

## 生活保護業務支援システム仕様書

### 1 システム名

生活保護業務支援システム

### 2 履行期間

契約締結の日から2025年(令和7年)3月31日まで

### 3 実施場所

福山市役所生活福祉課、松永支所松永保健福祉課、北部支所北部保健福祉課、東部支所東部保健福祉課、神辺支所神辺保健福祉課、その他本市が指定する場所

### 4 見積限度額

金1,584,000円(消費税及び地方消費税相当額を含む。)

### 5 システム要件

- (1) 国際標準化機構(ISO)が定める品質マネジメントシステムに関する規格ISO9001及び情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)に関する国際規格ISO/IEC27001を認証取得している事業者が開発したシステムであること。
- (2) 総合行政ネットワーク(LGWAN)接続で利用できるシステムであること。
- (3) 地方公共団体情報システム機構(J-LIS)が運営するLGWAN-ASPサービスリストに登録されているサービスであること。
- (4) 利用にはID、パスワードによるログインを必要とすること。
- (5) 曖昧な問合せ内容(登録されたデータとのキーワード不一致や複数の意味をもつ単語が含まれている場合等)に対し、AIシステムが適切と思われる回答候補を提示できること。
- (6) 回答の基となるデータは、「生活保護法令」「生活保護実施要領」「生活保護関連の国通知文書」「生活保護問答集」「利用者の登録する独自のFAQ」等とする。
- (7) 利用者の登録する独自のFAQ等のドキュメント登録用のCSVファイル様式を用意し、CSVファイルの取込により、容易に登録できること。
- (8) 回答の基となるデータは、改正等に応じて適切に更新すること。
- (9) システム操作に必要な操作マニュアルを提供し、本市の職員に対し、講習会等により分かり易く利用方法を説明すること。

### 6 運用管理・運用支援要件

- (1) 業務運用体制について具体的に示すこと。また、本市との役割分担について示すこと。
- (2) 提供するシステムは、24時間365日の稼働を保証すること。ただし、保守範囲外の障害要因及び計画停止に基づく時間を除く。
- (3) システムの品質を維持・向上させるための必要なメンテナンス等に伴い、一時的に利用停止時間が発

- 生ずる場合は、本市に事前に通知すること。
- (4) 障害が発生しないよう監視等を行い、障害が発生した場合は確実かつ速やかに復旧すること。
  - (5) 不正アクセスを防止するための対策を実施すること。
  - (6) セキュリティインシデントやリソース使用状況を検証するログ分析を行い、必要な対策を速やかに行うこと。
  - (7) 利用者がシステムに入力した情報は第三者に提供しないこと。
  - (8) 必要に応じて、質問内容、回答件数等を集計し報告すること。また、操作ログを提供すること。
  - (9) 定期的にバックアップを取得すること。
  - (10) 利用者からの電話又はメールでの問い合わせに対し、少なくとも午前9時から午後4時までに対応できること。ただし、福山市の休日を定める条例（平成元年条例第29号）第1条に規定する市の休日を除く。
  - (11) 契約が終了した場合又は解約した場合、利用者が入力した情報をシステム及びサーバー内から完全に消去すること。

## 7 遵守事項

### (1) クラウドサービスとの接続

不正なアクセスを防止するため、ネットワーク経路については、適切な防御を実施すること。

### (2) クラウドサービスの利用

ア 重要な情報資産は、クラウドサービスを利用して送信してはならない。

ただし、取り扱う重要な情報資産の内容、情報漏えいのリスクを慎重に検討した上で、当該送信する情報の管理責任者である情報セキュリティ管理者の同意があるときはこの限りではない。なお、重要な情報資産が個人情報である場合は、個人情報保護法第69条第1項及び第2項に基づく利用・提供が認められる場合に限る。

イ 重要な情報資産を送受信する場合には、次の各号に係る措置を講じること。

(ア) 送受信した内容が漏えいすることのないよう、暗号化等必要な措置を講じること。

(イ) 送受信する情報等について、内容、年月日、数量その他必要な事項を記録すること。

(ウ) 必要に応じて本市と情報等の授受に関する契約、又は覚書を交わす等の措置を講じること。

(エ) I SMS 認証の国際規格又は I S M A P の管理基準等を満たしていること。

(オ) 本市が保有する個人情報及び情報資産等を、本市が指定した利用目的以外の目的で利用しないこと並びに本市が意図しない変更が加えられないことを保証する管理体制を、一貫した品質保証体制の下で確保すること。

(カ) 契約内で利用するデータセンターの物理的所在地が原則日本国内であること。また、一切の紛争は日本国内の裁判所が管轄するとともに、契約の成立、効力、履行及び解釈に関する準拠法は日本国内法とすること。ただし、次の全ての観点において条件が満たされる場合は、国内に限定しない。

a 送受信する情報等の可用性が不要である場合、又は可用性が保証される場合。

b 業務サービスの継続性が必要とされない場合、又は継続性が保証される場合。

c 送受信する情報等の保護が保証される場合

d 日本国内法への準拠要否、裁判管轄等、具体的な訴訟リスクが予見されない場合。

## 8 クラウドサービス利用のセキュリティ遵守事項

### (1) ネットワーク

クラウドサービスで利用するネットワークは、不正アクセス等を防ぐために、地方公共団体情報システム機構（J-LIS）が定める総合行政ネットワークASPガイドライン等の規程を遵守していること。

### (2) データの保護

ア 保存されるデータは暗号化されていること。

イ データのバックアップが行われ、復元が可能なこと。

### (3) ログの取得

ログの取得を行い、利用者、日時が照会できること。

### (4) 利用期間の終了に伴う処置

サービス利用を終了した場合、速やかにクラウド上のデータを削除すること。

## 9 その他

契約予定日は、9月上旬とする。

この仕様書は、システムの大綱を示すものであり、詳細については本市との協議により決定すること。さらに、受託者は、この仕様書又は契約書に記載された事項の他、必要な事項について本市とあらかじめ協議した上で実施すること。また、受託後においても、本市と受託者の協議の上、仕様書の内容について変更することができるものとする。