

(仮称) 西宮市健康ポイント事業システム
構築等業務提案仕様書

令和2年10月

健康福祉局 福祉部 高齢福祉課

目次

1	基本事項	1
1-1	件名	
1-2	業務の目的	
1-3	契約期間	
1-4	支払条件	
2	業務の概要	1
2-1	業務概要	
2-2	管理体制	
3	導入スケジュール等	2
3-1	全体スケジュール	
3-2	環境設定、運用テスト	
3-3	サービス品質合意書・利用者マニュアルの作成	
4	アプリ、ウェブサイトの概要	2
5	事務局の運営	3
5-1	歩数計等の調達	
5-2	事業への参加を促す広報の実施	
5-3	事業への参加申込受付	
5-4	コールセンターの設置及び運営	
5-5	ポイントの付与、管理及び交換	
5-6	事業の成果報告、効果分析	
6	システムの構成	4
7	ネットワーク要件	5
7-1	通信プロトコル	
7-2	回線	
7-3	セキュリティ	
8	ファシリティ要件	5
8-1	設置場所	
8-2	地震対策	
8-3	防火対策	
8-4	河川氾濫対策	
8-5	漏水対策	
8-6	避雷対策	
8-7	防犯対策	
8-8	停電対策	
8-9	温度・湿度管理	

9	運用・保守について	6
9-1	システム運用と変更	
9-2	システム保守体制	
9-3	障害対応	
9-4	アプリの運用・保守管理	
9-5	ソフトウェアの維持管理	
9-6	運用管理	
9-7	保守時間	
10	セキュリティ対策	7
10-1	個人情報及びセキュリティ対策	
10-2	セキュリティ設計	
10-3	開発環境のセキュリティ	
10-4	試験計画書	
10-5	遠隔ルート等の削除	
10-6	アプリにおける個人情報の保護	
11	将来的な対応	7
11-1	バージョンアップ、更新の考え方	
11-2	次期データ抽出	
11-3	事業拡大	
12	遵守事項	8
12-1	一般的事項	
12-2	要員の管理	
12-3	貸与品等の取扱い	
12-4	秘密の保持等	
12-5	契約範囲外利用の禁止	
12-6	無断複製及び持ち出しの禁止	
12-7	個人情報の保護	
12-8	業務に支障のある場合の措置	
12-9	権利の帰属	
12-10	業務の引継義務	
12-11	損害賠償と契約解除	
12-12	法令上の責任	
12-13	瑕疵に対する保証	
12-14	再委託等	
13	提出図書	10
13-1	契約時提出図書	
13-2	実施設計図書	
13-3	成果物	

1 基本事項

1-1 件名

「(仮称)西宮市健康ポイント事業システム構築等業務」

1-2 業務の目的

(仮称)西宮市健康ポイントシステム(以下、「本システム」という。)は、西宮市内に住民登録のある70歳以上の高齢者を対象に歩数計等及びスマートフォンアプリを使用し、歩いた歩数や各種イベント参加等に応じてポイントを付与し、高齢者の社会参加を促し、効果的な介護予防、健康づくりを目的とする。

1-3 契約期間

契約締結日の翌日から令和3年9月30日

※上記の期間以降も、(仮称)西宮市健康ポイント事業(以下、「本事業」という。)の事務局運営、保守業務等について、本件の受託事業者と3年間の随意契約予定(初年度については準備期間を含むため令和3年6月より開始。ただし、各年度の予算配当があることを契約締結の条件とする。)

1-4 支払条件

支払方法は、業務完了払いとする。事務局運営、保守業務等については、受託事業者と別途協議を行う。

2 業務の概要

2-1 業務概要

(1) 対象者：西宮市内に4月1日時点で住民登録のある70歳以上の高齢者
(令和3年度見込：92,127人)

参加人数(目標)：令和3年度は10,000人(歩数計等利用者8,000人、アプリ利用者2,000人)、運用開始から3年間で20,000人(歩数計等利用者16,000人、アプリ利用者4,000人)を想定。

(2) 業務の内容

ア 健康ポイントアプリ、ウェブサイトの開発及び公開

イ 運用保守・セキュリティ対策

ウ 事務局運営(歩数計等の調達、コールセンターの設置等)

(3) その他

詳細な機能要件については、以下のとおりとする。

○様式第7-1号 「非機能要件定義一覧表」

○様式第7-2号 「機能要件定義一覧表」

2-2 管理体制

- (1) 作業者、業務範囲、役割及び連絡先を明確にすること。
- (2) 西宮市からの受託者に対する指示、協議等全て受付する代表者を選任すること。

3 導入スケジュール等

3-1 全体スケジュール

- (1) 受託者は、全体工程及び詳細スケジュールを作成すること。
- (2) 詳細スケジュールについては、短くとも1週間単位で作成すること。

3-2 環境設定、運用テスト

(1) 環境設定

受託者は、事業を開始するために必要な環境設定および整備を行うものとする。
なお、環境設定等の内容は、受託者と本市で協議の上、決定する。

(2) 運用テスト

前項の環境設定等の完了後速やかに、受託者のシステムが正常に稼働し本市による運用・管理ができるか否かを検証するための運用テストを行うものとする。また、運用テストにおいては、テストの項目、方法、結果の確認方法、実施体制および、受託者・本市双方の作業について必要な事項を決定し行うものとする。

3-3 サービス品質合意書・利用者マニュアルの作成

受託者は、運用テストの開始までに、本システム提供のために必要であり、かつ本市と受託者が事前に確認しておくべき基本的事項（サービス品質、受託者・本市双方の作業分担等）について協議決定し、当該決定に従い、受託者はサービス品質合意書（以下、「SLA」という）を作成し、本市の承諾を得るものとする。

- (1) 受託者は、運用テストの開始までに、本市職員が端末の操作等本システムを利用していく上で必要な事項について協議決定し、「利用マニュアル」を作成し、本市の承諾を得るものとする。
- (2) 受託者は、SLA および利用者マニュアルを作成するために必要となる資料を本市の要請に応じ速やかに無償で提供するものとする。

4 アプリ、ウェブサイトの概要

受託者は、利用者に対し、歩数等の健康ポイントを管理する本システムを構築すること。利用者はスマートフォンやタブレット等を使用し、利用者 ID で本システムにログインすることで、利用者自らが歩数情報（グラフやランキング等）、ポイントの獲得状況、その他事業に関する情報（ポイント交換に関すること、ウォーキングコース、イベント参加記録等）が確認できること。歩数計等利用者に対しても利用者自らが同様の情報を確認でき

る仕組みとすること。

管理者機能として、西宮市用 ID でログインすることで、ポイントの付与状況や、利用者の活動状況を確認でき、随時健康に関する情報を入力発信できること。また、利用者に関する情報や統計情報等を確認でき、CSV 形式等データで取得できること。

5 事務局の運営

5-1 歩数計等の調達

受託者は、次の要件を満たすよう歩数計等を調達すること。

- (1) 2-1 (1) の歩数計等利用人数分、西宮市の見本用として 10 個。ともにメーカーが保証するものであること。
- (2) 通信機能（方法は任意）を持ち、歩数に関する記録を容易に収集できること。
- (3) 軽量で十分な耐久性を有し、維持管理が容易なものであること。
- (4) 初期不良と判断できるものについては、無償で交換すること。

5-2 事業への参加を促す広報の実施

- (1) 受託者は、本事業を周知し参加を促すための効果的な広報プランを提案、実施すること。特に、健康づくりに無関心な方の参加を促すための工夫を盛り込むこと。
- (2) 広報は、ポスター・チラシ作成及びウェブサイトを含めたプロモーションとする。

5-3 事業への参加申込受付

- (1) 受託者は、参加申込媒体（ウェブ、紙）を作成し、申込受付を行うこと。
- (2) 紙での申込受付した場合、本システムへのデータ入力を行うこと。
- (3) 申込受付後、申込者に対し必要な通知を行うこと。歩数計等を希望する者には、利用者 ID と紐づけた歩数計等の配布も行うこと。なお、送料（1,000 円程度）は着払いでの対応とすること。
- (4) 必要に応じて申込者データ等を西宮市に提供すること。

5-4 コールセンターの設置及び運営

- (1) 受託者は、2-1 (1) の参加人数程度の対応が可能であること。
- (2) 参加者からの事業に関する問い合わせ・操作方法・苦情等に対応すること。
- (3) 対応方法は、電子メール及び電話とする。
- (4) 電話受付時間は、土日祝日、年末年始（12月29日～翌年1月3日）を除く午前9時から午後5時までとする。
- (5) 問い合わせ等に対する対応は、速やかに行うこと。受託者で解決できない場合は、速やかに西宮市に内容を報告・相談し、指示を仰ぐこと。
- (6) 本市専用の電話回線を敷設すること。

5-5 ポイントの付与、管理及び交換

- (1) 歩数計での参加者がイベント参加した際に、ポイント付与できる仕組みを構築すること。
- (2) 次に示すものについて、健康ポイントを付与できる仕組みとすること。
 - ①ウォーキングポイント
日々の歩数に応じてポイントを付与する。
 - ②イベント参加ポイント
本市が指定する健康講座など各種イベントへの参加に対しポイントを付与する。
 - ③その他
上記①、②以外の受託者が提案するものがある場合は、本市との協議により追加する。(健診ポイント等)
- (3) 各取り組みにおけるポイント配分は受託者が提案し、本市と協議の上、決定する。
- (4) ポイント付与対象となるイベントは受託者が提案し、本市と協議の上、決定する。
(意識づけのためのイベント、楽しむためのイベント、学び・気づきにつながるイベント等)
- (5) 取得したポイントの交換(応募)システムを構築すること。
- (6) 参加者は、ポイント交換(応募)システムで対象期間に獲得したポイントが確認できること。
- (7) ポイント交換(応募)により、参加者に提供する特典を調達し、安定的に供給できる体制を構築すること。
- (8) ポイント交換(応募)により、特典の送付対象者に特典を送付すること。なお、送料は受託者負担とする。
- (9) ポイント交換(応募)の対象となる特典の拡充について、受託者が提案し、本市と協議の上、決定する。

5-6 事業の成果報告、効果分析

- (1) 本事業のデータ集計やアンケートなどを実施し、参加者の健康増進効果の分析・検証を行い、報告書としてまとめること。
- (2) 複数年の運用を経て、医療費抑制効果を含む事業の効果分析ができること。

6 システム構成

クラウド型の場合、サーバはデータセンターにあるサーバを利用するものとし、サーバの種類、数量やCPUなどのスペックについては、受託者の仕様とする。今後発生するOSのアップグレードや本システムの改修費用は受託者が負担すること。また、サーバの劣化対策等、本システムのサービスの正常稼働を常時維持するために必要な全ての費用は、受託者が負担すること。

7 ネットワーク要件

本システム導入において、以下のネットワーク要件を満たすこと。

7-1 通信プロトコル

スマートフォン等端末とのネットワークプロトコルは原則 HTTP または HTTPS であること。また、システム初期利用時等暗号化が必要な場合には、HTTPS であること。

7-2 回線

ネットワーク回線の品質、稼働率、帯域保証は人口規模等からユーザー数を想定し、登録した全ユーザーが快適にシステムを利用できること。

7-3 セキュリティ

受託者のデータセンターとの接続には、LGWAN 回線を使用し、セキュリティを確保するシステムを利用することが望ましい。しかし、LGWAN 回線を使用せず、庁内 LAN より直接インターネットに接続するサービスの場合は、本庁とデータセンター間に十分なセキュリティ対策を施すこと。

8 ファシリティ要件

クラウド型の場合は、受託者が提供するファシリティ（以降、データセンター）要件を以下のとおりとし、一般的なデータセンターとして当然備えておくべき機能を有すること。

8-1 設置場所

サーバ設置場所は日本国内であること。また、本市の申し出により、設置場所の環境確認を認めること。

8-2 地震対策

- ア 建築基準法の新耐震基準に準拠し、震度7クラスの地震に対してもサーバを設置する建物が大きな被害を受けない構造であること。
- イ サーバの設置においては、免震ラックを採用する等大きな被害を受けない対策を講じること。

8-3 防火対策

- ア サーバ設置場所は煙感知と熱感知の二重検知で火災発生を感知すること。
- イ 消火設備としてガス式消火設備を採用すること。
- ウ 耐火対策として壁面に耐火素材を採用すること。

8-4 河川氾濫対策

国土交通省が公表している河川氾濫における浸水予測において浸水予定区域外であること。

8-5 漏水対策

- ア 給排水管は電源、通信配線とは別ルートに配管すること。
- イ 空調システムにおける配管には漏水センサーを設置すること。

8-6 避雷対策

通信設備ビル基準に基づき棟上導体方式等を採用し保護すること。

8-7 防犯対策

- ア サーバ設置場所への入退室記録を採取し保管すること。
- イ サーバ設置場所への入退室については入退室者の厳密な認証を行うこと。
- ウ サーバラックは施錠できるものとし、鍵管理を行うこと。
- エ サーバ設置場所に監視カメラを設置し、24時間監視すること。

8-8 停電対策

非常用自家発電装置を設置し、同装置により連続 72 時間運転することが可能であること。

8-9 温度・湿度管理

- ア 24 時間 365 日適温 23℃ (±2℃)、湿度 50% (±10%) を維持すること。
- イ 温湿度監視装置を設置すること。
- ウ 空調システムは冗長化構成とし、点検・故障時でも常に最適な温度を維持すること。

9 運用・保守について

9-1 システム運用と変更

- ア システム運用時間は、原則 24 時間 365 日とする。障害の早期発見のため、10 分間隔で本システムの死活監視を行うこと。ただし、全システムに関連するハード・ソフトのメンテナンス作業時は除くものとする。
- イ システムの起動、停止、日次処理、バックアップ等については、自動運転が可能なシステムであること。その際、処理時間は通常業務の運用に支障をきたさない範囲であること。
- ウ バックアップは、自動運転や時間帯を考慮した設定を実施するなど、運用に負担の無いバックアップとすること。ハード障害時には、できる限り直近の状態に戻れるようにすること。

9-2 システム保守体制

- ア ソフトの維持管理、変更体制が十分確保されていること。
- イ サポート体制（運用支援内容）が明確かつ充実していること。

9-3 障害対応

- ア データセンターに設置した本システムを構成するハードウェア・ソフトウェアに障害が発生した場合、復旧が確実かつ迅速に行われること。
- イ 障害発生時に速やかに対応するとともに、速やかに初期対応方法を示し、業務継続が確保できるように努めること。
- ウ 重大トラブルには開発技術者と連携して対応できること。

9-4 アプリの運用・保守管理

アプリ及びウェブサイト開発着手から委託期間終了までの間、アプリ及びウェブサイトの運用・保守管理を行い、必要な対応（iOS 及び AndroidOS バージョンアップに伴う対応・動作検証・不具合等の修正）を行う。

9-5 ソフトウェアの維持管理

業務履行期間内に軽微な修正・追加を本市が要望する場合、速やかに内容を協議のう

え、対応する。

9-6 運用管理

アプリ公開後から、本市から照会があった時に、ダウンロード数・発信情報数・サイトアクセス数が回答できるよう、それぞれの数値について把握できるようにすること。

9-7 保守時間

保守時間は、原則、午前9時から午後5時半まで（土、日含む）とする。ただし、本市が別途連絡する場合はこの限りとししない。

10 セキュリティ対策について

10-1 個人情報及びセキュリティ対策

ア 本システムで取り扱われる情報において、「個人情報の保護に関する法律」、「西宮市個人情報保護条例」及び「西宮市情報セキュリティ方針」並びに「西宮市情報セキュリティ対策基準書」に準拠したシステムとして整備すること。

イ 利用者情報保護及び改竄防止、不正利用などセキュリティ対策を講じ、情報へのアクセスログの取得、厳重なアクセス権限の管理、データの漏洩、改竄を防止するような対策を講じること。

ウ 本システム提供時における脆弱性に対応したものであること。

エ 既存および今後発見される本システムの脆弱性の情報を定期的に収集し、適切な対応を行うこと。

10-2 セキュリティ設計

本システム開発の設計段階において、可用性、完全性、機密性の面からセキュリティに関する設計内容を明確にし、本市の合意を得ること。

10-3 開発環境のセキュリティ

システム開発を行う環境は、可能な限り、物理的に別の環境を用意し実施すること。

10-4 試験計画書

開発工程ごとの単体試験、結合試験などの段階で、プログラムの実行権、関連ファイルのアクセス制御機能、入出力チェック機能等、セキュリティに関わる項目を試験計画書に明記し実施すること。またセキュリティに関する要求仕様に漏れがないか確認すること。

10-5 遠隔ルート等の削除

開発用機能またはシステム検証での遠隔ルート等が作成されている場合は、不正アクセス防止のため、本番移行時まで確実に除去すること。

10-6 アプリにおける個人情報の保護

利用者のスマートフォンの電話帳や通話履歴等の情報はアプリで収集しないこと。

11 将来的な対応について

11-1 バージョンアップ、更新の考え方

ア 本システム機能の増設とそれに伴う各種設定及び増加するデータに対応できるもの

であること。

イ 本システムにバージョンアップがあった場合の費用の考え方を示し、可能な限り本提案に含めること。

11-2 次期データ抽出

構築後3年以上が経過した場合の次回更新時において、次期システムへのデータ移行（登録情報等）に必要なデータ抽出にかかる手法について、本提案の範囲でデータの真正性を損なわないで抽出を行うこと。

11-3 事業拡大

今後、ポイント対象事業の追加を迅速に行えるよう拡張性を考慮したシステムにすること。

12 遵守事項

以下の項目は必須事項とし、評価対象外とする。

12-1 一般的事項

ア 本事業の実施にあたっては、別添の情報処理関連業務委託に関する一般仕様書（Ver.4.6）を遵守すること。

イ （仮称）西宮市健康ポイント事業システム構築等業務提案仕様書（以下、「本仕様書」という。）に規定する設備一式は、関係法令に定める規定を遵守したものであること。

ウ 既存施設、既存システムとの連動において支障をきたさないように作業を行うこと。

エ 本仕様書に明示されていない事項又は疑義が生じた場合は、市と受託者が協議のうえ決定するものとし、いずれかの一方的解釈によるはならない。

オ 本仕様書に記載される範囲において、既存システムとの連携が必要なものについては、市と十分協議すること。

カ 本仕様書に記載する内容について、変更する必要が生じた場合は、市と受託者が十分な協議を行い、変更内容を書面にて確定させること。

キ 本システムは、可能な限り低消費電力及び省スペース化を図ること。また、構成する機器、材料等の選定はできるだけ環境に配慮したものとする。

ク その他本仕様書に記載されていない事項及び作業で、本システムを稼働させるにあたって必要不可欠な作業については、市及び受託者で十分に協議のうえ、市の指示に無償で従うこと。

12-2 要員の管理

ア 要員の管理については受託者が責任を負うものとし、要員に変更がある場合は直ちに変更書類を提出するものとする。

イ 開発スケジュールを確実に遵守でき、構築するシステムの品質が守れるように十分な体制を整え、各担当者の役割を明確にすること。

ウ 実施可能な開発スケジュールを計画・提示し、契約後速やかに承認を受けること。

12-3 貸与品等の取り扱い

ア 業務を行うために必要となる資料等市が所有するものについては、必要に応じて受託者に貸与する。

イ 受託者は、その貸与品について善良な管理者としての注意義務を持って適正に保管及び管理するとともに、データの保護については万全の処置を講じるものとする。万一紛失、もしくは破損した場合は、再作成（復元）しそれに伴う費用は受託者の負担によるものとする。

ウ 受託者は、市の承諾なしに物品等を使用または移動してはならない。

エ 受託者は、貸与品等について市からの指示があった場合や必要がなくなった場合、または契約が終了した場合は、速やかに市に返却しなければならない。

12-4 秘密の保持等

受託者は、業務の内容、データの内容、その他契約履行により知り得た事項を第三者に漏らしてはならない。この義務は履行期間の終了後または契約を解除した後にも存続するものとする。

12-5 契約範囲外利用の禁止

受託者は、市のデータを契約の範囲を超えて利用してはならない。また、アクセス権限のない情報等にアクセスしてはならない。市が必要と認める場合を除いては、受託者は個人情報を第三者と通信回線によって結合して処理してはならない。

12-6 無断複製及び持ち出しの禁止

受託者は、市の保有データを複写または複製してはならない。また、データを市内部から持ち出してはならない。ただし業務遂行のためやむを得ない場合に限り、市の同意を得て行うことができる。この場合、使用済みの情報等は、業務完了後速やかに西宮市に返却しなければならない。

12-7 個人情報の保護

ア 受託者は、西宮市個人情報保護条例を含む関係法令並びに西宮市情報セキュリティ方針及び西宮市情報セキュリティ対策基準書を遵守しなければならない。

イ 受託者は、業務に係る個人情報（個人に関する情報であって特定の個人が識別され得るものをいう）の保護については、常に最善の注意を払わなければならない。

ウ 受託者は、個人情報を改竄、破損、滅失及び漏洩その他の事故から保護するため、必要な措置を講じなければならない。

エ 受託者は、市から提供された個人情報を業務完了後速やかに市に返却しなければならない。

オ 受託者は、個人情報保護のための組織として、情報保護管理者及び情報保護責任者を置かなければならない。

カ 情報保護管理者は、本項イの措置を定めるとともに、情報保護責任者その他の従業員を指揮監督し、かつ、契約時に書面にて西宮市に提出するものとする。

キ 情報保護責任者は、情報保護管理者の指揮を受け、本項イの具体的措置を実施するとともに、従業員を指揮監督するものとする。

12-8 業務に支障のある場合の措置

受託者は、業務の遂行に支障が生ずると市が認めた場合は、市の指示に従い、業務完遂のため万全の措置を講じなければならない。

12-9 権利の帰属

ア 本業務の履行により設計・構築したアプリケーションの著作権は、市に帰属するものとする。ただし、市又は受託者が共同で開発した新たなノウハウを他に流用又は提供しようとするときは、文書により事前に相手方の承認を得なければならない。ただし、本業務開始前に、受託事業者が所有している著作権、外部から提供されているコンテンツにかかる著作権についてはこの限りではない。

イ 本業務の成果物に第三者が権利を有する著作物が含まれる場合、該当著作物の使用に関する費用負担を含む一切の手続きを受託者が行うものとする。

12-10 業務の引継義務

契約期間終了後においても、受託者は責任をもって業務の引継ぎを完全に行わなければならない。なお、引継ぎに要する費用は、受託者の負担とし、引継ぎの終了は市の了解の下に行うこととする。

12-11 損害賠償と契約解除

次の場合には、市は受託者に対し賠償を請求し、あるいは契約を解除することができるものとする。

ア 市が所有する個人情報の保護に反し、流用又は秘密漏洩があったとき。

イ 不測の事態が発生した場合の報告を怠って作業進行に重大な支障をきたしたとき。

ウ 業務の引継義務に反し、引継ぎが不十分な場合。

エ 引継ぎ期間中に重大なトラブルを起こしたとき。

オ その他、受託者の責に帰すべき事由により市に損害が生じたとき。

12-12 法令上の責任

受託者は、労働基準法、雇用保険法、労働者災害補償保険法、職業安定法その他関係条例を遵守すること。

12-13 瑕疵に対する保証

瑕疵に対する保証期間は、引渡しの日より1年間とする。その期間中に本業務の目的達成に疑義が生じた場合、受託者は検証をしなければならない。その結果、設計・諸作業に起因する瑕疵が判明した場合には、受託者の責任において改善しなければならない。

12-14 再委託等

受託者は、本業務の全部又は主たる部分を委任、請負等により第三者に実施させないこと。ただし、西宮市が承認した場合はこの限りではない。

13 提出図書

13-1 契約時提出図書

本システムの受託者は、契約後速やかに下記に示す図書を必要部数提出すること。

ア 業務着手届、工程表、主任技術者届、その他必要な図書

13-2 実施設計図書

受託者は、実施設計終了後、下記に示す図書を必要部数提出すること。

ア 契約仕様書、その他必要な図書

13-3 成果物

受託者は、本仕様書を反映させながら、以下の設計書を作成し、1部提出すること。
また、設計書の電子データを電子媒体（CD-R等）に記録したのも合わせて提出すること。

ア システム設計書

イ アプリケーション一式

ウ 各作業工程の計画・成果を示すドキュメント

エ 操作マニュアル・運用手順書

オ 成果報告書（本業務の実績、効果・検証等）

カ その他必要な図書

-以上-