

# 学校納付金収納管理サービス運営業務要求水準書

## 1. 事業名

学校納付金収納管理サービス運営業務

## 2. 業務の目的

本業務は、市内の学校に学校納付金収納管理サービスを導入することにより保護者の利便性の向上及び教職員の集金業務の確実性・効率性の向上を図るとともに事務処理の負担軽減を図り、教育の質の向上に繋げることを目的とする。

## 3. 契約期間

契約期間は、業務契約締結の日から令和7年3月31日までとする。

※ 上記期間中の業務が適正に履行され、かつ本市からの改善要望等が受注者との協議により適切に反映されている場合においては、本市及び受注者の合意により翌年度も継続して契約を締結できるものとする。

## 4. 業務の概要

保護者等が学校へ納入する学校納付金について、保護者等がスマートフォン等を使って支払い手続きができるとともに、教職員が効率的に請求、集金管理等が可能なサービスを提供する。

(1) 集金費目 学校が徴収する一時預かり金（教材費、学年学級活動費等）

(2) 対象学校 182校（小学校118校、中学校64校）

(3) 想定される集金総額及び集金回数（1年間）

・ 集金総額：児童生徒数 75,500人 × 集金額 15,000円/人 = 1,132,500,000円

・ 集金回数：児童生徒数 75,500人 × 3回 = 226,500回

(4) サービスの主な利用者

保護者等及び教職員

## 5. 保護者等の支払い方法

(1) 保護者等からの集金

保護者等からの集金は以下の方法によるいずれか、又は複数を想定しており、保護者等がいつでも銀行の口座等から支払えるよう、利便性の向上を図るものとする。

- ・ キャッシュレス決済（クレジットカード決済、口座直結決済、口座振替 等）
- ・ コンビニ決済

※ 他の決済方法がある場合は、提案者側で提案すること。

(2) 決済手数料

- ・ 1件当たりの手数料は110円以下とすることを要件とする。

※ 上記手数料は、5,000円を集金する場合とする。

※ 複数の決済手段がある場合は、最も低廉な決済手段が満たしていることとする。

## 6. 機能要件

受注者が提供する SaaS 型クラウドサービスを本市が利用することとする。

機能要件は以下のとおり。

### (1) 基本要件

- (ア) 提案時点で運用が開始されているか、運用開始予定日が決定されていること。
- (イ) インターネットを介して利用できるサービスであること。
- (ウ) Web ブラウザは、Google Chrome、Microsoft Edge に対応しており、Web ブラウザのバージョンアップに随時対応すること。
- (エ) 教職員が利用する管理者画面（以下「管理者画面」という。）は、PC の画面サイズに最適化されたユーザーインターフェースになっていること。
- (オ) 保護者等が利用する画面（以下「利用者画面」という。）は、Web ブラウザ又はスマートフォンアプリに対応していること。
- (カ) 請求や督促等のメッセージ送信機能と集金機能が一体になっていること、又は他のサービスと連携することによって当該機能の一体的な提供が可能であること。

### (2) 管理者画面及び操作権限

- (ア) 管理者画面は、ID・パスワードによりログインできること。
- (イ) 学校ごとに管理者アカウントを設定できること。

### (3) 児童生徒情報の登録（管理者画面）

- (ア) 児童生徒情報（ID・氏名・所属クラス又はグループ）は、エクセルファイルや CSV ファイルをインポートすることで一括登録できること。
- (イ) 児童生徒情報は、追加・修正・削除できること。
- (ウ) 児童生徒情報を学校ごとに管理できることとし、各学校では自校分のみ管理運用ができること。
- (エ) 保護者等が登録したメールアドレス及びパスワードは、管理者画面にて閲覧できないこと。
- (オ) 管理者画面にて、保護者等が利用者登録（各児童生徒に紐付く登録）をしたか確認できること。

### (4) 利用者登録（利用者画面）

- (ア) 学校ごとに事前登録された児童生徒の保護者等のみ利用登録できること。
- (イ) 保護者等は、ID・パスワードによりログインできること。

### (5) 請求機能

- (ア) 教職員が請求情報を作成し、複数の児童生徒の保護者等に対して一斉及び個別送信できること。
- (イ) 保護者等は、専用アプリ又はメールを通じて請求情報の受け取り等ができること。
- (ウ) 請求情報は、エクセルファイルや CSV ファイルをインポートすることで一括登録できること。
- (エ) 請求情報を送信後、請求情報の入力締日前又は保護者等が支払う前であれば、請求の停止や金額の変更ができること。

### (6) 支払機能

- (ア) 保護者等は届いたメッセージを通じて、支払いができること。

- (イ) 保護者等の支払方法は、キャッシュレス決済又はコンビニ決済であること。
- (ウ) 保護者等は、利用者画面で支払い状況の確認ができること。
- (エ) 支払いの締日等から起算して 30 日以内に、各学校の口座へ収納金が入金されること。
  - ※ 他の決済方法がある場合は、提案者側で提案すること。

#### (7) 収納管理機能

- (ア) リアルタイムに保護者等の請求状況、支払状況が一覧で確認できること。
- (イ) クラス単位・学年単位・未納者等の条件で抽出して一覧表示できること。
- (ウ) 上記の (ア)、(イ) に記載した内容について、エクセルファイル又は CSV ファイルにて一括ダウンロードができること。
- (エ) 未納者を抽出し、一斉又は個別に催促メッセージを送信できること。

### 7. 非機能要件

#### (1) 利用時間

サービスの利用時間は、原則として 24 時間 365 日とする。ただし、保守等の予定された停止については、その限りではない。

#### (2) レスポンスタイム

通常 3 秒以内、最大 6 秒以内であること。ただし、特殊な処理（大量のデータ登録・検索や印刷等）については、例外としてよい。

#### (3) トランザクションレベル

リアルタイム処理を原則とし、一貫性及び整合性を維持するために十分な排他制御が行われていること。

#### (4) 使用性

画面の構成は、操作を効率的に行えるよう、画面の遷移、入出力操作方法等に配慮するとともにユニバーサルデザインに配慮し、一貫性があるユーザーインターフェースであること。

#### (5) 不正侵入対策

外部からの不正な接続及び侵入への対策を講じること。また、情報資産の漏洩、改ざん、消去、破壊等を防止できる機能を設けること。

#### (6) アクセス制御及びログの管理

システムへのアクセス制御を行う機能を設けるとともにシステムログ及びアプリケーションログを取得し、取得したログの漏洩、改ざん、消去、破壊等を防止できる機能を設けること。

#### (7) 暗号化

通信及び蓄積データに対して暗号化を行う機能を設けること。

#### (8) 脆弱性対策

システムが利用しているソフトウェアに脆弱性が発見された場合には、脆弱性が修正されたバージョンが公開され次第、脆弱性対策を講じること。

#### (9) 契約終了後のデータ消去

契約終了後、NIST-SP800-88 に準拠したデータ消去により、個人情報を含む行政情報を復元不可能な方法で消去すること。なお、本市専用の暗号鍵が存在する場合は、この暗号鍵を消去する方式でも可とする。

## (10) セキュリティ認証の取得

サービス提供事業者は、以下のいずれかの認証、もしくはそれに類する認証を取得していること。

- ・ ISMAP
- ・ ISMAP-LIU
- ・ ISO/IEC27001 (ISMS)
- ・ ISO/IEC27017

## 8. サービスの運用保守

### (1) 運用・保守要件

(ア) ハードウェア障害・ソフトウェア不具合等の早期発見・予防に努めること。

(イ) システムの安定的運用を図るため、ソフトウェア、設備・機器、セキュリティに関して定期的な保守やパッチ適用等を行うこと。

(ウ) 本サービスに関し、契約以後に、標準機能が拡張された場合や仕様変更（いわゆるバージョンアップ等）がある場合には、教職員や保護者等のユーザ（以下「ユーザ」とする。）に対して、速やかに通知すること。一般的なバージョンアップ（機能拡張）については、追加費用は発生しないこと。

### (2) 障害対応

(ア) 障害に対して、予防、発生時の迅速な処理手順、再発防止のための方策などを決定し、安定的な稼働管理を行うこと。

(イ) 障害が発生した場合は、本市及び障害の影響を受けたユーザに対して、速やかに通知するとともに、早い原状復帰に努めること。また、本市が障害を発見した場合、電話、メールによる問い合わせに対応すること。

(ウ) 稼働診断、定期点検等により障害の予防を行うこと。

## 9. サービスの運用サポート

- ・ 利用開始に向けて、導入支援を行うこと。
- ・ 導入後も運用サポートを行うとともに要望・導入効果等の情報を還元し、改善に努めること。

### (1) 学校への利用説明

- ・ 操作説明会を開催し、各学校担当者への説明を行うこと。
- ・ 説明会は、現地又はオンラインにて開催すること。
- ・ 説明した資料は PDF 等のデータで提供すること。
- ・ 操作マニュアルを提供すること。

### (2) 保護者等への利用説明

- ・ 利用方法について、保護者等へ操作マニュアルや説明動画の提供を行うこと。

### (3) 運用サポート

(ア) 保護者等及び教職員からの問い合わせについて、ヘルプデスク等で随時対応すること。

(イ) 原則として平日（土・日曜日、祝日を除く）の9時00分から17時00分までとする。ただし、緊急時は、本市と協議の上対応すること。

## 10. 費用負担の考え方

契約金額には、以下の内容を含む。

- ・ システム基本料
- ・ 操作説明・問い合わせ対応による導入・運用サポートの費用
- ・ 収納金の入金に係る振込手数料
- ・ 受注者のシステムの運用・保守
- ・ 一般的なバージョンアップ（拡張機能）に係る経費
- ・ その他本業務で発生する諸経費

## 11. 個人情報の保護

- ・ クレジットカード情報等の個人情報について、契約期間はもとより契約終了後であっても保管、管理に万全を期し、漏洩防止のための適切な措置を講ずること。
- ・ 個人情報の保護に関する法律第2条第1項に規定する個人情報にあっては、適正に管理すること。

## 12. 特記事項

- (1) 受注者は、業務の実施に伴い、適用を受ける法令、規程、基準、指針等については、これを遵守しなければならない。
- (2) 本市は受注者に必要な情報を提供するものとする。
- (3) 業務中に知り得た事項を第三者に漏洩し、又は開示してはならない。
- (4) 要求水準書に記載した条件は履行の必須条件である。
- (5) 本要求水準書に示すもののほか、運用方法や拡張性等、将来的に発注者にとって有益な提案がある場合は積極的に提案すること。
- (6) 受注者が業務の内容全てを一括して第三者に再委託することは認めない。ただし、業務の一部について、事前に書面で申請し、本市の書面による承認を得た場合はこの限りでない。
- (7) 受注者は、本要求水準書に定める事項について疑義が生じた場合、又は本要求水準書に定めのない事項が生じた場合について、本市と受注者協議の上決定する。
- (8) 受注者の責めに帰すべき理由により、本市又は第三者に損害を与えた場合、受注者がその損害を賠償すること。