

神戸市民生委員・児童委員システム構築および試行運用業務

公募型プロポーザル仕様書

## 目次

1.本業務の背景と目的 .....	5
1.1 背景と目的 .....	5
1.2 課題 .....	5
2.本業務の内容 .....	5
2.1 調達範囲 .....	5
2.2 調達計画 .....	6
2.2.1 委託期間 .....	6
2.2.2 構築スケジュール .....	6
2.2.3 運用・研修スケジュール .....	7
3.コンセプト .....	7
3.1 共通 .....	7
4.コミュニケーションツール要求機能 .....	8
4.1 基本仕様 .....	8
4.2 基本機能 .....	8
4.3 要求機能 .....	8
5.タブレット管理機能 .....	9
5.1 管理者機能 .....	9
5.2 遠隔管理機能 .....	9
6.民生委員活動報告機能 .....	10
6.1 前提 .....	10
6.2 共通条件 .....	10
6.3 活動報告機能 .....	10
6.4 活動記録出力機能 .....	11
7. 試行運用 .....	11

7.1 試行運用について.....	11
7.2 意見聴取.....	11
7.3 スケジュール.....	11
8.タブレット・通信 SIM 要件.....	11
8.1 タブレット仕様.....	11
8.2 SIM 仕様.....	12
8.3 その他事項.....	12
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.....	13
9.2.3 開催方法.....	13
9.2.4 マニュアルの提出.....	13
9.3. 問い合わせ窓口.....	13
10.追加・改修機能（本調達外機能）.....	14
10.1. 高齢者見守り台帳機能.....	14
10.2 補助金申請機能.....	14
10.3 民生委員児童委員手帳機能.....	14
10.4 LINE 連携機能.....	15
11.自由提案.....	15
12.業務委託要件.....	15
12.1. プロジェクト管理要件.....	15
12.1.1. プロジェクト計画書の策定.....	15
12.1.2. プロジェクト管理.....	15
13.成果物.....	17

14.セキュリティ要件.....	17
14.1 セキュリティ要件.....	17
14.2 外部サービス要件（機密性 2 以上） .....	18
15.その他留意事項.....	20

# 1.本業務の背景と目的

## 1.1 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。

また民生委員間の情報連携についても、定例会で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は課題となっており、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（R6.4.1 時点）

- ①定数：2,571 人（175 地区、2,221 区域）
- ②現員数：2,313 人
- ③充足率：89.9%

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る、活動の質の向上に取り組む。

## 1.2 課題

民生委員活動について、厚生労働省への報告が義務付けられており、その活動報告を民生委員自身が全て手作業で分類・集計を行っているため、各民生委員に大きな負担となっている。

厚生労働省への報告を行うまでに「民生委員→各地区会長→各区役所→本庁→厚生労働省」というプロセスを踏んでおり、民生委員、行政職員共に事務的な無駄と負担が大きい。

手作業での事務が多く、デジタル技術に慣れている若年層の民生委員活動への抵抗感が強い。

# 2.本業務の内容

## 2.1 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。



## 2.2.3 運用・研修スケジュール

### (1) コミュニケーションツール

①試行運用期間 令和6年12月1日～令和7年3月31日

②本番利用期間（予定） 令和7年4月以降

### (2) セキュリティツール（MDM）

①試行運用期間 令和6年12月1日～令和7年3月31日

②本番利用期間（予定） 令和7年4月以降

### (3) 研修・ヘルプデスク（試験期間）

①研修実施期間 令和6年12月1日～令和7年3月31日

②ヘルプデスク設置期間 令和6年12月1日～令和7年3月31日

年度	R6												
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	
試験用タブレット導入													
コミュニケーションツール													
MDM 導入													
研修（タブレット操作）													
研修（システム操作）													
ヘルプデスク運用													

## 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民生委員の負担軽減につながる

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、活動報告作業の簡略化や民生委員間の情報連携の改善など、日々の活動に係る事務的負担等の軽減につながるような機能があると望ましい。

### ③民生委員活動の活性化につながる

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。

## 3.2 意見聴取

要件定義の際に、民生委員の意見を聴取し、設計の参考にすること。意見聴取の方法は地区会長へのアンケート等を想定しているが、本市と協議のうえ決定すること。

## 4. コミュニケーションツール要求機能

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。

### 4.1 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。

### 4.2 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。

### 4.3 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。

## 5. タブレット管理機能

### 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及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き利用者からの紛失・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.民生委員活動報告機能

### 6.1 前提

本市民生委員は、日々の活動内容を手書きで活動記録表へ記載し、各月に一度担当地区民生委員児童委員協議会の地区会長が手計算で集計している状況であることから、こうした事務作業にかかわる負担軽減につながる次のような機能を備えること。

また本事業ではユーザーインターフェースとして「4. コミュニケーションツール要求機能」で規定するコミュニケーションツール導入を予定している為、該当システムと連携できるシステム構築を行うこと。

### 6.2 共通条件

- 定期メンテナンス時間を除く 24 時間 365 日利用可能であること。
- 活動報告量は以下を想定している。想定量をサポート可能なこと。

本市全体：63,000 件/月

### 6.3 活動報告機能

- クラウド型のサービスとすること。
- 「4.コミュニケーションツール要求機能」で規定するツール上で活動報告を入力でき、当該コミュニケーションツール上で報告業務が完結すること。
- 活動報告は「4.コミュニケーションツール要求機能」で規定するツールを使用できるユーザーのみ使用できること。
- データは日本国内のデータセンターで管理するサービスであること。
- 活動記録の入力作業をシナリオ型対話の AI チャットボットサービス等を連携させ、タブレット上で民生委員が簡潔に報告業務を行えること。またその活動記録の報告について分類が自動で行われること。なお具体的な活動報告の分類については、別添（資料 1-2）「民生委員児童委員活動記録」を参照することとする。
- 報告の内容が自動分類されたものについて誤りがある場合、その分類を手動で修正できること。
- 登録確認メッセージで、報告する、もしくは、取り消しや変更することができること。
- 2500 名規模が使用可能なこと、また、同時実行は 10 名以上可能なこと。

## 6.4 活動記録出力機能

- 「6.3 活動報告機能」で報告された活動記録を日付・本市全体・本市区単位・各地区民生委員児童委員協議会単位で指定して CSV ファイル出力が可能なこと。
- 管理者（4名以内）のみ出力が可能なこと。
- 本市職員にて操作が可能であること。

## 7. 試行運用

### 7.1 試行運用について

タブレット及び構築したシステムは、モデル区民生委員、本市各区の地区会長、本市職員の計 400 名に配布を行い検証、本番環境に向けた試行運用を行うこと。

### 7.2 意見聴取

運用試験中にモデル区民生委員及び各地区民生委員児童委員協議会地区会長に意見聴取を行い、結果を本市に提出すること。また意見聴取の結果、機能追加や改修の要望があがった場合、本市と協議の上検討を行うこと。

### 7.3 スケジュール

試行運用に関するスケジュールは「2.2.2.構築スケジュール」、「2.2.3.運用スケジュール」にて規定する。

## 8. タブレット・通信 SIM 要件

### 8.1 タブレット仕様

「7.1.試行運用について」に規定する試行運用を実施する為タブレット 400 台を用意し、試行運用環境を提供すること。

タブレット機能要件は以下に例示として示す。同等以上の性能を持つタブレットを提案すること。

項目	仕様
a)サイズ	約 251.2x158.8x7.5mm
b)重量	約 465g
c)ディスプレイ	10.61 型ワイド IPS
d)メモリ	4GB
e)プロセッサ	Qualcomm® Snapdragon™ 680
f)OS	Android12
g)ストレージ	64GB
h)通信機能	Wi-Fi/LTE
i)バッテリー	7500mAh
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

## 8.2 SIM 仕様

タブレットと同様に 400 枚用意を行い、試行運用環境を提供すること。

a)SIM 種別	データ SIM
b)データ容量	3GB
c)SIM サイズ	NanoSIM
e)通信方式	4G/5G

## 8.3 その他事項

「8.1.タブレット仕様」、「8.2.SIM 仕様」にて提供を行う、タブレット及び SIM は初期キッティングを行った上で提供を行うこと。

また、「4. コミュニケーションツール要求機能」、「5. タブレット管理機能」にて定める各アプリケーションについても、該当タブレットへのインストールを行った上で提供を行うこと。

## 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ン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

民生委員向けにマニュアルを作成し、研修を実施すること。

なお、「2.2.3 運用・研修スケジュール」で規定するタブレット操作、コミュニケーションツール操作と活動報告システム操作方法のいずれも研修を実施すること。

#### 9.2.3 開催方法

研修の内容、回数、場所、開催方法については提案を行い、本市と協議のうえ決定すること。

#### 9.2.4 マニュアルの提出

操作研修の為に作成したマニュアルは本市で閲覧可能な電子データとしても提供すること。

### 9.3. 問い合わせ窓口

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問合せ窓口について提案すること。

## 10.追加・改修機能（本調達外機能）

令和7年度以降に本システムを利用した機能・改修及びシステム連携を想定し、総合評価方式による一般競争入札を予定しているため、将来的な機能追加・連携を見据えたシステム構築を行うこと。

なお、令和7年度予算が認められなかった場合は実施しない。

### 10.1. 高齢者見守り台帳機能

民生委員が調査を行い、台帳を管理している「高齢者見守り台帳」についてシステムに機能追加またはシステム連携を見据えている。「高齢者見守り台帳」については個人情報を取り扱うため、機能追加・システム連携の際には留意すること。

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ことも想定されるため、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。

### 10.2 補助金申請機能

地区単位で各区に申請を行っている「地区民児協活動補助金」について、システム内での申請が行えるように機能追加することを見据えている。補助金の申請には精算確認のための領収書等が必要なため、システム内でカメラ機能を使用し、画像をアップロードする機能などが望ましい。

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

### 10.3 民生委員児童委員手帳機能

現在紙で作成し配布を行っている「民生委員児童委員手帳」について、システム内にて確認できるよう機能追加することを見据えている。手帳機能には民生委員活動に関連する各種連絡先一覧、民生委員活動や補助金申請に関するQAなど、オンラインで確認できる機能があることが望ましい。

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

## 10.4 LINE 連携機能

市民への普及率を勘案し、LINE との情報連携を見据えている。現在、個人情報の取り扱いについて本市としては、LINE と連携することは認められていないが、将来的に制限が緩和されることも想定し、LINE と連携できることを想定しておくことが望ましい。

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

## 11.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、本市及び市区社会福祉協議会等の負担軽減、利便性を高める追加提案を自由に提案してもよい。なお自由提案の内容には、翌年度以降のシステム改修による機能追加等を含めてよい。

## 12.業務委託要件

### 12.1. プロジェクト管理要件

#### 12.1.1. 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。

#### 12.1.2. 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"><li>✓ 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。</li><li>✓ 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。</li><li>✓ 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。</li></ul>

品質管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 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。</li> <li>✓ 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。</li> <li>✓ 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。</li> </ul>
課題・リスク管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 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。</li> <li>✓ 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。</li> <li>✓ 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。</li> </ul>
変更管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 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。</li> </ul>

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	<p><b>【目的】</b> 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。</p> <p><b>【参加者】</b> 本市、受託者（プロジェクト統括責任者、各領域責任者）</p> <p><b>【開催サイクル】</b> 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。</p> <p><b>【報告書類】</b></p>

	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
--	--

## 13.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
操作研修	ユーザマニュアル	ユーザ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

## 14.セキュリティ要件

### 14.1 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。

要素	要件
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。
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/パスワード等による認証が可能であること。 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。
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。

## 14.2 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 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。</li> </ul>
資格・認証（クラウドサービスプロバイダ）	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 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。</li> <li>✓ 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。</li> </ul>
データの所在・適用法と裁判管轄	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ サービス上のユーザ所有データ（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。</li> <li>✓ 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。</li> <li>✓ 準拠法、裁判管轄を国内に指定できること。</li> </ul>
データセンター要件	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 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。</li> </ul>

<p>セキュリティ対策・体制</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 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。</li> <li>✓ 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。</li> <li>✓ 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。</li> <li>✓ 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。</li> </ul>
<p>データ暗号化</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 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。</li> </ul>
<p>ログ取得</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 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。</li> </ul>
<p>脆弱性対策</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 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。</li> </ul>
<p>不正アクセス対策</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 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。</li> </ul>
<p>機器停止</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 機器に異常があった場合、検知できること。</li> <li>✓ 機器を死活監視し、停止した場合、検知できること。</li> </ul>
<p>データ取扱い時の権限管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 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。</li> </ul>
<p>保守端末</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 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。</li> </ul>
<p>データ消去</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 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。</li> <li>✓ 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。</li> </ul>

## 15.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、及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。