 月頃)から 2031 年 3 月 31 日まで。

2.5 開発スケジュール

スケジュールは下記のように想定しているが、円滑にシステムの運用を開始できるよう配慮し、全行程を通じて無理のないスケジュールおよび体制を提案すること。

期間	内容
令和 8 年 5 月～	公募・プロポーザル
令和 8 年 8 月下旬	契約・キックオフ
令和 8 年 9 月初旬	要件定義
令和 9 年 1 月中旬	サービス提供準備
令和 9 年 2 月中旬	テスト及び研修(動作検証期間)
令和 9 年 4 月中旬	本稼働開始

3 機能要件

3.1 システム機能要件

小中学校、特別支援学校の児童生徒は学習用タブレットで利用する GIGA アカウントを用いてシングルサインオン(SSO)を可能とすること。

GIGA アカウントの認証は EntraID 連携(SAML)により SSO が可能なこと。

ただし、高等学校の生徒については、アンケートに自身で氏名を入力する運用とするため、ID 連携は不要とする。

3.2 システム機能要件

その他、本システムが備えるべき機能の要件は、以下の別紙で提示する。

「別紙 1 機能要件一覧兼機能実現証明書」

4 非機能要件

4.1 前提条件

本業務において構築するシステムは、事業者が保有するクラウド環境上に構築する。そのため、本調達で構築するシステムについては、クラウド環境で動作することに留意し、システム構築を設計すること。

4.1.1 利用時間・頻度

稼働時間については、児童生徒は平日の5時～22時、教職員は24時間365日の利用を想定すること。なお、アンケートの実施は、1学校あたり最大年6回の実施を想定すること。

4.1.2 システム利用者

神戸市立の小学校、中学校、高等学校、特別支援学校、義務教育学校とし、令和8年4月1日時点での拠点数及び児童生徒数は以下のとおり。

4.1.3 システム利用規模

本システムは学校やクラスの状況に応じて使用する想定である。そのため1時間（60分）の中で5,000名が任意の時間にアンケートにログインし回答可能とする機能を有すること。

システム利用拠点・利用者数の想定は以下の通り。（※令和8年4月1日時点）

校種	拠点数	教職員	児童生徒数
小学校	162	4,730	68,961
中学校	84	2,578	33,139
義務教育学校	2	※小学校・中学校の教職員数に含んでいる	899
高等学校	8	528	5,718
特別支援学校	6	799	1,406
合計	256	8635	110,123

4.1.4 システム利用環境

4.1.4.1 サーバ

クラウド上で必要なサーバーリソースを確保すること。また、本システムでは個人情報を取り扱うため、ISO27017を取得しているクラウドサービス(AWS等)上に構築すること。

4.1.4.2 ネットワーク

本市職員及び教職員は、本市既存のKIIFデータセンターから閉域回線を利用してアクセス可能とする。児童生徒は、インターネット接続を通じて利用するものとし、HTTPS（TLS 1.2以上）による暗号化通信が可能なネットワーク環境とする。

4.2 運用・保守性

要素	内容
バックアップ方法	システムへの負荷を考慮し、最適となるようにバックアップの方法及び頻度が設定されていること。その際に、バックアップ処理によりシステムの性能要件を損なうことのないようなシステムを構築すること。

バックアップ対象	トランザクションデータ、マスタデータ、システム・ソフトウェア設定情報等、システムのリカバリに必要な各データのバックアップが取得できる機能を設けること。
バックアップ保管期間	バックアップデータは業務上の必要性を考慮した保管期間で保存できるように構築すること。
復元	各バックアップデータ、ジャーナル等により、障害直前のデータを復元できるように構築すること。
世代管理	バックアップデータは業務上の必要性を加味した上で、複数世代で取得できるように構築すること。
監視	監視対象の設定や、異常状態の定義等、監視が実施できるように構築すること。(具体的な対象の設定や、異常状態の定義は受託後に本市と決定すること)

4.2.1 チューニング

データ量、利用者の増加に対して、システムパフォーマンスが劣化しないように、適宜ハードウェア・ソフトウェアのチューニングが行えるよう構築すること。

4.2.2 キャパシティ

前述の前提条件を担保できる十分なキャパシティを備えること

4.3 クラウドサービス

本システムで使用するクラウドサービスについては、「別紙2 外部サービス要件」に示す要件を担保すること。

4.4 UI (ユーザーインターフェース)

児童生徒が操作することを考慮し、直感的で分かりやすいシンプルな画面構成とする。アンケート結果やヒアリングが必要な児童生徒を見逃さないよう、グラフ等を活用して可視化する。また、結果やフォロー情報を簡単に検索・参照できる機能を備え、操作負担の少ないUIとする。

5 運用期間中の補修等

本仕様書に定める範囲における軽微な設定変更等については、契約金額の範囲内で無償対応とすること。仕様書に定めのない機能追加、改修、業務内容の変更等については、無償対応には含まれないものとし、別途協議のうえ対応を決定する。

6 業務委託要件

6.1 プロジェクト管理要件

本書に基づき、本システムの構築における具体的な体制（責任者及び連絡先等含む）、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策定し、本市に報告すること。なお、プロジェクト管理における品質基準・要員スキル要件は以下の通りとする。

プロジェクト管理

管理項目	管理内容
進捗管理	<ul style="list-style-type: none"> 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、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	<ul style="list-style-type: none"> 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、定例報告会において本市に報告すること。 品質及びプロジェクト管理方針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こと。
課題・リスク管理	<ul style="list-style-type: none"> プロジェクト計画策定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	<ul style="list-style-type: none"> 仕様確定後に仕様変更の必要が生じた場合には、受注者は、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。

6.2 定例報告

受託者は、年2回程度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。

6.3 研修

システム利用者である職員及び学校園の教職員向けの研修を実施すること。研修を実施するために必要となるシステムは受注者の負担にて準備すること。研修参加者が操作する端末は当市が用意する。詳細な研修要件については、下表に示す。

研修要件

項目	研修内容
システムの操作の説明	システムの操作説明をする。操作説明の際は、当市の運用に合わせた操作マニュアル(職員、教職員(一般)、教職員(管理職)、児童生徒)を準備すること。
運用・保守の説明	システムの運用保守に関する必要事項等を説明する。

6.4 テスト要件

受託者は、各種テスト計画書等に基づいて、単体テスト、結合テスト、総合テスト、運用テスト、連携対象システムとの連携テストを主体的に実施すること。また、総合テスト、運用テストにおいて発生した障害は、必要に応じて本市へ報告を行った後、復旧作業及び原因の解明、対策を行うこと。また、性能面での問題が発生した場合には、チューニングを施すこと。

6.4.1 総合テスト

総合テストは、実際の業務環境と同じ状態でテストを実施すること。また、テスト実施時は事前に各関係者の役割分担をテスト計画書にて明確化すること。

6.4.2 運用テスト

運用テストは、実際の運用に合わせたシステム全体の機能及び性能の確認、本市職員による運用マニュアルの検証、運用担当者による運用訓練、エンドユーザによる総合的な機能検証を目的とする。なお、運用テスト実施前に、具体的な内容については本市と協議すること。また、協議状況を踏まえた運用テスト計画書、運用テスト実施手順書、運用テストシナリオ等を作成し本市に提出すること。

6.4.3 テストデータ

各テストで使用するテストデータに関しては、受託者において準備すること。なお、総合テスト以降のテスト工程において、実データが必要な場合には、別途本市と協議すること。受託者の開発環境における実データによるテスト実施は認めない。

7 運用保守要件

7.1 運用保守対象

本業務で調達した、システム、機器、その他ハードウェア等を保守の対象とすること。

7.2 運用保守体制

後述する「対応時間」において、受託者は電話、メール等で本市職員からの問い合わ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、受託者より本市に提案すること。

管理項目	研修内容
責任者	運用保守に関する全責任を担うこと。
管理者	運用保守に関する作業の管理を行うこと。
担当者	運用保守に関する作業を行うこと。

7.3 報告会等

本業務の実施にあたって、各種の会議体において本市への報告・連絡・調整などを円滑に実施すること。なお、本会議にて使用する資料については、本市指定の様式を使用すること。

会議体は、次のとおりである。

会議体種別	目的	頻度
運用保守報告会	障害対応状況について報告	適宜必要時
各作業部会	障害対応状況について報告	適宜必要時

7.4 対応時間

平日(月曜から金曜)の9時から17時までとする。ただし、障害時においては、土日祝日及び夜間も含め対応すること。

クラウドサービスのサポートに関する要件について、以下に示す。

要件	内容
サービス受付窓口	日本語対応(日本時間平日 9:00-17:00) ただし、本市教育委員会事務局のシステム管理者からの問い合わせのみを受け付け、学校職員や児童生徒等の利用者からの問い合わせは含まない。
技術サポートへのアクセス	電話、メール(24時間年中無休) ただし、本市教育委員会事務局のシステム管理者からの問い合わせのみを受け付け、学校職員や児童生徒等の利用者からの問い合わせは含まない。

7.5 ID 運用要件

神戸市立の小学校、中学校、高等学校及び特別支援学校の児童生徒及び教職員を一意に特定することが可能な ID をシステム側で発行または、本市および「教育情報インフラ提供業務」受託事業者から提供される情報を用いて発行し運用すること。

また、氏名・学校・学年等の個人情報と紐づけて管理できる機能を有すること。また、ID に紐づいた児童生徒及び教職員の情報は、児童生徒・教職員の情報（所属校や在籍状況等）に変更が生じた場合は、受託者の責任で修正や更新を行うこと。ただし教職員の ID については学校園ごとに共有アカウントを作成する場合はこの限りではない。

8 委託金額

61,765,千円（消費税及び地方消費税含む）

（内訳）システム構築（2026年度）：25,597千円

保守・運用（2027年度以降）：36,168千円（各年度の支出上限額9,042千円）

9 費用の考え方

9.1 構築費用（イニシャル費用）

システム導入にあたり構築費用（初期費用）が必要な場合は提案書に明記すること。

9.2 維持運用（ランニング費用）

本システムの運用・保守費用を含む利用料金の月額費用を記載すること。
利用料金の支払いについては、本格稼働後から開始するものとする。

9.3 その他個別に適用する料金

9.3.1 本契約期間終了後、当市の希望により契約更新（延長）する場合について契約条件を提案書に明記すること。

9.3.2 契約期間中に利用可能な有償オプションがある場合、契約条件を提案書に明記すること。

10 個人情報の保護及びセキュリティの確保

受託者は、個人情報保護法、委託契約約款 に定めるもののほか、「情報セキュリティ遵守特記事項」、「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」、に記載の内容（最新版）を遵守するとともに、対策を講じること。

11 遵守すべき法令等

業務の遂行に際しては、関連する法令、条例、規程、要綱等を遵守するとともに、本市の各種指針、基準等についても適宜参考にするものとする。

なお、適用法令及び適用基準は、各業務着手時に最新版を遵守するものとする。

12 その他留意事項

12.1 不適合責任

12.1.1 本システム本 運用開始後1年の間に、正当な理由無く、本仕様書で要求した性能水準に達していないことが判明した場合及び設計ミスによる不良及び不具合が判明した場合において、当市が改良を請求したときは、当市と協議の上、無償で改良すること。なお、この場合、不具合の改良のために操作内容を変更しないこと。

12.1.2 本システムを運用する上で必要な情報の提供に努め、当市からの障害発生時の情報開示請求などの問い合わせや助言要求に対して、誠意をもって対応すること。

12.1.3 受託者の責めに帰すべき理由により、第三者に損害を与えた場合、受注者がその損害を賠償 すること。

12.2 業務の引継ぎに関する事項

業務の契約履行期間の満了、全部もしくは一部の解除、またはその他契約の終了事由の如何を問わず、本業務が終了となる場合には、受託者は本市の指示のもと、本業務終了日までに本市が継続して本業務を遂行できるよう必要な措置を講じるため、業務引き継ぎに伴うシステム移行等に必要となる構成要素を円滑に提供できるようにすること。なお、移行用のコンテンツ等の提供に係る費用等、新たな費用は発生しないものとして取り扱うこと。

12.3 データ消去に関する事項

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。またデータ消去について第三者の監査機関による監査を受けた内容を提供することが可能であること。

12.4 著作権に関する留意事項

第三者が権利を有している画像等を使用する場合は、事前に権利者から二次利用を含めた使用の許諾を得た上で、必要となる一切の手続き及び使用料の負担等は受注者が行うこと。

12.5 その他

12.5.1 受託者は、本市が提供する情報等については本業務のみに使用し、本業務終了後には複写等の資料・データを含めて返還しなければならない。なお、この契約による事務を処理するための個人情報の取扱については、改正個人情報保護法及び情報セキュリティ遵守特記事項を順守しなければならない。

12.5.2 本仕様書に記載されていない事項が発生した場合、あるいは本仕様書の記載事項に疑義が生じた場合は、ただちに本市と受託者で協議することとする。

12.5.3 本市は、業務の遂行上必要な資料で、市が所有しているものについてはこれを貸与する。

12.6 添付資料

別紙1 機能要件一覧 兼機能実現証明書

別紙2 外部サービス要件

その他の資料

① 「情報セキュリティ遵守特記事項」

② 「神戸市情報セキュリティ基本方針」

③ 「神戸市情報セキュリティ対策基準」

※①～③については、以下の本市ホームページから最新版をダウンロードすること。

【神戸市情報セキュリティポリシー(本市ホームページ)】

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