成田市家庭児童相談システム構築等業務　仕様書

１．業務名

成田市家庭児童相談システム構築等業務

２．適用

本仕様書は、成田市（以下「発注者」という。）が実施する成田市家庭児童相談システム構築等業務委託（以下「本業務」という。）に必要な事項を定めるものとし、受注者は、当該仕様に基づき業務を行うものとする。なお、仕様の詳細については、発注者と受注者が協議のうえ、決定する。

３．目的

平成 30 年 4 月に導入した現行のシステムが、令和 6 年 3 月末に保守期限が終了するため、新システムの構築及びデータ移行等の業務を新たに締結する必要がある。

家庭児童相談業務にあたっては、子育て家庭の相談とともに児童虐待の通告受理とその支援を行っており、児童とその家族の情報を継続的に把握し、必要な支援が途切れないよう進行管理することが重要であり、厚生労働省「要保護児童等に関する情報共有システム」との連携を可能にし、相談支援体制の充実と効率化を図る。

さらに、子育て世帯包括支援センターと子ども家庭総合支援拠点の情報共有を行うために設置場所を 2 か所とし、切れ目ない継続的な支援を目指すことを目的とする。

４．業務内容

（１）家庭児童相談システムの調達及び導入
（２）ハードウェアの調達
（３）ソフトウェア・アプリケーションの調達
（４）住民基本情報との連携
（５）既存データの移行
（６）ケース進行管理台帳や児童記録票等の厚生労働省「要保護児童等に関する情報共有システム」との連携
（７）運用テスト及びユーザーマニュアルの作成、職員への説明
（８）保守運用業務（システム運用管理、障害対応、ハードウェア保守、ソフトウェア・アプリケーション保守、問い合わせ対応等）

５．基本的事項

（１）システムの前提条件

ア．システムの導入形態については、オンプレミス型とする。

イ．ＯＳ及びデータベース、その他必要なミドルウェアのライセンス費用は、初期構築費に含めること。

ウ．クライアントは、以下の仕様を満たすこと。

（ａ）クライアント側にWeb ブラウザとオフィスソフトウェア製品（Microsoft Excel）がインストールしてあればシステムが利用できること。また、特別なアプリケーションの導入や設定が必要ないこと。

（ｂ）クライアントの OS のバージョンアップには影響を受けにくいシステムであること。

（ｃ）使用するクライアントの台数及び仕様は次の通りである。

クライアントは、１０台

９台は、子育て支援課内に設置し、１台は、健康増進課（成田市保健福祉館：成田市赤坂 1-3-1）に設置すること。

・クライアントの形状・・・ノート型パソコン

仕様については、システムを使用するうえで、過不足なく稼働する仕様のクライアントを提案すること。

【参考】市で使用しているパソコンの仕様

項　　目	仕　様
CPU	第 11 世代　Intel Core i5
メモリ	4GB
SSD	128GB

エ．セキュリティ対策ソフトウェアの要件

（ａ）サーバ及びクライアントは、以下のソフトウェアによりセキュリティ対策を実施する。なお、当該ソフトウェアのライセンスは、本市よりライセンス及び設定手順を提供するものとする。

項目	仕様・製品名など
ウイルス対策	ＥＳＥＴ　Ｅｎｄｐｏｉｎｔアンチウイルス

※ウイルスパターンファイルは、本市の配布サーバから定期的にクライアントへ配信する。

（ｂ）端末にログインする時は、本市が提供する二要素認証を入れること。

（２）構築条件

＜システム構成＞

ア．システムの運用は、５年間を予定している。

イ．システム人数と端末数

子育て支援課　端末数９台　使用人数１１人

健康増進課　　端末数１台　使用人数１０人

同時接続ライセンス数は端末の台数までを可能とする。

ウ．システムの運用及び操作マニュアルは、日本語表記のものとする。

ただし、ライセンス契約によるソフトウェアについてはこの限りではない。

エ．受託者は、システム構築の際に施設や機械等の破壊が生じた場合は、受託者の責任においてこれを保証すること。

オ．受託者は、市担当職員の指示に従い、システム等を構築すること。

カ．入力項目は、本市と協議のうえ、本市に適合するよう設定すること。

キ．受託者は、システムの導入に当たり、市担当者と十分な打合せを行うとともに、問い合わせがあった場合には、これに誠実に対応すること。

ク．サーバ及びクライアントへのＵＳＢメモリの使用は一切不可とする。

ケ．システムを構築するすべての機器の据え付け、調整については、稼働開始を迎える前に終了させ、正常に稼働することを確認し、本市の承認を得ること。

＜ハードウェア要件＞

システム導入に必要なサーバ機器、周辺機器、ＯＳ、ミドルウェア等の機器の性能及び構成については、本市の人口やデータ量から推測し、総合的に判断し選定し、提案すること。

ア．サーバ要件

・最低５年間の運用を想定し、十分なディスク容量を有するものを見込むこと。

・自動バックアップ機能を有し、スケジュールによるバックアップが可能なこと。

イ．サーバの設置場所

・サーバ機器設置場所は、成田市役所本庁舎サーバ室とする。

５．スケジュール

家庭児童相談システム構築作業を令和６年１月末日までに完了し、令和６年２月からの本番運用を可能とする。

６．業務要件

（１）家庭児童相談システムは、以下の機能を備えること。

ア．ケース管理記録（相談・通告受付票、児童相談、虐待相談、児童記録票、児童相

談一覧表、送致書、ケース移管書）

イ．各種会議記録（処遇決定管理、ケース検討会議、情報共有会議、実務担当者会議）

ウ．経過記録管理

エ．ケース進行管理（要保護児童、特定妊婦）

オ．統計情報管理、福祉行政報告例作成機能（月報作成、児童相談経路別児童受付数、児童相談種類別児童受付数、指導相談種類別対応件数、養護相談理由別対応件数）

その他、別添機能要件書に記載の機能に対応できること。

（２）ユーザーID 及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、システムの処理ごとに使用権限を設定することができ、ID ごとに使用できる処理を設定することにより、運用の制御が行われることができること。（台帳閲覧のみユーザーの設定機能を含む。）なお、パスワードについては、自ら変更できること。管理者は、ユーザーの追加、変更、削除及び権限の設定ができること。

（３）システム構築後の制度改正等に対応し、改修が必要となる場合は、通常の月額保守料の中で対応すること。ただし、大規模法制度改正（※）はこの限りではない。

（※）大規模法制度改正とは、法制度の新設、抜本的な改正に伴い、通常のバージョンアップでは更新が実施できない程度の大幅な変更が必要であると合理的に判断される場合とし、その対応として、最も費用削減が図れる手法を選択し、同規模の団体における事例を考慮して決定する。

（４）令和３年４月以降実施されている厚生労働省「要保護児童等に関する情報共有システム」との情報連携等の運用が可能であること。

（５）本市の住民情報システムとのデータの連携が、日次及び手動により任意に更新可能であること。連携用データは、本市のデータレイアウトで提供することとする。なお、連携方法は（別途協議とする）CSV ファイルを受け取る連携方法を想定している。また、連携によって以下の内容が実現できること。

ア．本市の提供する CSV ファイルをファイルの加工なしに取り込みができること。

イ．児童相談受付時の登録の際、住基データを引用し、氏名・フリガナ・住所など基本情報の入力が行えること。

ウ．家族構成の入力が容易に行えること。

エ．転出や転居など児童相談の受付者に異動が起きたものを確認できること。

（６）業務システムは、Web 型のシステムを基本とすること。

（７）契約終了時のデータ出力は、無償で行うこと。また、法改正等でデータベースのレイアウト変更等があった場合は（軽微なものに限る。）作業の支援を行うこと。

（８）本システムの稼働に必要なソフトウェアのライセンス取得にかかる費用は、全て

本業務における初期構築費に含まれること。なお、全てのライセンス契約について、本市に代わり必要な作業を行うこと。

（９）業務に支障を及ぼすことのないよう確実かつ安定した稼働維持に努めること。

（１０）住民の個人情報の取り扱いについては、情報の漏洩、滅失、毀損等の防止策をとること。

（１１）システムの正常な運用を維持するためのサポート体制を整備し、障害発生時にはその復旧に速やかに対応すること。

（１２）本仕様書のすべての要件を満たすパッケージシステムを前提とするが、カスタマイズが必要となる場合は、最小限にとどめ、運用・保守経費を低減すること。

（１３）管理者権限によるマスタの設定変更が可能であること。

（１４）システムの開発（構築）・導入においては、他の自治体における同種のシステムの導入を経験した（担当又は専任）ことのある業務に精通した SE が対応し、本市の子育て支援課職員及び行政管理課担当職員との十分な協議を行ったうえで行うこと。

（１５）本市が事前に準備するネットワークは「基幹系ネットワーク」といい、家庭児童相談システム専用のネットワークではないため、この「基幹系ネットワーク」に影響を与えないような通信設定・調整を施すこと。

（１６）児童記録票、経過記録票、会議録等の様式は、パッケージシステムの標準様式を採用するが、ケース進行管理台帳（要保護児童及び特定妊婦）とケース移管書の様式については、本市が使用する様式がそのまま印刷できるようカスタマイズを行うこと。

（１７）本仕様書に記載がないものであっても、システム稼働を実現するうえで必要なものはすべて含めること。

７．運用・保守に関する要件

（1）システム稼働日時は 365 日 24 時間とする。

（2）法改正や制度改正によるシステム変更が発生した場合、速やかに対応すること。

（3）すべてのソフトウェアについてバージョンアップ及びライセンス管理を行うこと。システム変更によるバージョンアップにおいては、システムに精通した SE が現地を訪問し、対応を行うこと。バージョンアップ、セキュリティパッチの適用及び配布については、事前にシステムへの影響を調査し、運用に支障がないように実施すること。

（4）定期的な打合せの場を持ち、その場で出た要望や意見をシステムの機能改善に努めること。

※システム構築後も半年間は、本市の要望に応じて定期的に定例会を開催し、職員の要望や機能改善に努めること。

（5）システムのトラブル発生時には、連絡を受けてから翌日までに現地対応し、原因の究明等、システム復旧に全力を尽くすこと。リカバリポイントは障害が発生する直前のデータまでを復旧すること。障害復旧後、原因の分析及び再発防止策を報告すること。

※個人情報の観点からリモートメンテナンスによる保守対応は不可とする。

（6）ソフトウェア障害及び主要なファイル障害に対して、システムに精通したSE又は保守員が迅速に対応できる体制が整えられていること。

（7）担当者の要求に応じてシステムに係るサポートを行うこと。（電話、メール、FAX等にてシステムに関する問い合わせに対応すること。）サービスレベル保証時間は、月曜日から金曜日の9時から17時15分とする。ただし、時間外の対応が必要な場合は、本市と協議のうえ、柔軟に対応すること。

（8）受託事業者は、基礎教育及び操作研修により、システムが円滑に運用できるように運用についての説明等の教育研修を行うこと。また、そのために必要なマニュアル等も用意すること。

（9）データバックアップを自動スケジュールにより日次で行うこと。3世代前までのデータを復旧できること。

（１０）自然災害等でハードウェアが損壊した場合は、本市と協議すること。

8．成果物の納品に関する要件

システム導入にあたって、作業成果物として以下のものを本市へ納入すること。

（1）システム機器一式

（2）ソフトウェア一式

（3）完成図書（CD-R等の電子媒体1部）

（4）操作手引書（機能一覧等も含む。）

（5）帳票一覧表

（6）作業報告書

（7）議事録

※上記の関係書類は、書面（正副）及び媒体での納品とする。

9．システム構築作業・セットアップ作業・導入時研修について

（1）本市で稼働しているシステムからの初期データ移行作業を受託者側において実施すること。本市が提供する台帳データの取り込み作業を受託者側において実施すること。システム稼働までにデータ移行を完了し、システムを稼働できる状態にすること。移行完了時には整合確認を実施し、不整合データについては修正を行うこと。

（2）データ移行作業においては、事前に担当課の許可のうえ、担当課の職員立会い

のもとに行うこと。特に個人データの秘匿については万全を期すこと。

（３）取り扱う個人情報保護に対するセキュリティ対策や運用ポリシーには細心の注意を払うこと。

（４）導入作業において、問題が生じた場合は、子育て支援課の担当者、行政管理課と協議のうえ、その指示に従うこと。また、システム導入完了後には担当職員立会いのもとで本仕様書記載の条件に適合していることの確認を受けること。

（５）システム稼働開始時は、担当 SE が立会い、稼働確認及びシステムの管理者向け・業務担当者向け操作説明会を行うこと。

（６）操作説明書等必要となる資料は、事前に人数分準備すること。

（７）配布した資料は、別途データで提供すること。

（８）実施時期、実施方法その他の詳細については、別途協議する。

１０．事業者に求める要件

（１）提供システムは、千葉県下の市町村において複数の稼働実績があること。

（２）提供システムと厚生労働省「要保護児童等に関する情報共有システム」との情報連携を行った実績があること。

１１．その他

（１）仕様の内容に変更が生じる場合は、本市と受託業者双方で協議のうえ、決定する。

（２）仕様の変更に伴い、追加費用等が生じる場合においては、別途これを協議する。

（３）本市は受託業者に対し、データ等の管理状況及び委託業務の処理状況について随時立ち入り検査し、必要な報告を求めることができる。また、委託業務の処理に関して指示を与えることができる。

（４）重要データの取り扱いは、必要に応じてデータの暗号化を行うこと。

（５）設定及び設置等の実施にあたっては、労働災害防止のため、安全衛生管理体制を整備し、安全衛生及び公害防止に関する規則並びに市の指示事項を遵守すること。

１２．各システム個別機能要件

家庭児童相談システム機能要件をすべて満たすこと。

１３．著作権

本システムの導入について、受託者の保有する業務パッケージソフトをする場合、著作権は受託者に帰属するものとする。ただし、契約期間中の使用権及びデー

タの著作権を本市に帰属する。

１４．個人情報の保全及び保護の遵守事項

（１）個人情報の機密保持

ア．受託者は、本受託業務に関連して直接又は間接的に知り得た一切の内容を受託作業期間のみならず、その終了後も第三者に漏洩してはならない。

イ．受託者は、データセットアップに関わる作業従事者全員の名簿及び秘密保持に関する誓約書を本市に提出すること。

（２）再委託の禁止又は制限

ア．個人情報の漏洩を防止するため、受託者は本受託業務を第三者に再委託してはならない。ただし、当該業務の一部についてやむを得ず第三者に委託する必要がある時は、あらかじめ再委託する業者名、再委託の内容、事業執行場所を本市に書面で提出し、本市の承認を得なければならない。

イ．再委託を受けた者に対してもこの仕様書を厳守させなければならない。

（３）個人情報の目的外使用及び第三者への提供の禁止

ア．受託者は、本受託業務に係る個人情報を本業務以外の用途に使用してはならない。

イ．受託者は、本受託業務に係る個人情報を第三者に提供し、又は譲渡してはならない。

（４）個人情報の複写及び複製の禁止

ア．受託者は、本受託業務に係る個人情報を本市の許可なく複写又は複製してはならない。

イ．本市の許可を受けて複写したときは、本受託業務の終了後、直ちに複写した個人情報を消去し、再生又は再利用ができない状態にし、本市に個人情報の消去に関する報告書を提出すること。

１５．瑕疵担保責任

本市が承認した受託者作成の成果物と仕様書に不一致が発見された場合は、本市関係職員と協議のうえ、受託者は無償で是正処置を行うこと。なお、瑕疵担保責任期間は、契約期間満了日までとする。