

仕様書

1 児童家庭相談システム更新等業務委託

1 案件概要

(1) 業務名

児童家庭相談システム更新等業務委託

(2) 業務概要

- ① 現行システムからのデータ移行
- ② 打ち合わせ協議・資料の収集整理
- ③ 箕面市児童家庭相談システム(以下、本システム)の構築
- ④ 職員に対するシステム操作研修、本市セキュリティポリシーに沿った実施手順書の作成
- ⑤ システム運用・保守業務
- ⑥ その他本システム構築及び導入に必要な作業

(3) 目的

年々増加及び複雑化する児童虐待相談業務等への対応を一層強化するため、新たな児童家庭相談システムを導入し、各種業務の作業効率の向上、及び個々の事例における支援強化を目的とする。

(4) 契約期間

契約締結日から令和4年11月30日まで

(5) スケジュール概要(予定)

- | | |
|----------------|------------|
| ① 契約 | 令和4年6月 |
| ② 打ち合わせ、システム構築 | 令和4年6月～11月 |
| ③ システム本稼働 | 令和4年12月1日 |

(6) 支払い方法

本業務については、業務完了払とする。(令和4年11月末の業務完了を想定)

2 本システムの概要・要件等について

(1) 概要

本システムは、主に児童家庭相談業務に関して、次に掲げる機能を有するものとする。

- ① 児童相談管理機能
氏名、生年月日等、児童に係る情報等を登録、管理する。
- ② 日報管理機能
対象児童に係る対応、経過記録等を管理する。
- ③ スケジュール管理機能
担当者毎の予定や相談、通告に関する対応状況等を管理する。
- ④ 要保護児童対策地域協議会管理機能
システム上の情報を用いた各種会議資料作成等、要保護児童対策地域協議会に係る管理を行う。
- ⑤ 統計情報出力機能(国の福祉行政報告例等)

各種データの集計や国の福祉行政報告例を簡易に作成できる。

⑥ マスタメンテナンス

各種設定項目の管理を行う。

(2) 基本要件

- ① 短期間でシステムの構築・導入が可能なパッケージソフトを基本としたシステムであること。利用するブラウザは Microsoft Internet Explorer のサポート終了を見込み、Microsoft Edge(Chromium)・Google Chrome にも対応できるシステムであること。
- ② ユーザーを 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、システムの処理毎に使用権限を設定することができ、ID 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。
- ③ 本システム稼働時間(月曜日から金曜日の午前 8 時 45 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。
- ④ 平日の時間外や、土日、祝日にもデータの登録や更新が可能なシステムであること。
- 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、柔軟に対応できるシステムであること。
- ⑥ 定期的で人的操作を伴わない業務・作業については、自動的に処理できる機能を持つこと。システム運用担当者がバッチ処理のパラメータの各種設定や自動実行のスケジュールを設定でき、実行結果の確認ができること。
- ⑦ 本仕様書に記載の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。

(3) システム連携

- ① 住基システムより連携される住民基本台帳データの取り込みができること。
- ② 提供する住基連携データは 1 つの固定長 CSV ファイルにて、文字コードは全角文字項目および半角カナは、UTF-16(Little Endian、BOM なし)。半角英数項目は UTF-8 とする。
- ③ 連携ファイルは、本市の連携用サーバの連携用フォルダ内に配置するので、夜間バッチ処理で取り込むこと。
- ④ 連携頻度は日次とする。

(4) 機能要件

別紙2「機能要件書」に対応すること。原則として機能要件書において「必須」と記載されているものについては、システム導入時点で必ず実装させること。

3 信頼性等要件

(1) 信頼性要件

① 基本的要件

障害発生時に、障害の影響範囲を局所化するとともに、その影響範囲内での部分的なリカバリ、リスタート等が可能なこと。

② データバックアップ

必要なデータについて日次及び随時でのバックアップが可能であること。また随時リストアが可能であること。

(2) 拡張性要件

- ① 接続パソコン数やデータ蓄積量の増大等によって、著しい処理性能低下を招かないこと。
- ② 将来的にシステムを利用する職員が増加し、端末増設の必要が発生した場合は、追加のシステムやミドルウェアのライセンス費用がかからない仕組み、または可能な限り費用の極小化を図る仕組みとすること。
- ③ 将来的なシステム更改時において、円滑にデータが移行できるよう、システムで管理する児童、家族情報など更新時に必要となるデータを汎用的なデータ形式で出力できるようにすること。また、当該出力作業については、通常保守の範囲内で行うこと。なお、保守対応以外でもSEを介することなく、EUC機能等を用いて、本市職員が汎用的なデータを随時抽出できる機能を有すること。

4 情報セキュリティ要件

- (1) 本市が定める「箕面市個人情報保護条例」及び「箕面市個人情報保護条例施行規則」の要件を満たすとともに必要な対策を講じること。
- (2) 端末及びシステムへのログインはユーザIDとパスワード等の認証により許可すること。
- (3) 認証された利用者情報に基づき、事前に許可された業務内容のみが実行できるよう、複数のアクセス可能なレベルを利用者情報ごとに設定できること。
- (4) 人事異動等に伴う利用権(ユーザ登録等)の付与を簡易に行えること。
- (5) その他、不正アクセス等による、個人情報漏洩対策について有効な手段を行うこと。
- (6) アクセスログの取得について次の内容を満たすこと。
 - ① アクセスログの取得情報は、ユーザID、画面ID、帳票ID、利用年月日、利用時間、アクセス 端末情報を含むこと。
 - ② アクセスログは、検索可能な状態で蓄積すること。
 - ③ アクセスログを検索及びデータ出力するツールを装備すること。
 - ④ アクセスログは過去5年間分について保管できること。

5 教育要件

システムの導入後、職員に対する操作研修及びシステムの運用・維持管理に関する研修を実施すること。

各研修に必要な場合は、研修テキスト(マニュアル)を準備すること。なお、アプリケーションの修正などによりシステムが更新された場合には、該当部分を更新したマニュアルを速やかに提供すること。

6 データ移行要件

現行システムのデータを、以下のとおり本システムへ移行すること。なお、本システムの本格運用開始後に当該業務の遂行に支障がないよう正確かつ的確に行うこと。また可能な限り本市の作業を省力化できるデータ移行方法で行うこと。

- (1) 移行データ

現行システムで管理・保有している全データを対象とする。尚、データ抽出は現システム業者により実施し、現システム業者のレイアウトでの提供となる。

(2) 受注者の責務

データ移行に際しての受注者の責務は次のとおりである。

- ① 現在の業務の整合性を考慮した上で、スケジュールや作業人員、移行後の運用等を示した移行計画を策定すること。
- ② データ移行に対し、必要な調整を十分に行った上で、データ移行を実施すること。
- ③ 現行システムから抽出されたデータの変換及び本システムにデータを取り込み、本システム上で正常に動作するためのデータチェック、項目間チェック、テーブル間チェックを実施すること。
- ④ データが正確に移行できているか、漏れがないか、本システムに適用できているかなど、徹底した検証を行い、データ移行の実施結果及び検証結果を報告すること。
- ⑤ 安全かつ確実なデータ移行を行うとともに、データ移行における本市職員の負担をできる限り軽減すること。
- ⑥ 運用テスト及び現行システムと本システムの並行稼働における二重入力等の本市の負担をできる限り軽減すること。
- ⑦ データ移行作業は、できる限り手作業での入力または変換を避けること。しかし、本システムにおいて必須となる項目が現行システムに存在しない場合は、受注者がデータ入力やパンチ入力等によりデータ作成を行うこと。
- ⑧ データ移行においてデータの不整合が生じた場合は、受注者の責任において速やかに対応すること。

(3) 作業場所

本市においては個人情報データの本市庁舎より外への持ち出しを認めていない。個人情報データを扱う作業については、箕面市教育委員会事務局子ども未来創造局児童相談支援センター内または指定する場所で行うこと。

7 ハードウェア要件

本業務で調達するシステムのハードウェアは、次に掲げるものとし、設置、現地調整及び環境調整を行うものとする。なお、各機器は導入されるシステムの動作を保証するものであることとする。ハードウェアは、動作保証された最新の機器を用い、サーバ、クライアントは、本稼働から6年以上の保守運用が可能な機器を選定すること。

(1) サーバ要件

次に掲げるスペックを基準としたサーバを導入する。サーバ構成は、システムの信頼性・可用性及びセキュリティの向上、保守運用効率の考慮すること。また、レスポンス・費用・運用管理面・耐障害性等から、最も適切であると考えられる機能を搭載すること。

- ① OS は Windows、Linux 等のサーバ用 OS の最新、又はそれに準ずるものとし、セキュリティ対策も十分配慮すること。
- ② CPU・メモリなどは、本仕様書を踏まえ、サーバに必要十分なスペックを提案し、導入すること。
- ③ HDD は、RAID5 等の冗長構成とし、サーバに必要十分な容量を確保すること。
- ④ サーバ室に設置する機器の電源容量は平常時 10A を超えないようにすること。

(2) 端末要件

本市が調達する端末の要件は以下を予定している。端末台数は 19 台とし、端末の IE、IP アドレスの設定、プリンタドライバ等のインストール作業等、本システムに係る必要な事項全てを本業務委託業者は行うこと。

- ・ノート型
- ・OS:Windows10 Pro
- ・CPU:Intel Core i3 以上
- ・ディスプレイ:15.6 インチワイド以上
- ・メモリ:8GB 以上
- ・HDD:500GB 以上
- ・スーパーマルチドライブ
- ・Microsoft Office Personal 2019
- ・5 年の保守を含む
- ・ウイルス対策ソフト

自システム内に必要な対策ソフトをインストールすること。

自動配信機能等によりパターンファイルを常に最新に更新できる環境を整えること。

- ・デバイス制御ソフト、資産管理ソフト:ライセンスは本調達範囲とし、台数分用意すること。

(3) モノクロレーザープリンタ × 1 台

- ・A3 対応
- ・両面印刷対応
- ・ネットワーク対応(有線 LAN)
- ・5 年の保守を含む

8 その他

- (1) 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。
- (2) 個別カスタマイズにおいて対応したものであっても、本システムがバージョンアップ等を行った後においても、その機能は引き続き使用できること。
- (3) やむを得ず、本仕様の変更を必要とする場合は、あらかじめ申し出の上、本市の承認を得ること。
- (4) 本仕様書に記載されていない事項又は本仕様書の記載事項等に疑義が生じた場合は、本市と受注者で協議すること。
- (5) 契約期間の終了時には、本市の必要に応じて次期システムに対して円滑なデータ移行が可能なよう、適切にデータ抽出等の必要な作業・情報開示を行うこと。

2 児童家庭相談システム保守業務委託

1. 履行期間

児童家庭相談システム導入後の保守期間は令和4年12月1日から令和9年11月30日まで(60ヶ月)とする。

2. システム保守要件

提案システムの円滑な運用を維持し、かつ業務の処理効率の維持・向上や、市民サービス等の安定・正確な提供を目的とする。児童家庭相談システム保守業務委託の内容は、提案システムの稼働を維持し、上述の目的を達成するため、次に示す一切の作業とする。

2-1. 稼働維持支援

- (1) 提案システムの運用支援体制を提示し、本市の承認を得ること。
- (2) 提案システムの運用に関する相談対応、最新情報・事例の情報提供を行うこと。
- (3) インシデント管理を行い、対応状況を定期的に報告すること。
- (4) 提案システムに障害が発生した場合の対応だけではなく、それらの発生を未然に防ぐために必要な措置を行うこと。
- (5) 提案システムの変更作業等、オンライン業務に影響を与える作業については、業務に影響がない時間帯に委託者と協議のうえ、対応ができること。
- (6) 提案システムのネットワーク構成、ハードウェア構成、ソフトウェア構成を正しく把握・管理し、ネットワーク構成図、ハードウェア一覧、ソフトウェア一覧等のドキュメントを作成・管理すること。
- (7) 運用・操作マニュアルを提供し、システム等変更があった場合もその都度速やかに改訂版を提供すること。
- (8) 本システム稼働時間(月曜日から金曜日の午前8時45分から午後5時15分までの間)、運用に関する問い合わせに関して、速やかに対応すること。
- (9) サーバ、ストレージ、情報セキュリティ対策機器、通信機器等について、以下の運用管理を行うこと。
 - ① 技術的ぜい弱性に関する情報(OS、その他ソフトウェアのパッチ発行情報等)の定期的収集、適用検証、適用作業を行うこと。
 - ② コンピュータウイルス対策を講じ、パターンファイルを常に最新に更新すること。
 - ③ 利用者データ、アプリケーションやサーバ・ストレージ等の管理情報及びシステム構成情報の定期的なバックアップを実施すること。バックアップの世代管理方法、バックアップの実施インターバル、バックアップのリストア方法等を明確にすること。バックアップされた情報が正常に記録され、正しく読み出すことができるかどうかについて定期的に確認すること。
- (10) クライアント端末等のハードウェア、Office等のソフトウェアのぜい弱性に関する情報の定期的収集、適用検証、適用作業を行うこと。

2-2. ソフトウェア保守

- (1) ソフトウェアのバグや不具合の対応は、令和4年12月からの保守内で対応すること。
- (2) 提案システムで使用するソフトウェアの構成・情報を管理すること。
- (3) 本システムにおいてサーバOSやシステムの開発や運用に使用しているソフトウェアについて不具

合があり、修正パッチの適用等が発生した場合、パッチ適用後の動作検証を行いシステムが正常に稼働することを保証すること。またクライアント端末において、システムで使用するソフトウェアの修正パッチを適用する際、システムが正常に稼働することを確認すること。

- (4)本市独自帳票の変更、EUCによる抽出条件(SQL構文の追加等)については、必要に応じて本市との相談の上、保守の範囲内で対応すること。

2-3. 業務パッケージ保守

- (1)サーバ機器・端末機器更新時に業務パッケージにかかる経費を発生させないこと。
- (2)業務パッケージのバージョンアップを継続的に行うこと。バージョンアップの際は、事前にテスト環境を用いて検証を行うこと。また、事前に内容の説明を行うこと。
- (3)法改正に対する改修費は、システムの根幹に影響するような大規模改修や国や府からの補助金交付の対象となる改修を除き、原則、システム保守内で対応すること。追加費用が発生する場合は、速やかに本市と協議すること。
- (4)業務パッケージのバグの対応については、システム保守内で対応すること。
- (5)業務に関する設定変更が必要な場合は、速やかに対応すること。

2-4. 障害対応

- (1)障害時の迅速な原因分析・復旧のための体制を提示し、本市の承認を得ること。
- (2)障害発生時の原因分析・復旧においては、ハードウェアとソフトウェアのシームレスな対応を行い、速やかに復旧作業にあたること。
- (3)収集した障害情報を基に原因を分析し、同様の障害が発生しないように是正処理・予防措置を講じること。また、障害の原因、影響範囲、対処方法、再発防止策を取りまとめ、障害報告書として本市に報告すること。

2-5. データ移行作業

- (1)将来的に、提案システムを他システムへ切り替えることになった場合を考慮し、本契約には以下の作業の費用を含め提案すること。
 - ①本市の求めに応じて、最新のファイルレイアウト等の資料を提出すること。
 - ②本市指定のファイル形式による移行データの抽出に係る手順書を提供すること。

2-6. データ消去作業

- (1)サーバの廃棄等を行う場合は、本市セキュリティポリシーに定めた方法でデータの消去を行い、データ消去証明書を発行すること。
- (2)ハードディスクドライブ等の故障に伴い、ハードディスクドライブ等を廃棄する場合も同様とする。

3. 支払い方法

本業務については、システム保守期間中、月払又は年度払とし、保守業務完了後に完了払とする。