

豊中市ペットのセカンドオーナーマッチングシステム構築業務 仕様書

1 本仕様書の位置づけ

本仕様書は、豊中市ペットのセカンドオーナーマッチングシステム構築業務において、発注者が求める基本的な要求水準を示すものである。

本仕様書に記載する機能、画面、登録項目、運用方法等は、現時点で想定される内容であり、具体的な実装方法、画面構成、登録項目、運用フロー、外部サービス利用の有無等については、契約締結後の要件定義及び発注者及び受注者の協議により決定する。

提案者は、本仕様書に記載された目的及び要求水準を踏まえ、標準機能、既存サービス、パッケージ機能、カスタマイズ、代替運用等を組み合わせるなどして、費用、期間、運用負荷、拡張性を考慮した実現方法を提案すること。

2 概要

2.1 背景・目的

高齢化が進む中、身寄りのない独居高齢者等が入院等を行うことにより、残されたペットが飼育放棄や殺処分の危機に瀕する問題が深刻化している。また、高齢者に限らず、災害や事故などによりペットの飼養継続が困難になることは全ての飼い主に起こり得る事態である。このような状況にある動物の命を守るとともに、最期まで動物の命に責任が持てるよう飼い主を支援し、人の福祉と動物愛護の両面から地域社会を支えることを目的として、ペットを飼養する市民（飼い主）と新しい飼い主（セカンドオーナー）になることを希望する人を結びつけるシステムを構築する。

ペットの情報がわかりやすく掲載され、飼い主とセカンドオーナー希望者が安心してやり取りできるシステムを構築することで、マッチング成立を促し、飼育放棄の抑制、地域における適正飼養の促進を図る。また、利用者の安心・安全と利便性を担保するため、会員登録、本人確認、譲渡条件の明示、応募・承認・メッセージ・成立管理までを一連の流れとして管理できるシステムとし、管理者が必要に応じて掲載内容・利用状況・問い合わせ内容などを確認できる運用体制を整える。

2.2 サービスの基本方針

- (1) 飼い主、セカンドオーナー希望者、管理者の役割を明確にし、安心して利用できる Web システムを設計する。
- (2) 飼い主、セカンドオーナー希望者、管理者が迷うことなくシステムを利用できる分かりやすい導線を設計する。
- (3) スマートフォンでもパソコンでもどちらでも利用されることを前提に、検索・閲覧・応募・メッセージの操作が容易にできるよう設計する。

- (4) 管理画面から掲載情報、バナー、固定ページ、FAQ、利用規約等を更新できる機能を備える。
- (5) 個人情報・本人確認情報・メッセージ履歴を適切に管理し、不正利用やトラブルを抑止する。
- (6) 将来的な多団体運用、多言語対応、AI による相性提案等の拡張性を有する設計とする。

本システムは、「マッチング支援エンジン」を備え、飼い主・セカンドオーナー希望者双方の登録情報や各種条件をもとに、安全かつ円滑なマッチングを支援する仕組みを備えること。

3 業務範囲

3.1 システム概要

ペットの情報がわかりやすく掲載され、飼い主とセカンドオーナー希望者が安心して、誰でもが容易に利用できるシステムであること。具体的には、利用者の安心・安全と利便性を担保するため、会員登録、本人確認、譲渡条件の明示、応募・承認・メッセージ・成立管理までを一連の流れとして管理できるシステムであること。なお、想定利用者数は、飼い主・セカンドオーナー希望者それぞれ年間 100 名程度とする。

3.2 業務内容

受注者は、本業務において、次の業務を行うものとする。ただし、具体的な作業範囲、成果物、対応方法、対象機能及び対応時期については、契約書、提案書及び契約締結後の協議により確定するものとする。

- (1) 本システム導入に係るプロジェクト管理
- (2) 要件定義及び仕様整理
- (3) システム設計又は設定内容の整理
- (4) 画面設計及びデザイン制作
- (5) システム構築、設定及び必要なカスタマイズ
- (6) 利用者向け画面及び管理者向け画面の構築

本人確認、案件登録、検索、応募、マッチング、記録管理等に係る機能の構築

- (7) 動作確認及びテスト
- (8) 発注者による検証支援
- (9) 操作マニュアルの提供
- (10) 市職員向け操作説明
- (11) 本番公開支援

(12) その他、本業務の目的達成に必要な作業

3.3 標準機能及び既存サービスの活用

本システムの構築に当たっては、短期間かつ効率的な構築の観点から、提案者が保有又は提供する標準機能、既存パッケージ、SaaS、ASP、クラウドサービス等を活用した提案も可とする。

提案者は、標準機能等を活用する場合、次の事項を提案書に明記すること。

- (1) 標準機能で対応可能な範囲
- (2) カスタマイズが必要な範囲
- (3) 代替運用により対応する範囲
- (4) 別途費用が発生する範囲
- (5) 将来的な拡張又は改修が可能な範囲
- (6) 標準機能又は外部サービスの仕様変更が発生した場合の対応方針

3.4 要件定義が必要な項目

契約締結後の要件定義において、以下の項目については、発注者及び受注者が協議のうえ確定すること。

- (1) 利用者区分
- (2) 登録項目
- (3) 案件区分
- (4) 検索条件
- (5) ステータス
- (6) 通知内容
- (7) 本人確認方法
- (8) 合意内容の記録方法
- (9) 代理入力の運用方法
- (10) 年次確認の実施方法
- (11) CSV 出力項目
- (12) 画面文言、画像、原稿、規約類

契約締結後に、提案書又は契約書及び仕様書に含まれない機能追加や仕様変更等が必要となった場合は、発注者及び受注者が協議のうえ、費用、納期、対応範囲を決定するものとする。

3.5 履行期間

契約締結日から令和 9 年 3 月 31 日まで

3.6 想定スケジュール

本業務の想定スケジュールは、おおむね以下のとおりとする。ただし、以下のスケジュールで履行できない場合は、履行可能なスケジュールを提案すること。また、詳細は契約締結後、発注者及び受注者が協議のうえ決定する。

時期	内容
契約締結後から令和 8 年 10 月 31 日	システム構築、動作確認、試行実施に向けた確認環境又は初期版の提供
令和 8 年 11 月から令和 8 年 12 月頃	試行実施、操作説明、必要な調整
令和 9 年 1 月～3 月頃	本格運用開始予定
令和 9 年 3 月 31 日まで	契約範囲内の構築完了及び検収

提案者は、発注者による確認、原稿・素材提供、意思決定、外部サービス契約、仕様確定等が必要となる時期を、提案スケジュールに明記すること。

また、仕様変更又は追加要望が発生した場合のスケジュールへの影響についても、提案書に記載すること。

3.7 成果物

受注者は、次の成果物を発注者が指定する場所に納品又は提供すること。ただし、成果物の詳細、形式、範囲については、提案書、契約書及び契約締結後の協議により確定するものとする。

No	成果物
1	利用可能な状態で構築又は設定された本システム一式
2	プロジェクト計画書
3	作業工程表
4	要件定義資料又は設定内容整理資料
5	画面設計資料
6	システム設定資料
7	テスト仕様書及びテスト結果報告書
8	操作マニュアル
9	操作説明資料（運用手順書、障害対応手順書含む）
10	打合せ資料及び議事録

No	成果物
11	その他、提案書又は契約書に定める資料

提案者は、納品対象とする資料、提供形式、納品時期を提案書に記載すること。

また、ソースコード、詳細設計書、内部設計書、データベース定義書については、納品対象に含めることができるか否かを提案書に明記すること。

3.8 発注者による提供物

発注者は、本業務の遂行に必要な原稿、画像、ロゴ、制度説明文、規約文、プライバシーポリシー、FAQ、掲載情報、登録項目案、確認対象データ、運用ルール等について、受注者と協議のうえ、必要な範囲で提供する。

提案者は、発注者からの提供又は確認が必要な資料、素材、情報及び決定事項、並びにその提出又は確認の希望時期を、提案書又は契約締結後の作業計画に明記すること。

4 機能要件

4.1 基本的事項

- (1) 飼い主及びセカンドオーナー希望者は、必ず利用規約を確認し、指定する項目について誓約できる場合にのみ会員登録できるようにすること。
- (2) 飼い主登録は豊中市民に限定することができ、飼い主およびセカンドオーナー希望者共に登録時の本人確認を必須とすること。
- (3) 必須項目を空欄で登録しようとした場合や、添付画像に不足がある場合は、エラー表示を行うこと。
- (4) 会員登録前の閲覧者でもペット情報や使い方を把握できる構成とし、応募やメッセージの送信など個人情報を伴う場合は本人確認・ログイン後に利用できる構成とすること。また、各々が許可した相手のみ閲覧・情報のやり取りができるページを搭載し、システム内で一般公開せずに個別のやり取りができるようにすること。なお、管理者は全ての画面の閲覧ができるようにすること。
- (5) スマートフォンでの利用も想定し、多色表示による GUI に優れ、検索・応募・メッセージ送信等を少ない操作で行えるなど、高齢者でも利用しやすい画面構成とすること。
- (6) 総管理画面はサーバ上で操作するものとし、各種管理の他、利用者やペット、応募、問い合わせ等の入力データをデータベースに反映し、CSV 形式でエクスポート可能であること。
- (7) 総管理画面では、飼い主・セカンドオーナー希望者双方の登録数やマッチング成立数、セカンドオーナーへの譲渡件数の計上が容易にできるようにすること。
- (8) 入力内容や操作上におけるエラー発生時には、その原因や対処法、問い合わせ先についてわかりやすく画面表示を行うこと。

(9) ペット情報の登録時にはペットの画像を掲載できるようにすること。

4.2 本人確認機能

利用者登録又は案件応募時に、本人確認を実施又は管理できる仕組みを有すること。

本人確認の方式は、次のいずれか又は複数を組み合わせることを想定し、具体的な方式は提案者の提案及び発注者との協議により決定する。

- (1) 本人確認書類のアップロード
- (2) 市職員による本人確認結果の登録
- (3) 窓口確認後のステータス登録
- (4) 外部のオンライン本人確認サービスとの連携
- (5) その他、安全性、費用、運用負荷を考慮した方式

外部オンライン本人確認サービスを利用する場合、提案者は、当該サービスの内容、初期費用、月額費用、従量課金、契約主体、利用条件、仕様変更時の対応、障害時対応、外部オンライン本人確認サービスを利用するメリット、デメリット等を提案書及び見積書に明記すること。

4.3 メッセージ・連絡機能

案件に関する連絡を行うため、問い合わせ、メッセージ、メール通知、管理者経由の連絡等、適切な連絡手段を有することとし、利用者間で直接メッセージのやり取りができる機能を有すること。また、登録が完了した時点や相手からメッセージが届いた時点で自動的にメールやショートメッセージ、LINE 等で通知が送られること。

連絡機能の実装方法については、提案者の標準機能、カスタマイズによる提案を認める。

提案者は、メッセージ内容を保存するか、保存期間をどの程度とするか、管理者がどの範囲まで確認できるかについて、個人情報保護及びトラブル防止の観点から提案すること。

4.4 年1回意思確認・更新機能、トラブル防止策等

飼い主及びセカンドオーナーについて、マッチング成立から一定期間後に登録情報及び譲渡・譲受意思の確認を行うことができる仕組みを有すること。可能な限り初期構築において、自動通知、強制更新画面、期限超過時の自動非表示、期限切れ一覧、代理更新等の自動化についても、管理者の負担軽減を図る仕組みとして提案すること。

また、システム利用に伴う利用者間のトラブルを未然に防止するための対策案を提案すること。

なお、提案者は、初期構築で対応する範囲と、将来的な拡張により対応すべき範囲を分けて提案すること。

4.5 その他

上記 4.1～4.4 の機能の中で、代替策により運用できる機能、もしくは実現できない機能

がある場合、その旨を提案書に記載すること。

5 セキュリティ及び情報の取扱い

5.1 セキュリティ対策

受注者は、Web アプリケーションとして必要なセキュリティ対策を講じること。

提案者は、標準的に実施するセキュリティ対策、脆弱性対策、冗長化、アクセス制御、ログ管理、バックアップ、監視の内容を提案書に記載すること。なお、管理者画面へのアクセス制限は必須とする。

要件	内容
通信暗号化	全ページをSSL/TLSにより暗号化する。
認証管理	管理画面及び会員機能はID・パスワードで認証し、必要に応じて二要素認証の拡張を可能とする。
権限管理	管理者権限で、利用者の権限をグループ毎に設定できること。
入力チェック	SQLインジェクション、XSS、CSRF、不正ファイルアップロード等への対策を講じる。
ファイル管理	画像・本人確認書類等は拡張子、容量、MIMEタイプ等を検証し、安全に保存する。
ログ保存	ログイン、操作、エラー、メール送信等のログを取得する。
バックアップ	データベース及びアップロードファイルを定期バックアップし、一定期間を保管する。
個人情報保護	個人情報の取扱いについて、関連法令及び発注者の情報管理方針に従う。

5.2 個人情報の取扱い

提案者は、個人情報及び秘密情報を取り扱う業務の一部に外部サービス又は再委託先を利用する場合、その概要、取扱情報、管理体制、責任範囲を提案書に明記すること。

6 非機能要件・稼働・運用・保守・独自の提案等

6.1 非機能要件

提案者は、本システムの安定運用のため、提案するサービス内容に応じた対応端末、対応ブラウザ、性能、可用性、拡張性、保守性、アクセシビリティ、SEO等を設計し、各要件を提案書に記載すること。

（記載例）

区分	要件例
対応端末	スマートフォン、タブレット、PCに対応したレスポンシブデザイン（異なる画面サイズのデバイスに合わせて、Webサイトの

	表示やレイアウトを自動的に最適化する手法）とする。
対応ブラウザ	汎用的なブラウザ（Chrome、Safari、Microsoft Edgeなど）の各最新版を基本対象とする。
性能	通常時の画面表示・検索処理は利用者がストレスなく利用できる応答性能を確保する。
可用性	定期メンテナンスを除き、安定稼働を目標とする。障害発生時は速やかに復旧対応を行う。
拡張性	多団体運用、多言語化、LINE通知、地図表示、外部連携等に拡張可能な構成とする。
保守性	システム設定、表示文言、メールテンプレート等を管理画面から変更できる構成とし、制度改正や運用変更に対してプログラム改修を最小限に抑えられる保守性の高いシステムとする。
アクセシビリティ	文字サイズ、色のコントラスト、フォームラベル、キーボード操作等に配慮する。
SEO	タイトル、説明文、構造化された見出し、OGP画像等を適切に設定する。

6.2 稼働時間

本システムは、原則として 24 時間 365 日利用可能であることを目標とする。

提案者は、計画メンテナンス、緊急メンテナンス、障害対応、外部サービスの停止、通信回線障害、クラウド環境又はデータセンターの障害等が発生した場合の対応方針を提案書に記載すること。

また、稼働率目標、サービスレベル、停止時の取扱い、返金又は減額の有無について、提案書又は見積書に明記すること。

6.3 稼働環境

本システムで利用するハードウェア、ソフトウェア、技術、開発言語について、システム稼働後 5 年間はサポートされる構成とすること。

6.4 バックアップ

受注者は、本システムの安定運用のため、提案するサービス内容に応じたバックアップを実施すること。

提案者は、バックアップの対象、頻度、保存期間、復旧方法、復旧に要する目安時間、復旧可能な範囲を提案書に記載すること。

任意時点復元、長期保存、個別データ抽出、バックアップデータの個別還元等を提案する場合は、対応条件、費用、対応期間を明記すること。

6.5 問い合わせ対応

受注者は、発注者からの操作方法、不具合、設定変更等に関する問い合わせに対応すること。

提案者は、問い合わせ対応の方法、受付時間、対象者、対応範囲、対象外となる作業を提案書に記載すること。

一般利用者からの問い合わせを直接受け付けるか、発注者又は管理者経由で対応するかについても、提案書に明記すること。

6.6 保守

提案者は、システム構築後に発生する保守内容について提案書に明記すること。その提案内容に次の内容を含むこととし、これら以外に必要な項目があれば提案すること。

また、令和8年度と令和9年度以降に分けて見積書を提出すること。なお、保守については、本委託業務に含まないものとする。

- (1) 提供サービスに関する問い合わせ対応
- (2) 不具合の調査及び修正
- (3) サーバ又は稼働環境の監視
- (4) バックアップの保全
- (5) セキュリティ対策
- (6) ソフトウェアの必要なアップデート又はメンテナンス
- (7) 軽微な設定相談

提案者は、保守範囲に含まれる作業と、別途費用又は別途協議となる作業を提案書に明記すること。

6.7 独自の提案

提案者は、本事業を効果的に進めるために有効な独自の提案を行うものとし、提案書に明記すること。以下項目についての提案があることが望ましい。

- (1) 本事業を広く市民・関係機関に周知し、システムの利用促進を図る方法
- (2) サポートデスクの設置など利用者の利便性向上につながる提案
- (3) 市民に好まれ広く周知されるサイトの名称案
- (4) その他、動物の殺処分の削減、譲渡後のペットの状況確認など、飼い主の安心や動物愛護の推進につながる本事業の実施に有効な提案

7 教育・マニュアル

7.1 操作説明

受注者は、市職員が本システムを運用できるよう、管理者向けの操作説明を実施すること。提案者は、操作説明の実施方法、回数、対象者、所要時間、提供資料、費用を提案書及

び見積書に記載すること。

追加研修、複数拠点での研修、一般利用者向け説明会、動画マニュアル作成等を提案する場合は、その範囲、費用、実施条件を明記すること。

7.2 マニュアル

受注者は、市職員向けの操作マニュアルを提供すること。

提案者は、提供するマニュアルの種類、対象者、形式、更新対応の有無を提案書に記載すること。

利用者向けの詳細マニュアル、動画マニュアル、個別運用マニュアル、FAQ 原稿、規約文、プライバシーポリシー等については、発注者が作成する範囲と、受注者が支援する範囲を提案書に明記すること。

8 テスト及び検収

8.1 テスト

受注者は、本番公開前に、契約範囲内の機能について動作確認及びテストを実施すること。

提案者は、テストの範囲、項目、実施方法、発注者による確認期間を提案書に記載すること。

8.2 発注者検証

受注者は、発注者が検証できる環境又は確認機会を提供し、発注者による確認で発見された問題、疑問、改善要望について、契約範囲内で対応を行うこと。

提案者は、発注者検証の方法、確認期間、修正対応範囲、修正回数の目安を提案書に記載すること。

8.3 検収

本業務は成果物納品書と共に成果物を提出し、発注者の完了検査を受け、検査合格により完了とする。発注者は、受注者から納品物又は検証環境の提供を受けた場合、仕様書、提案書、契約書及び協議により確定した内容に基づき検収を行うものとする。

検収の結果、契約範囲内の不備がある場合、発注者は受注者に対し、内容を明示して対応を求めることができる。

検収期間、検収方法、修正対応範囲、検収完了の取扱いについては、契約書又は発注者及び受注者の協議により定める。

9 利用開始日及び課金開始日

ASP、SaaS、クラウドサービス、外部サービス等を利用する場合、提案者は、利用開始日、課金開始日、最低利用期間、更新条件、解約条件、月額費用、年額費用、従量課金、料

金改定の可能性を提案書及び見積書に明記すること。

本番公開日、試行開始日、サービス設定完了日、検収日、課金開始日の関係については、契約締結時又は契約締結後の協議により決定するものとする。

10 契約期間終了時のデータ引継ぎ

契約期間終了時又は発注者が必要と認める場合、受注者は、本システムに蓄積された発注者のデータを、発注者が利用可能な形式で引き継ぐこと。

提案者は、引継ぎ対象データ、引継ぎ形式、提供方法、提供時期、契約終了後のデータ削除方法、費用、削除証明の有無を提案書及び見積書に記載すること。

引継ぎ形式は、CSV 形式その他一般的な形式を基本とする。

バックアップデータの個別還元、特殊形式への変換、データ加工、集計、移行先システムへの投入、移行検証、長期保存等を提案又は対応する場合は、その条件、費用、対応期間を明記すること。

11 契約不適合責任

本システムの納品又は検収後に、契約内容に適合しない不具合が判明した場合、受注者は契約書に定める範囲において必要な対応を行う。

提案者は、契約不適合責任の対象、期間、対応範囲、対象外となる条件、損害賠償の範囲について、契約条件又は提案書に記載すること。

12 知的財産権及び利用権

提案者は、本システムに関する知的財産権、利用権、ソースコードの開示可否、標準機能又はパッケージ部分の取扱い、発注者が提供する原稿、画像、ロゴ、登録データ等の権利帰属について、提案書に記載すること。

発注者が提供した原稿、画像、ロゴ、制度説明文、掲載情報、登録データ等の権利は、発注者に帰属するものとする。

本システムに標準機能、パッケージ、SaaS、ASP、クラウドサービス等を利用する場合、発注者が契約期間中に利用できる範囲、契約終了後の取扱い等を提案書に記載すること。