

産前・産後サポート事業デジタル化に係る  
業務委託提案仕様書

令和8年5月

福岡市

# 目次

1. 委託件名	1
2. 履行期間	1
2.1. 履行期間	1
2.2. 本稼働時期	1
3. 本業務の背景と目的	1
4. 本業務の内容	1
4.1. 委託事項	1
4.2. 調達範囲	1
4.2.1. 対象システム	1
4.2.2. システム構築に関する調達範囲	1
5. システム要件	2
6. 業務委託要件	2
6.1. 実施計画	2
6.2. 実施体制	2
6.3. マニュアル整備	2
6.4. テスト	2
6.5. 研修	3
6.6. 運用開始前支援	3
7. 運用保守要件	3
7.1. 運用保守体制	3
7.2. 障害対応	3
7.3. バックアップ作業	3
7.4. ソフトウェア保守	4
7.5. 運用支援・その他	4
8. スケジュール	4
9. 納品物	4
10. その他留意事項	4
10.1. 本仕様書の位置付け	4
10.2. 関連法令の遵守	5
10.3. システム資産調達に関する事項	5
10.4. システム構築に関する事項	5
10.5. 業務の引継ぎに関する事項	5
10.6. その他	5

## 1. 委託件名

産前・産後サポート事業システムデジタル化に係る業務委託

## 2. 履行期間

### 2.1. 履行期間

契約締結の日から令和9年3月31日まで

### 2.2. 本稼働時期

稼働時期想定：令和8年12月

## 3. 本業務の背景と目的

福岡市（以下「本市」という。）では、妊娠中や出産後において、育児不安や負担を抱える家庭に対し、市が委託した事業者からヘルパーを派遣し、家事・育児や外出（多胎児世帯のみ）の支援を行う「産前産後ヘルパー派遣事業」及び委託した医療機関等で母の心身のケアや育児支援を行う「産後ケア事業」を実施している。

本市におけるこれらの事業は、地域の子育て世帯を支える重要な施策であるが、現在は紙の利用券や手作業による実績管理が中心となっている。また、施設の利用においては電話予約が主な手段となっており、施設開業時間内に電話をする必要があるため、予約開始時刻に電話が殺到し予約が取れない等、利用者である市民にとっての不便さが問題となっている。さらに、本市および事業実施施設においても、職員が電話対応に追われるばかりでなく、受付後の台帳管理等も含め事務負担の増大につながっており、市民の利便性向上や事務負担の軽減が喫緊の課題となっている。特に、利用実績の迅速な把握や、複雑な利用管理における正確性の確保、および運用効率化が強く求められている。

本業務は、オンライン上で24時間365日の予約受付・管理ができる予約システムと、デジタル回数券による利用券の配付および利用を可能にするシステムを構築するものである。これにより、市民がより簡便に事業の予約を行いサービスを楽しむことができる環境を整備するとともに、利用実績の一元管理を実現し、本市および事業実施施設の事務負担軽減と業務の効率化を図ることを目的とする。

## 4. 本業務の内容

### 4.1. 委託事項

発注者は、産前・産後サポート事業におけるシステム構築及び運用保守業務を委託する。

### 4.2. 調達範囲

#### 4.2.1. 対象システム

本業務における構築対象システムは産前・産後サポート事業におけるシステムを想定している。

#### 4.2.2. システム構築に関する調達範囲

本業務で構築する産前・産後サポート事業におけるシステム稼働のために必要となるシステム資産を調達、導入すること。

## 5. システム要件

本システムが実現すべき要件としては、別紙「産前・産後サポート事業要件一覧」を参照すること。

受託者は、効果的なアプリの開発を実現するために、要件定義、基本設計、システム開発、単体テスト、総合テスト、操作説明、マニュアル作成に至るまでの各工程において、経験・実績に基づいた専門的なノウハウを最大限に活かして作業を実施すること。

## 6. 業務委託要件

### 6.1. 実施計画

- プロジェクトの目的、成果、実施体制、プロジェクト管理方法、スケジュール等、プロジェクトの実施計画書案を契約締結後 10 営業日以内に作成し、本市と協議を行い本市の承認を得て当該計画書に従ってプロジェクトの推進及び進捗管理を実施すること。

### 6.2. 実施体制

- 本調達を確実に実施できる体制を設けること。
- 本調達の実施にあたっては、受託者側でプロジェクトマネージャーを設置し、プロジェクトの適切なスケジュール管理、課題管理及び情報管理等を行うこと。
- 本市との調整等の窓口はプロジェクトマネージャーが行うこと。
- 本調達に係る打合せを適宜行うこと。
- 進捗状況や課題等を管理し、必要な対策を検討することを目的とした進捗報告会議を隔週で実施すること。
- プロジェクトリーダーの病気等による欠務が生じる場合は、速やかに本市へ報告し、承認を得ること。なお、代行する担当者は業務に支障をきたさない者を担当させること。
- プロジェクト進行の遅延や体制による実施上の問題が生じていると本市が判断した場合は、本市の指示に従いプロジェクトの立て直しを図ること。

### 6.3. マニュアル整備

- 本仕様書に基づいて開発するシステムに関するマニュアルを整備すること。内容については、本市と協議のうえ、決定すること。  
※メーカー作成の物でなく、受託者によりマニュアルを作成すること。

### 6.4. テスト

- 本市職員による受入テストの実施を支援すること。具体的には、テストシナリオの作成支援、テストデータの作成（過去分のデータ等を想定）、テスト環境の整備及びテストの実行支援を行うこと。
- 受入テスト期間は、本市からの問合せに対して直接 SE が対応できるサポート窓口を設置し、システムに係る質問、不具合連絡等を受け付けること。
- 受け付けた内容を基にプログラム修正及びマニュアル修正等の本稼働に必要な作業を迅速に行うこと。
- 受け付けた内容及び対応状況については一覧表で記録・管理し、原則日次で本市に報告すること。また、本市側が必要と判断した内容についてはマニュアルへ反映を行うこと。

## 6.5. 研修

- 利用者向けの研修とシステム管理者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・端末の設定や講師の派遣、対象職員数に応じたサポート要員の準備等、研修に必要となる一連の要素は受託者の負担にて準備すること。
- 研修内容は、一連の業務シナリオを作成し、シナリオに沿った機能、操作方法に係る研修とすること。
- 研修実施にあたっては、研修内容及び進行について事前に本市に対して研修と同等の内容をリハーサルとして実施し、その内容を踏まえ、本市で研修実施可否の判断を行う。そのため、本市より事前承認を得たうえで、研修を実施すること。
- 研修時に発生した質問については **FAQ** として管理すること。
- 研修は受入テスト工程より前に実施すること。
- 研修が業務繁忙期と重なることを避けるため、係ごとに分割して実施する等の工夫をすること。

## 6.6. 運用開始前支援

- 運用開始のために必要な設定を行うこと。なお、設定に必要な情報は、委託者が提供する。

## 7. 運用保守要件

### 7.1. 運用保守体制

- 本業務を統括する窓口を設置し、平日（土曜、日曜、祝日および年末年始を除く日）午前 9 時 00 分から午後 5 時 30 分まで、電話およびメールにて対応可能な体制を整備すること。
- 重大な障害等、緊急を要する場合は、上記のサポート対応時間外であっても、本市と電話等で連絡調整が取れる危機管理体制を確保すること。
- 本システムの環境や業務要件を十分に理解した担当者を配置し、常にサービスの向上と効率性の確保に努めること。

### 7.2. 障害対応

- 万一のシステム障害や事故等が発生した際は、即日での初期対応を基本とし、直ちに本市担当者へ報告するとともに、必要な措置（暫定対応等）を講じること。
- 障害の切り分けを行い、必要に応じてハードウェア、ソフトウェアの保守業者へエスカレーション対応を実施すること。
- システムの機能的な不具合が発生した場合、速やかに修正対象（原因）の特定を行い、恒久対応に向けた修正計画を本市へ提示すること。

### 7.3. バックアップ作業

- 定期的に自動バックアップを行う。また、本市職員によりバックアップの状況(バックアップが失敗していないか)を確認できるようにする。
- データ破損の場合など必要に応じ、バックアップ領域からのデータリカバリー作業を行う。

#### 7.4. ソフトウェア保守

- システムの機能的な不具合の修正、および軽微な法改正・制度変更に伴うシステム修正については、標準の保守費用の範囲内で対応すること。
- 本システムを構成するソフトウェアやパッケージに対し、セキュリティホール情報の収集および定期的なバージョンアップ(セキュリティパッチ適用を含む)を速やかに実施すること。
- アップデートやパッチ適用を実施する際は、本システムの他の機能や連携システムが不正動作を行わないよう、事前に十分な検討・検証を行い、適用の可否を判断した上で作業を実施すること。
- システムの停止を伴うソフトウェアの導入やメンテナンス作業は、極力、夜間もしくは休日等、システム利用への影響が少ない時間帯に実施すること。
- サーバ機器等の安全対策(Windows Update 等)を完了していること。

#### 7.5. 運用支援・その他

- 本システムの稼働状況の報告や、運用管理上の課題解決・改善に向けた相談打合せ(定例会等)を必要に応じて実施すること。
- その他、運用・保守に関して追加費用を必要とせずに提供できる有効な機能や支援策(トラブル未然防止策等)があれば、併せて提案すること。

### 8. スケジュール

想定スケジュールを以下に示す。

令和8年7月 契約締結、事業計画書の提出

令和8年9月 動作・環境確認

令和8年10月 テスト版構築・マニュアル提供・事業者等説明会の実施

令和8年12月 運用開始

### 9. 納品物

#### (1) 実施体制が分かる資料

プロジェクトマネージャーや各メンバーの役割を明記することとし、契約締結後、速やかに提出すること。

#### (2) 実施計画書

契約締結後、1か月以内を目途に提出すること。

#### (3) 操作マニュアル

運用開始前に提出すること。

#### (4) 実績報告書

開発等に係る活動報告書として、契約終了時にまとめて報告すること。

#### (5) 自治体管理画面のURLおよびログイン情報

#### (6) 施設管理画面のURLおよびログイン情報

#### (7) 施設設置用QRコードのパネルおよびデータ

### 10. その他留意事項

#### 10.1. 本仕様書の位置付け

- 契約書に本仕様書を添付する。仕様書に対する提案書の記述で疑義が生じた場合は仕様書の内容に従う。
- 仕様の詳細等については、本市の指示に従うものとし、契約内容及び作業内容に疑義が生じた場合には、速やかに本市と協議すること。

## 10.2. 関連法令の遵守

- 受託者は、本業務に関係する法令等に基づいて適正に業務を遂行すること。特にマイナンバーの取扱いについては、法令や「特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン」等を遵守し、本業務において適正な対策を講じること。

## 10.3. システム資産調達に関する事項

- 「5. システム要件」及び「6. 業務委託要件」を満たすものとし、必要な費用については全て調達の範囲内とすること。
- 導入後に保守サポート切れとならないよう、ソフトウェアの採用実績、メーカーによるサポート期間・保守体制、経費等を総合的に考慮した上で、最新版や事実上の業界標準となっている製品を優先したシステム構成設計を行うこと。また、万一保守サポートが終了となった場合は、必要に応じてバージョンアップや別の製品への代替が可能であること。
- 原則として、詳細設計が完了した時点で、動作が保証された最新のバージョンを使用すること。詳細設計完了後本稼働までの間にバージョンアップ等の対応が必要なことが明らかになった場合には、本市と協議の上、対応を行うこと。

## 10.4. システム構築に関する事項

- システム構築スケジュールの設計にあたり、本市による各工程の成果物のレビュー期間を踏まえた期間を設定すること。
- 本市による受入テスト・研修の期間を最低でも2ヶ月間確保すること。
- 受入テストの実施に伴いプログラム改修等が発生することを想定したうえで、切り替えまでに対応可能な期間を確保すること。

## 10.5. 業務の引継ぎに関する事項

- 本業務の契約履行期間の最中、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、本業務の終了日までに本市の指示に対し必要な措置（引継ぎ書の作成、被引継ぎ者への説明・業務支援等）を講じること。
- 業務引継ぎが発生する場合、必要となる資料・データについて、汎用的なファイル形式にて提供すること。

## 10.6. その他

- 本市、国、県及び第三者機関などによる監査・検査等が実施される場合は、本市の指示に従い資料作成・実地調査・質疑応答など速やかに対応すること。
- 本業務の契約履行期間における全ての作業において、本市の業務、稼働中の業務システム等に影響を及ぼすおそれがある場合は、事前に明らかにし、本市の指示に従い作業を実施すること。

以上