

旭川市民生委員児童委員専用業務支援ポータルサイト開発業務 公募型プロポーザル 仕様書

本仕様書は、旭川市が受託事業者（以下、「受託者」という。）に対して、旭川市民生委員児童委員専用業務支援ポータルサイト開発業務を委託するに当たり、委託契約書に定めるもののほか、必要な事項を定めるものとする。

1 業務名

旭川市民生委員児童委員専用業務支援ポータルサイト開発業務

2 本開発事業の背景

別紙「旭川市の民生委員児童委員活動の状況について」のとおり

3 業務目的

本事業では、ICT技術を活用して民生委員児童委員専用の業務支援ポータルサイトを構築し、情報検索、情報伝達、活動報告の迅速化・効率化を図ることで、民生委員児童委員の委員活動に係る負担の軽減と、各委員の資質の向上につなげることで、なり手不足の解消と、民生委員活動の充実を図ることを目的とする。

4 ポータルサイトのコンセプト

前述の目的を達成するため、本事業では次の点を重視したポータルサイト開発を目指す。

(1) 簡単で便利なポータルサイト

本ポータルサイトを活用することが、民生委員児童委員の新たな負担にならないように、極力複雑な操作を要せず直感的に使用できるシステム構成とし、なおかつ従来の紙ベースでの事務処理に比べて利便性が向上したと実感できる内容とすること。

(2) 民生委員児童委員のニーズを的確に把握し最適なシステムを要件定義

本事業ではデザイン思考を積極的に取り入れ、民生委員児童委員活動における課題やニーズを調査し確実に把握した上で、解決するためのシステム構築を進めたいと考えている。そのため、本市との対話だけでなく、開発途中において、本市が事前に抽出した民生委員児童委員（20名程度を予定）に対する操作説明とヒアリングの機会を複数回設け、その結果を踏まえて必要な機能を整理し、要件定義を行った上でシステム開発を行うこと。

加えて、民生委員児童委員の利便性の確保と、新任委員の参入障壁を下げる観点から、視認性・操作性の優れた統一感のあるユーザーインターフェースを導入すること。

(3) 民生委員児童委員活動の活性化につながる

ポータルサイトを活用することにより、民生委員児童委員活動が活性化し、地域住民に対する支援の充実につながるような機能があると望ましい。

(4) 民生委員児童委員の負担軽減につながる

ポータルサイトを活用することにより、情報アクセスが改善するなど、民生委員児童委員の活動に係る事務的負担、時間的負担、精神的負担の軽減につながるような機能があると望ましい。

(5) システムの拡張性の確保

インターネット環境の変化に柔軟に対応できるよう、主に次のような拡張性を持った構成であることが望ましい。

ア 緊急的事案が発生した際の対応

大規模な災害の発生等のように、緊急性の高い事案が発生した場合に、迅速にメンテナンスを実施し利用可能な状態に更新できるような仕組みであること。

イ 掲載情報の機密性に対応したポータルサイトのシステム設計

ポータルサイト上では、民生委員児童委員に対する情報提供・情報共有に留め、外部に提供しない情報も取り扱うことから、システム設計にあたっては、将来的なOSやWebブラウザの更新に対応した情報セキュリティ面での対策を十分講じること。

ウ システムのバージョンアップや不具合改修

運用開始後、システムのバージョンアップや不具合改修が必要な際、どのような方法でアップデートを行うのか提案すること。

(6) デジタルデバインドへの対応

民生委員児童委員の中には、スマートフォン等のデジタルデバイスやインターネット等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程度存在するため、デジタルデバインド（情報格差）が生じないための工夫を講じること。

5 ポータルサイトに求める機能

ポータルサイトへ搭載する機能要件は次のとおりである。なお、機能ごとに【必須／任意】と表示するが、この他にポータルサイトが目指す課題解決につながる機能や工夫が挙げられる場合には、合わせて提案すること。

(1) 活動記録入力・自動集計機能【必須】

現在、民生委員児童委員は、日々の活動内容を手書きで活動記録に記載し、各地区民生委員児童委員協議会の会長が、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係る負担軽減につながる、次のような機能を備えること。

ア 活動記録の入力作業をポータルサイトを通じて実施できる機能

イ 各民生委員児童委員の入力したデータの数値を各地区民生委員児童員協議会単位で集計する機能

ウ 前項により各地区民生委員児童員協議会単位で集計した数値を全市単位で集計する機能

(2) 連絡事項伝達機能【必須】

旭川市又は旭川市民生委員児童委員連絡協議会事務局から民生委員児童委員に対し情報発信するための次の機能を備えること。

ア 全員一斉発信機能

登録された全アカウントに対し一斉に情報発信できる機能。

イ 地域別発信機能

特定の地区民生委員児童委員協議会に属するアカウントに対し一斉に情報発信できる機能。

ウ 個別発信機能

特定のアカウントに対し個別に情報発信できる機能。

連絡事項伝達機能における共通機能	
内容	説明
プッシュ通知機能	即時的かつ認知性の高いプッシュ通知を可能とすること
アーカイブ表示機能	過去に発信された記事を好きな時に見返せること
配信予約機能	予め発信する時間、対象、内容を設定できること
データ添付機能	適宜、画像やPDFデータの添付が可能であること
既読確認機能	対象アカウントの記事既読状況を把握できること

(3) 福祉サービス情報等提供機能

行政機関が提供する各種福祉サービスに関する情報を、ポータルサイトを通じて民生委員児童委員に情報提供を行うことで、地域において支援が必要な市民からの相談を受けた際に、円滑かつ適切に、福祉サービスに関する情報を入手し、対象市民が必要としている情報を提供ができるような機能を備えること。

(4) オンライン研修機能【必須】

民生委員児童委員を対象に行う各種研修について、研修動画や資料を掲載することで、各民生委員児童委員の都合に合わせてオンラインでの受講やアンケート等の提出を可能とする機能を備えること。

(5) 民生委員児童委員活動支援Q&A機能（※将来的にA Iによる事例分析・回答機能への拡張に対応できること）

(6) 視認性の高いメインメニュー表示【必須/ただしメニュー構成は任意】

民生委員児童委員の使用頻度が高く、定期的に閲覧されるような情報についてトップページに一覧で表示し、手軽にアクセスできるような機能を備えること。なお、社会情勢の変化や民生委員児童委員のニーズ転換に柔軟に対応できるよう、メニュー構成は適宜調整可能であることが望ましい。

※民生委員児童委員の使用頻度の高いメニューの例

内容	説明
活動記録入力画面	活動記録入力機能については、最も使用頻度が高いと想定されるため、簡単に入力画面が表示される工夫が望まれる。
連絡事項伝達機能	配信情報が一定期間トップページに一覧表示されるなど、確実な情報伝達を図るための工夫が望まれる。
行事カレンダー	民生委員児童委員関連の行事をカレンダー形式で表示するなど見やすい工夫が望まれる。
福祉に関する相談一覧	子育て・高齢者・障害等のジャンル区分に分けて表示可能にする・検索ボックスを設ける等、見やすい工夫が望まれる。

(7) 民生委員児童委員活動支援機能

民生委員児童委員の活動における負担軽減等の課題解決につながるような機能を搭載すること。

ア 個別連絡機能

民生委員児童委員同士が個別に連絡、情報共有できる機能等を備えること。なお、E-mail、LINE等の既存のツールではなく、ポータルサイトのシステム内で完結するものであること。

イ 回答・集計機能

旭川市、旭川市民生委員児童委員連絡協議会、地区民生委員児童委員協議会が開催する会議の出欠確認や、調査・照会事項に対する回答提出・自動集計ができる機能があるとなおよい。

ウ 相談・アドバイス機能

活動にあたっての工夫点や注意点について、ワンポイントアドバイスのような形で、各民生委員児童委員がアップロードする掲示板など、他者の経験を共有できる機能等を備えること。（※将来的にA Iによる事例分析・回答機能を導入する際の情報ソースとしての活用も検討すること）

エ 参考情報掲載機能

地区民生委員児童委員協議会活動の活性化を図るため、各地区民生委員児童委員協議会の広報物や市内外の民生委員児童委員活動における先進事例に関する情報をポータルサイト上で共有できるような工夫があれば積極的に取り入れること。

6 業務概要

(1) 要件定義書の作成

民生委員児童委員活動における課題やニーズを的確に把握した上で実用的なシステムを構築するため、旭川市が事前に抽出した民生委員児童委員（20名程度を予定）に対しヒアリングを実施し、活動上の課題の把握・分析を踏まえた上で、必要であればPoCなども実施しながら、最適な機能要件の定義を行うこと。

(2) システム開発・動作確認

(1)で行った要件定義を基に、システム構築、導入に係る作業を行うこと。また構築したシステムが正常に働くよう動作確認を行うこと。

試験については単体試験、結合試験のほか運用試験を実施することとし、旭川市が事前に抽出したモデル地区民生委員児童委員協議会の会長及び委員に対し、試験運用の期間を設けること。また運用試験中の不具合等についても対応すること。

運用試験中にモデル地区民生委員児童委員協議会の会長及び委員に対して定期的に操作説明と意見聴取を行い、意見聴取結果について開発したシステムの実現可否を検討した結果を本市に提出すること。可能であればシステムを改修すること。

(3) サーバー設計・調達

(2)で構築するシステムが正常に稼働するよう、サーバー環境の設計・調達を行うこと。災害発生時等の緊急情報を発信した際にはアクセスが集中することが予想されるとともに、今後の機能追加やアカウント増加に伴うサーバー負荷の増大が考えられるため、将来性を考慮し可用性・冗長性を担保したサーバー設計すること。なお、オンプレミス型又はクラウド型いずれの手法を選択するかは本市と協議し決定することとするが、オンプレミス型とする場合には令和5年度の新庁舎移転に伴うサーバー移設を考慮すること。またクラウド型を選択する場合には、災害に強い安全な場所にあり常時監視されている堅牢なデータセンター（ISMAP 認証済）を利用すること。

なお、ポータルサイトのシステム及びサーバーの使用期間は、本契約においては令和6年3月31日までとする。

(4) 技術的支援，サポート，アドバイス等

構築したシステムについて、本市システム管理者及び旭川市民生委員児童委員連絡協議会事務局職員に対し説明及び操作研修を行うこと。また運用期間中において旭川市からの求めに応じて技術的支援，問い合わせ対応等のサポート体制を構築すること。また、旭川市が使用する管理者用マニュアルや、利用者のためのユーザーマニュアルを作成し提供すること。

(5) 各種行政機関の公式ホームページとの連携機能を安全かつ容易に組み込むためのポータルサイト設計

将来的に各種行政機関の公式ホームページに掲載されている行政情報を安全に収集・蓄積・利用できるような機能の拡張を行うことを想定し、情報セキュリティ対策を講じた設計を行うこと。

合わせて、機能を拡張しても視認性・操作性の優れた統一感のあるユーザインターフェースを提供できるよう、ユーザインターフェース設計のガイドラインを策定すること。

なお、以上の情報セキュリティ対策の設計、ユーザインターフェース設計のガイドラインは、本開発受託業務の範囲で実装することは必須としない。ただし、本開発受託業務で【必須】としている各機能の設計・開発にあたっては、将来的にこれらポータルサイトの機能の拡張を実施する際に妨げとならない工夫が図られていることが望ましい。

7 契約期間

契約を締結した日から令和6年3月31日まで

なお、令和6年度以降の保守運用については別途予算措置の上、改めて契約を結び実施する。

8 成果物

本業務の成果物は以下のとおりとし、提出の時期については別途本市と協議することとする。

(1) 業務計画書

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) 要件定義書

ポータルサイトに搭載する機能として、民生委員児童委員へのヒアリング等を元に本市と協議の上取りまとめた、本業務で実装すべき機能要件。

(3) システム設計書

本業務に基づき実施した設計成果を取りまとめたもの。

併せて、前述の各種行政サービスの電子申請機能を安全かつ容易に組み込むためのプラットフォーム設計について、情報セキュリティ設計、電子申請アプリケーションの接続仕様の定義及びユーザインターフェース設計のガイドラインを示すこと。

(4) 運用設計書

システムの運用に関する設計（運用体制・スケジュール・データ管理・バックアップ・障害対応等）を取りまとめたもの。

(5) 管理者マニュアル

主に本市が管理者としてポータルサイトの運用管理を行うためのマニュアル。

(6) ユーザーマニュアル

利用者である民生委員児童委員がポータルサイトを利用するためのマニュアル。

本市ヘデータにより提出するとともに、動画及びテキスト等の形式により、ポータルサイト上で閲覧できるようにすること。

(7) 業務完了報告

9 ポータルサイト運用要件

(1) 著作権等の取扱い

本業務の成果品の所有権及び著作権は原則旭川市に帰属するが、本事業において構築したポータルサイトを他の地域で応用し新たなポータルサイトを構築することは妨げない。

なお開発時における著作権、肖像権等に関して権利者の許諾が必要な場合には、受託者において必要な権利処理を行うこととし、その経費は委託費に含むものとする。

(2) 取得データの二次利用

ポータルサイト登録者の利用データを他の事業等に活用できるよう、管理画面から取得データをCSV形式でダウンロードできるなど、取得データの加工を可能とすること。

(3) 情報セキュリティの確保と法令等の遵守

本業務の履行に際し、関係する法令等を遵守するとともに、情報セキュリティの確保と個人情報の保護を目的として、不正アクセス対策、コンピューターウイルス対策、個人情報漏洩対策に関し、十分な措置を講じること。

ア 業務上取得した個人情報に関しては、個人情報の保護に関する法律等関係法令を踏まえて、個人情報保護の十分な対策を講じること。また一部業務を再委託する場合には、再委託先の業者にも同様の対応を徹底させること。

イ ポータルサイトにおいて個人情報を収集する際には、旭川市と協議し作成した利用規約等を提示し同意を得ること。

ウ 情報セキュリティ対策に係る法令、旭川市が定める情報セキュリティポリシー及び実施手順等、対策に関する規程等を遵守すること。

10 留意事項

(1) 受託者は、本業務の実施に当たって、随時、本市と連絡調整を行う。

(2) 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、本市の書面による承諾を得た場合にのみ許可することとする。

(3) 民生委員児童委員へのヒアリング等調査に当たっては、対象者のプライバシー保護に万全を期すこと。

(4) 契約金額には、本業務の遂行に必要な一切の経費を含む。

(5) 本仕様書に定めのない事項、及び本仕様書の内容に関し疑義が生じたときは、別途本市と受託者が協議して決定することとする。