

子ども・子育て支援標準準拠システム、  
A I 入所選考システム及び  
学童保育システムに係る  
運用・保守業務要求水準書

令和8年4月

川西市教育委員会事務局 教育推進部入園所相談課

## 1. 業務目的

子ども・子育て支援標準準拠システム、A I 入所選考システム及び学童保育システムに係る運用・保守業務を行うことでシステムの安定稼働を確保し、本市業務に支障を生じさせないことを目的とする。

また、単なる維持管理に留まらず、業務効率化及びサービス品質向上の観点から、継続的な改善提案を行うことにより、本市業務の最適化に寄与することを目的とする。

## 2. 業務概要

### (1) 業務名称

子ども・子育て支援標準準拠システム、A I 入所選考システム及び学童保育システムに係る運用・保守業務

### (2) 履行期間

令和9年9月1日から令和14年8月31日まで

### (3) 履行場所

川西市教育委員会事務局 教育推進部入園所相談課（川西市中央町12番1号）

### (4) 対象システム

- ・子ども子育て支援標準準拠システム
- ・A I 入所選考システム
- ・学童保育システム

### (5) 本業務における本市及び受託者の主な役割分担は以下のとおりとする。

#### 【本市】

- ・業務要件の提示
- ・問い合わせ内容の一次整理
- ・必要な情報提供

#### 【受託者】

- ・システムの運用及び保守
- ・障害対応及び原因分析
- ・問い合わせ対応
- ・改善提案の実施

## 3. 本市基本情報及び現行システムの利用状況

本市基本情報及び現行システムの利用状況は以下のとおり。なお、本システムについては現行システムと同程度の利用状況を前提として、業務に支障が生じないよう安定的に稼働する性能を有すること。

項目	内容
総人口	152,585人（令和7年3月末時点）
未就学児童人口（0～5歳）	5,863人（令和7年3月末時点）
小学生人口（6～11歳）	7,405人（令和7年3月末時点）

認可保育施設在籍児童数 (令和7年4月1日時点)	【市内2・3号】 約2,500人 【委託2・3号】 約150人 【市内1号】 約650人 【委託1号】 約150人
市内認可保育施設数 (令和8年4月1日時点)	【市立保育所】 4施設 【市立認定こども園】 4施設 【民間保育所】 13施設 【民間認定こども園】 11施設 【小規模保育事業所】 10施設
公設学童保育在籍児童数 (令和7年4月1日時点)	約1,300人
公設学童保育施設数 (令和8年4月1日時点)	30施設
令和7年度A I 入所選考対象児童数 (転園申請を含む)	【4月1次】 約900人 【4月2次】 約350人 【5月～12月】 約250人～約500人
システム利用時間	平日：8時30分～17時30分 (繁忙期は土日祝及び時間外のシステム利用あり)
利用職員数	30名程度
利用端末台数	システム6台、プリンタ2台

#### 4. 非機能要件の基本方針

本業務に係るシステムの非機能要件については、本要求水準書に定める内容を満たすことを前提とする。また、本要求水準書に定めのない事項については、デジタル庁が定める「非機能要件の標準（最新版）」を参考とし、受託者において適切に対応すること。なお、対応内容については必要に応じて本市と協議のうえ決定すること。

#### 5. 運用業務

受託者は対象システムの安定稼働を確保するため、以下の運用業務を実施すること。

##### (1) システムの稼働監視

- ・システムの稼働状況を常時監視すること。
- ・CPU、メモリ、ディスク容量、ネットワーク等のリソース監視を行うこと。
- ・異常検知時は速やかに通知及び対応を行うこと。

##### (2) 定期点検

- ・システムの性能維持のため、定期的に点検を実施すること。
- ・点検には以下を含むこと。
  - ア ハードウェア及びソフトウェアの稼働状況確認
  - イ エラーログの確認
  - ウ セキュリティパッチの適用状況確認
- ・点検結果については報告書として本市へ提出すること。

### (3) バックアップ

- ・日次バックアップを取得すること。
- ・7世代以上の管理を行うこと。
- ・バックアップデータは本番環境と分離して保管すること。

### (4) セキュリティ対策

- ・不正アクセス防止、ウイルス対策等、必要なセキュリティ対策を講じること。
- ・個人情報の適切な管理を徹底すること。
- ・操作ログ及びアクセスログを取得・管理すること。
- ・ログは1年以上保存すること。
- ・セキュリティインシデント発生時は、原則24時間以内に速やかに報告すること。

## 6. 保守業務

受託者はシステム障害及び不具合等に対応するため、以下の保守業務を実施すること。

### (1) 障害対応

障害発生時は、以下の区分に応じて対応すること。

- ・重大障害（システム停止等、業務継続が不可能な場合）  
→1時間以内の一時対応、4時間以内の復旧を目標とすること。
- ・中障害（機能の一部が利用できない等、業務に支障がある場合）  
→4時間以内の一時対応、翌開庁日以内の復旧を目標とすること。
- ・軽微障害（業務に大きな影響がない場合）  
→2開庁日以内に対応すること。

### (2) 不具合対応

- ・不具合の重要度及び緊急度を整理し、優先順位を付けて対応すること。
- ・対応状況については進捗管理を行い、本市と共有すること。

### (3) 予防保守

- ・定期的なパフォーマンス分析を実施すること。
- ・CPU、メモリ、ディスク容量等のリソース使用状況を監視すること。
- ・しきい値を設定し、超過時は通知及び対応を行うこと。
- ・障害の未然防止に向けた改善提案を行うこと。

## 7. サービス基準（SLA）

受託者は対象システムの安定稼働を確保するため、以下のサービス水準を満たすこと。

### (1) システム稼働率

年間稼働率は99.0%以上とすること。なお、計画停止時間は除く。

### (2) 問い合わせ対応

問い合わせに対しては、原則として1開庁日以内に一次回答を行うこと。

## 8. 問い合わせ対応（ヘルプデスク）

受託者は利用職員からの問い合わせに対応するため、以下の要件を満たすヘルプデスクを設置すること。

### (1) 問い合わせ方法

電子メール及び電話等

- (2) 受付時間  
平日 9 時～ 17 時
- (3) 対応内容
  - ・問い合わせの受付及び回答
  - ・対応履歴の記録及び管理（チケット管理）
  - ・問い合わせ内容の分析及び改善提案
  - ・よくある問い合わせに関する F A Q の整備

## 9. 制度改正への対応

法令改正及び制度改正に伴うシステム改修については、適切に対応すること。  
受託者は制度改正に関する情報収集を行い、本市への情報提供及び対応提案を行うこと。  
改修にあたっては以下を実施すること。

- ・影響範囲の整理
- ・対応方針の提示
- ・スケジュールの提示
- ・テストの実施

なお、対応範囲及び費用については、本市と協議のうえ決定すること。

## 10. 運用報告

受託者は運用・保守の状況について、定期的に本市へ報告を行うこと。

- (1) 報告内容
  - ・稼働状況
  - ・障害発生状況及び対応内容
  - ・再発防止策、改善提案等
- (2) 報告頻度  
月 1 回を基本とする。

## 11. 操作方法説明

受託者はシステムの円滑な利用を目的として、以下を実施すること。

- ・操作マニュアルの作成（電子データ）
- ・操作研修の実施
- ・制度改正や機能変更に伴う、内容の随時更新

## 12. 契約終了後の処理

本市及び受託者は、本契約が終了した場合、次の各号に定める措置を速やかに講じるものとする。

- (1) 本市は、本サービスの利用にあたって受託者から提供を受けたソフトウェア及びそれに関わるすべての資料を終了後速やかに受託者に返還し、本市端末設備に格納されたソフトウェア及びそれに関わる資料を、本市の責任で完全に消去するものとする。
- (2) 受託者は、契約終了月までの運用に関する成果物も契約終了前までに本市に提出し、本市は、本サービス終了後も自己の業務の目的の範囲内で成果物を使用できるものとする。

- (3) 受託者は、本サービスの利用にあたって本市から提供を受けた資料のすべてを終了後速やかに本市に返還し、サービス用設備に記録された資料などのすべてを、受託者の責任で完全に消去するものとする。
- (4) 本サービスを経由し本市から受信したデータの取扱いは、本市及び受託者で別途協議の上決定するものとし、その後、受託者の責任で完全に消去するものとする。
- (5) 本サービスの利用によって蓄積された情報資産は、『子ども・子育て支援システム標準仕様書』及び『地方公共団体情報システムデータ要件・連携要件標準仕様書』等の最新の版数により定められた要件に基づき、全件、全項目を抽出して提供すること。契約終了時の当該作業（次期システムへの移行用データ抽出、提供費用）はすべて、受託者が責任を持ち提供するサービス利用料の範囲内で安全で確実に行うこと。
- (6) 受託者は、次期受託者への円滑な引き継ぎを行うこととし、必要な情報提供及び説明を実施すること。

### 13. 問い合わせ先

川西市教育委員会事務局 教育推進部入園所相談課 山平、宮内

住所：〒666-8501 兵庫県川西市中央町12番1号

電話：072-740-1175

e-mail：kawa0211@city.kawanishi.lg.jp