

【別紙1】

こども家庭センター情報管理システム導入・運用保守業務委託仕様書

1 件名

こども家庭センター情報管理システム導入・運用保守業務委託

2 目的

児童家庭相談業務において、現在、管理記録及び各種会議資料等はエクセルや紙媒体等で管理している。

虐待の相談件数は毎年増加する一方、育児不安等を背景に身近な子育て相談ニーズも増加しており、現在のファイル・紙媒体管理では、近い将来適切な管理に限界が生じることが予測される。また、昨今ではひとり親家庭やDV相談なども増加し、本市には複雑化・多様化する相談に対して、迅速かつ高度な専門的対応が求められている。

児童家庭相談業務に特化したこども家庭センター情報管理システム（以下「システム」とする。）を導入することで、効率の良かつ効果的な情報共有・引継ぎ・連携が図られるとともに、個々の事例における支援強化および、事務の正確性向上や負荷軽減を図ることを目的とする。

3 履行期間

システム構築期間 契約締結日から令和6年3月31日まで

システム運用保守期間 令和6年4月1日から令和11年3月31日まで

4 履行場所

市の指定する場所

5 対象範囲

こども教育課及び健康保険課における児童家庭相談業務を対象とする。

6 システムの基本要件

本業務の基本要件は次のとおりである。

- (1) 職員が利用しやすい画面設計およびWebシステムであること。利用するブラウザはMicrosoft EdgeもしくはChromium版Edge、Google Chromeのいずれかとする。（SBC方式「サーバーベースコンピューティング方式」は不可）
- (2) クライアントパソコンに対して、新たなミドルソフトウェアをインストールすることなく利用可能なパッケージシステムであること。
- (3) ユーザーをIDおよびパスワードにより管理し、システムを使用できるユーザーを制限できること。また、システムの処理毎に使用権限を設定することができ、ID

【別紙1】

毎に使用できる処理を設定することにより、運用の制御が行えること。

- (4) システム稼働後、平日（月曜から金曜）の午前8時30分から午後5時15分までの間、運用に関する問合せに関して、速やかに対応すること。
- (5) 法改正等により、管理内容の変更や新たな登録内容の追加、保存された情報の更新が必要な場合に柔軟に対応できるシステムであること。
- (6) 本仕様書に記載ないものであっても、システムの稼働を実現する上で必要なものは全て含めること。

7 提案要件

(1) 稼働実績

提案するシステムについて地方自治体における導入実績がある場合は、実績数を業務実績書（様式2号）に記入し提出すること。

(2) 実施体制

システム導入するにあたり、作業計画書を作成し、適切な作業管理を実施すること。また、業務を円滑かつ確実に進めるため、必要なスキル及び経験を有するメンバーを配置すること。作業管理者は、本業務の推進に責任を負うに足る知見と業務経験を有する者を選任すること。本業務遂行に関する本市からの要請、指示、その他日常的な連絡や確認等は、原則作業管理者を通じて行う。また、作業従事者については、担当する業務に必要な業務経験を有する者を配置すること。

8 導入スケジュール

システムの導入スケジュールは以下のとおりとしているが、受注者側において導入までの推奨するスケジュールを有する場合は、以下のスケジュールに沿った提案のほか、別途「推奨スケジュール」を提示するものとし、受託候補者決定後、導入までの詳細なスケジュールについては本市と協議を行い決定するものとする。

【導入スケジュール】

・ 契約	令和6年1月下旬
・ 導入打ち合わせ・要件定義	令和6年1月下旬～
・ システム構築・システムテスト	令和6年2月～3月中旬
・ 操作説明会	令和6年3月中旬
・ 最終納期	令和6年3月31日
・ 本稼働	令和6年4月～

9 基本要件

(1) システムの業務範囲

【別紙1】

① システムの構築

- (ア) システム導入に係る要件定義・設計、開発・テスト、パッケージシステム及び関連ミドルソフトウェアの導入や環境設定、操作や運用研修を行うこと。
- (イ) 本市から提示した仕様がパッケージシステムにおいて対応していない場合は、必要に応じてカスタマイズにより対応すること。
- (ウ) 今回導入するパッケージシステムが稼働するサーバー等のハードウェア設置・調整やシステム構築に必要な設定作業を行うこと。

(2) システムの前提条件

ハードウェアについては、パッケージシステムに必要な性能・拡張性・信頼性が高い構成とすること。

ハードウェアについては、事業者にて提案した機器構成の調達まで含む為、受託者がハードウェア保守できる機器を選択・導入すること。

① サーバーの要件

- (ア) 特定のハードウェアに依存せず一般的に市販されている汎用的なサーバー上で動作すること。
- (イ) 利用者数や端末数に見合う処理性能の構成とし、業務データ保全の観点からも障害等を考慮した冗長化対策を施すこと。
- (ウ) 各種ミドルソフトウェア（データベース、Webサーバー、スクリプト言語など）はグローバルスタンダードな製品を採用すること。（企業独自のミドルソフトウェアは不可）
- (エ) 業務データや操作ログなどのバックアップが取得できる機器・装置を含めること。
- (オ) 一時的な停電に対応できるように無停電電源装置（UPS）を備えること。UPSからの電力供給時間内にシステムの自動停止が行えること。供給電力の回復時にはシステムの自動再起動が行えること。
- (カ) サーバーはラック型とすること。
- (キ) システム利用期間は最低5年間を想定すること。
- (ク) データベースなどのミドルソフトウェアについては受託者が必要になる製品を提案すること。
- (ケ) 導入するサーバー関連機器の台数は次の通りとする。
 - ・業務サーバー × 1台
 - ・無停電電源装置 × 1台
- (コ) OSライセンスなど業務システムの利用に際し、必要になるライセンスや周辺機器などを全て含むこと。（クライアントアクセスライセンス（CAL）については本市で所有しているため本調達には含めない）

【別紙1】

② クライアントの要件

クライアントについては既設のものを使用すること。

(ア) 各課が使用する予定のクライアントの台数は次の通りである。

こども教育課 8台

健康保険課 7台

(イ) 既設のクライアントの仕様および主なミドルソフトウェア製品は次の通りである

項目	仕様・製品名など
クライアント形状	ノートパソコン
OS	Windows 10 Professional 64bit
CPU	Intel Core i5-1235U
メモリー	16GB
ストレージ	内蔵型SSD256GB
オフィス製品ミドルソフトウェア	Office Home & Business 2021
マウス	光学式マウス

③ ネットワークの要件

(ア) 現行の基幹系（マイナンバー利用事務系）ネットワークを使用し、システムを構築すること。

(イ) TCP/IPプロトコルを基本とし、ミドルソフトウェアに依存する独自プロトコルを使用しないこと。

④ 機器設置・調整

導入する全ての機器の設置・調整を行い、システム稼働に必要な設定を施した上で動作確認すること。

(ア) 設置作業

本市が配備した各機器への電源を使用し、必要な設置作業を行うこと。受託者は設置に必要な電源緒元などの情報を事前に提供すること。

(イ) サーバーラック

本市が指定する既設のサーバーラック（19インチ42Uモデル）へサーバー関連機器を収納・設置すること前提とし、ラック内の配線に必要な長さのケーブル類を用意すること。空きスペース4ユニットを想定している。

(ウ) サーバーコンソール

本市が指定する既設のコンソールとキーボードやマウスとサーバーを接続すること。

(エ) ネットワーク機器

【別紙1】

設置先のサーバーラック内に搭載するにあたり必要な LAN ケーブルは提案事業者が手配することとし、見積に含めること。なお、ネットワーク機器については本市から提供するものとする。

⑤ システム利用者と利用時間

(ア) システム利用者・端末数

同時利用のユーザー数は最大で端末の台数までを可能とすること。システムを利用する登録可能な人数は端末の台数によらず利用する職員の増大を見込んで登録できること。なお、現在想定する端末数は15台、利用者数は15人、利用場所は妙高市役所本庁舎である。

※次年度以降、端末が増えた場合に追加費用が発生する際は、1台当たりの追加に係る概算費用を提案書に明記すること。なお、費用が発生しない場合は記載は不要とする。

(イ) システムの稼働時間帯

原則として24時間365日稼働とする。(サーバーの再起動、メンテナンス時間を除く)

⑥ 現在の業務データ量

(ア) 児童情報

件数：約600件 管理方法：エクセルファイル、ワードファイルおよび紙媒体

(イ) ケース情報

件数：約150件 管理方法：エクセルファイル、ワードファイルおよび紙媒体

10 業務要件

(1) システムの要件

システムにおける機能要件への基本的な考え方は以下の通りとし、詳細な要件については、要件定義・基本設計の工程において受託者と協議の上、決定する。

(ア) 機能要件

システムの利用条件(利用者数や利用時間帯)を考慮し、繁忙時においても円滑に業務運用ができる安定したシステム機能が確保できること。また、本市が要求する機能要件を充足すること。(別紙2「機能要件」を参照のこと)

(2) 業務データ保存要件

(ア) システム利用期間中において要保護児童に関する各種情報は継続して保存すること。

(イ) システム利用期間(5年間)経過後の業務データの増加を考慮し、各種ミドルソフトウェアやハードウェアの構成を提案すること。

【別紙1】

(3) 非機能要件

(ア) 性能要件

データ量及びユーザーの増加に対して、システムのパフォーマンスが低下しないように仕様書記載事項を担保できる十分な処理能力を備えること。

(イ) 使用性・効率性要件

効率的に業務を行うことができるように配慮した画面構成、画面運移、入出力操作方法であること。

本市職員の業務効率性を高め、負担軽減に資する効率的な機能を有すること。

(ウ) 信頼性要件

障害時の運用手順については、障害時の連絡体制対応フロー等を定め、運用保守手順書に記述すること。

1.1 基本仕様

(1) 児童基本情報

- ① 氏名、カナ、性別、続柄、生年月日、電話番号、住所、世帯区分、福祉サービスの利用状況、生活状況等が管理できること。
- ② 生年月日を入力すると自動的に現在の年齢表示ができること。
- ③ 氏名（カナ）と生年月日と同じ人物が登録されている際は自動的にチェックし注意を促すこと。
- ④ ジェノグラム（家系図）の描画ができること。
- ⑤ 家族情報画面から、児童や保護者などの世帯員へ画面遷移ができること。
- ⑥ 基本情報を修正した場合、変更履歴へ保存されること。
- ⑦ 職員にて柔軟に加工・集計が出来るよう、全てのシステム帳票が Excel で出力可能なこと。

(2) 児童相談情報管理

① 児童相談ケース

- ・各種手帳の有無、障害等級、生育歴等の管理ができること。
- ・ケース番号、受付日時、ケース担当者、相談経路、受付形態、相談種別、相談内容の管理ができること。
- ・対応（処理）の内容と処理日の管理ができること。
- ・関係機関の管理ができること。
- ・経過記録（日時、行動区分、対応者、支援内容）の管理ができること。
- ・終結日と終結理由の管理ができること。

② 業務帳票

- ・児童記録票の出力ができること。
- ・ケース進行管理表の出力ができること。

【別紙 1】

- ・ケース会議票の出力ができること。
 - ・経過記録表の出力ができること。
 - ・送致書、転出先等への通知書が出力できること。
 - ・相談実績を担当者ごとや全体として集計し、月報として出力できること。
- ③ 統計帳票
- ・福祉行政報告例（第 43 表、第 44 表、第 45 表、第 49 の 2 表）が出力できること。
- ④ 要保護児童等情報共有システムへの対応
- ・厚生労働省が構築する「要保護児童等情報共有システム」に提供する所定形式の CSV ファイルの出力ができること。
- (3) その他の情報の管理・出力機能
- ① ユーザー ID、パスワードによる認証ができ、ユーザーは自分自身のパスワードを変更できること
- ② 管理者はユーザーの追加、変更、削除及び権限の設定が行えること。
- ③ 端末 IP アドレス、ユーザー ID や操作内容等をログに保存できること。いつどの職員が、どの端末から、どのような操作・処理を行ったのかを把握できること。
- (4) システム連携
- ① 住民基本台帳システムと連携し、住民基本台帳情報とデータの同期を行う機能を実装すること。
- ② 連携用サーバーに格納されている住民基本台帳システムで作成した異動データをファイル転送（FTP）方式により日次の周期で取得すること。
- ③ 転送する住民基本台帳システムの連携データは標準的な CSV ファイル形式とする。（カンマ区切り、各項目の文字列情報をダブルクォーテーションで囲んだもの、項目内にカンマやダブルクォーテーションがある場合にはエスケープ処理が施されているもの）
- ④ 健康管理システムと連携し、乳幼児健診情報、予防接種情報、出生時届出状況情報とデータの取得・同期を行う機能を実装すること。
- ⑤ 健康管理システムよりシステムサーバに出力される連携ファイルを、システムにて週次で自動取込すること。
- ⑥ 転送する健康管理システムの連携データは標準的な CSV ファイル形式とする。
- ⑦ 本市が提供する文字コードの変換表（テキストファイル形式の対比表）を使用し、業務システム側で取り扱う文字コードへ変換すること。（住民基本台帳・健康管理システム側の文字コードから UTF 8 へのコード変換）
- ⑧ 住民基本台帳システムおよび健康管理システムの改修に係る費用は見積対象外とする。

【別紙 1】

【別紙1】

1.2 データ移行要件

本市で保持している児童家庭相談業務のデータについて、提案事業者所定の書式にて電子データの提供を行う。提供したデータについて、調達するシステムに移行（取込）を行うこと。

1.3 操作研修要件

システム導入後、利用者向けの操作研修及び管理者向けの運用研修を本市が用意する施設にて実施すること。なお、研修にはシステムを利用すること。

研修内容は以下の通り。（本庁での集合研修を想定）

(1) 利用者向け操作研修

対象者 20名程度 時間数 半日程度1回

(2) 管理者向け操作研修

対象者 10名程度 時間数 半日程度1回

(3) 操作説明書の提供

- ・研修で使用するマニュアルを作成し、対象者分の部数を準備すること。
- ・操作説明書はオンラインでの提供も可とし、成果物として必要最小限の部数を提供すること。

1.4 テスト要件

(1) システムテストの実施

- ・実施計画を作成し、テスト開始に先立って本市の承認を得ること。
- ・すべての設定作業が完了した後、納入物が問題なく稼動するかどうかを確認するためのシステムテストを実施すること。
- ・各種テスト完了後に、実施結果を本市に提出し、承認を得ること。

(2) 運用テストの実施

- ・運用テストに際しては、要件定義等の打合せで決定した運用事項について、検査の基準となる評価事項、テストシナリオ、テスト項目を定めた運用テスト仕様書を受託者が作成し、本市の承認を得ること。
- ・運用テストに際しては、本番と同等のデータを用意すること。
- ・運用テストの開始までにテスト実施者を対象に操作研修を行うこと。
- ・運用テストの結果、納入物の全部又は一部が不合格であった場合は、受託者は直ちに納入物を引き取り、正常に稼動するものを当社の指定した日時までに納入し、稼働を確認すること。

【別紙1】

1.5 こども家庭センター向け要件 (任意提案※見積金額に含まれない提案も可能である。)

今後、妙高市では、こども家庭センター向けにサポートプランの作成やリスクアセスメントを行う機能を検討している。本機能について他自治体での導入実績があり、提案するシステムの具体的な機能や運用方法及び、どのように活用していくか受託者としての考え方を提案すること。

1.6 システム保守及び運用要件 (参考見積)

(1) サポート部門の問い合わせ窓口を設置し、本市の開庁日の午前8時30分から午後5時15分までの間、電話、メールによる問い合わせを受け付け、システムの操作方法等必要なサポートを行うこと。

(2) 安定稼働のための運用体制、環境、セキュリティ管理等が整備されていること。

(3) システムの安定稼働のために必要なサーバーおよびクライアント等のハードウェア・ミドルソフトウェア保守、パッケージシステム保守・運用支援を行うこと。

(4) パッケージシステム保守には軽微な法・制度改正に伴うシステム改修を含むこと。なお、大規模な法・制度改正については別途協議するものとする。

(5) 法改正などの早期対応に備えたアップデートの仕組みを有していること。

(6) パッケージシステムの操作・運用の問合せに対して、的確に対応すること。

1.7 業務終了後のデータ消去仕様

本業務の契約履行期間の満了、全部若しくは一部の解除、又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、本業務を遂行できるよう必要となる措置について誠実に対応をすること。また、本業務が終了した際には、本市から提供を受けた資料、データ（委託者固有のデータを含む。）等について速やかに委託者に返還するとともに、窓口端末、記録された資料、データ等の全てを完全に消去するとともに、本市にデータ消去の証明書を提出すること。なお、詳細な作業内容及び本契約内での作業対応範囲は協議の上、決定することとする。

1.8 セキュリティ要件

システムは、機密性、秘匿性の高い情報を管理するため、関係法令及び本市セキュリティポリシー等を遵守するとともにセキュリティに関する機能として、以下の要件を備えること。また、受注者は、適切なセキュリティ対策を講じること。合わせてシステム導入作業に関してもセキュリティ対策を行うこと。

(1) セキュリティ対策

本市の内外からの不正な接続及び侵入、行政情報資産の漏えい、改ざん、消去、破壊、不正利用等を防止するための対策を講じること。また、継続的にセキュリティ

【別紙1】

が維持されるように取り組むこと

(2) システム導入作業に関する管理

受注者は、本業務の遂行にあたり、行政手続きにおける特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律、個人情報の保護に関する法律、妙高市個人情報保護条例及び受注者の定めた「特定個人情報の取り扱いに関する特約」及び「個人情報の取り扱いに関する特約」を遵守すること。

(3) 権限管理

ID・パスワード等により識別を行う機能を設けること。システムへのアクセス制御を行う機能を設けること。アクセス許可されたユーザーに対して、本市で権限管理を行う機能を設け、グループ別に操作権限アクセス権限を設定できること。

(4) ログ

アクセス履歴の管理を可能とし、システムログ及びアプリケーションログを取得、保存、分析、報告する機能を設けること。ユーザーの操作ログを収集し、不正利用を抑止する効果と万が一の事故発生時の原因特定ができること。取得したログの漏えい、改ざん、消去、破壊等を防止できる機能として、バックアップを実施すること。ログの保存期間は本市と協議の上決定すること。

1.9 成果物

本業務の完了時に下記を成果品として納品すること。なお、納品の方法・納品形式は紙及び電子媒体とする。

- ・全体計画書
- ・工程表
- ・要件定義書（打合せ書）
- ・打ち合わせ議事録
- ・システム構成図
- ・システム設定書
- ・職員向け操作手順書
- ・システムテスト結果報告書
- ・業務完了報告書

2.0 機密保持

受託者は、本業務の実施の過程で委託者が開示した情報（公知の情報を除く。以下同じ）、他の受託者が提示した情報及び受託者が作成した情報を、本業務の目的以外に使用または第三者に開示若しくは漏洩してはならないものとし、そのために必要な措置を講ずること。受託者は、本業務を実施するにあたり、委託者から入手した資料等については適切に管理すること。

【別紙 1】

2.1 契約不適合

- (1) 検収完了後、完了後 1 年以内に、委託業務について乙の業務上の過失に起因する仕様書との不適合を甲から通知された場合は、乙は、無償でその不適合を補正する。

2.2 その他

- (1) 受託者は、業務の全部を第三者に一括再委託してはならない。ただし、一部の業務について再委託する必要がある場合は、契約担当者の承諾を受け、受託者の責任のもと、本仕様書の内容を再委託者に遵守させることとし、委託者通知すること。
- (2) 受託者は、本市の契約及び規則に基づく指示に従い業務を実施すること。また、業務を遂行するにあたり、関係法令等を遵守して実施すること。
- (3) 委託者が必要と認めたときは、委託した業務についての立入検査を実施することができる。また、受託者はこの検査に協力しなければならない。
- (4) 本仕様書の内容に違反し、委託者に損害を与えた時は、受託者は、委託者と協議の上その損害を賠償しなければならない。
- (5) 本仕様書に定めのない事項については、委託者と受託者が協議して決定する。