

高崎市児童相談情報管理システム導入業務 仕様書

1 件名

高崎市児童相談情報管理システム導入業務

2 目的

本業務は、「高崎の子どもは高崎で守る」ため、令和7年度中に開設予定である高崎市（以下、「本市」という。）独自の「行動する児童相談所」に資するシステム※を導入することで、要保護児童、要支援児童等に対し、迅速な安全確保、きめ細やかな支援等を行い、こどもの最善の利益を追求することを目的とする。

※「行動する児童相談所」に資するシステムとは、行動しながら使えるシステム、すなわち庁外に持出し可能なタブレット端末等で運用できるシステムを想定している。

3 概要

(1) 期間

ア 導入作業期間 : 契約締結日の翌日から令和6年9月30日まで

イ システム利用 : 令和6年10月1日から令和11年3月31日まで

(2) 履行場所

高崎市内（本市が指定する場所）

(3) 契約形態

ア 導入（開発、構築、設定等）業務は、総価契約とする。

イ システム利用は、ユーザーライセンス数に応じた単価契約とする。

(4) 支払方法

ア 導入業務は、完了一括支払いとする。

イ システム利用は、毎月払いとする。

(5) 担当

〒370-8501 群馬県高崎市高松町 35 番地 1 高崎市役所 4 階

高崎市福祉部児童相談所準備室

電話 : 027-321-1180

E-mail : pre-jiso@city.takasaki.gunma.jp

4 スケジュール

令和6年10月より先行して市町村の児童相談部門（福祉部こども救援センター）に対応した機能（以下、「市町村版」という。）の運用を開始し、令和6年度中には、児童相談所に対応した機能（以下、「児童相談所版」という。）の運用を開始すること。ただし、当初より児童相談所版を納入できる場合はこの限りではない。

なお、こども家庭センターに関する機能及び帳票は、現時点で国から詳細が示されていないため、契約後に協議を行い早期に運用を開始できるよう努めること。

大まかなスケジュールは次のように想定しているが、円滑にシステム運用が開始できるよう配慮し、全工程を通じて無理のないスケジュール及び体制とすること。

時期	内容
令和6年5月	契約締結
令和6年6～9月	設計開発・テスト・端末設定及び納品※30台
令和6年10月	システム利用開始（市町村版）※30台で利用
令和6年度中	システム利用開始（児童相談所版）※30台で利用 （児童相談所版の利用に伴い、市町村版の利用は終了）
令和7年1～3月	端末設定及び納品（49台）
令和7年4月	システム利用開始（児童相談所版）※79台で利用

5 業務内容

2に掲げる目的を達成するため、次の3点に対応できるシステムとする。

番号	内容
1	持ち運べるタブレット等のモバイル端末の利用
2	現場にいる状態でシステム内データへのアクセスが可能
3	現場と事務所間等の即時の情報共有

（1）システムの提供

受託者は、本仕様書、仕様書別紙1「機能要件」及び仕様書別紙2「帳票要件」を満たすシステム（サーバー含む）及びシステムを運用するネットワークを提供すること。なお、システムを利用するモバイル端末、管理用PC、プリンター等の周辺機器は本市が用意する。モバイル端末は、受託者がシステム利用に必要な設定を行い、管理用PC、プリンター等の周辺機器は本市が設定を行う。

(2) ユーザーライセンス数とモバイル端末数

ユーザーライセンスと利用端末の予定数量は次の表のとおりとする。ただし、予定数量は、職員の配置状況等により増減する可能性があることに留意すること。

なお、契約中にユーザーライセンス数の変更をする場合、変更希望月の前々月末日までに受託者に文書またはメールで通知する。

対象期間	ユーザー数	モバイル端末数
令和6年10月1日から令和7年3月31日まで	30	30
令和7年4月1日から令和11年3月31日まで	79	79

(3) ネットワーク回線の調達等

システムを利用するために必要な閉域網等にアクセスできるSIMをモバイル端末数と同じ枚数調達し、契約期間中に滞りなく利用できるようにすること。また、当該ネットワーク回線の運用保守を併せて調達し、円滑に利用できるように設定等を行った上で、安定稼働させるために必要となる運用管理を行うこと。

項目	仕様等
SIM	<ul style="list-style-type: none">・システムと閉域網で通信及びプライベートネットワーク化できる閉域SIMを用意すること。・ネットワークは、IP-VPNのみとし、インターネットVPNは不可とする。・LTEデータ通信とすること。
Mobile Device Management (MDM)	<ul style="list-style-type: none">・閉域網で利用できるMDM機能として、紛失時のロック機能、遠隔データ消去、利用中断の機能等について運用管理すること。 <p>※MDMツールは、受託者と別途協議の上選定し、本市が調達する。調達したMDMの初期設定は受託者が行うこと。</p>

(4) システム要件

システム要件は、次のとおりとする。

ア 機能要件

仕様書別紙1「機能要件」にて提示する。

※こども家庭センターに関する国のガイドラインが確定されていないことから、こども家庭センターに関する機能を記載していない。詳細は契約後に本市と協議の上、対応を決定する。

イ 帳票要件

仕様書別紙2「帳票要件」にて提示する。

※こども家庭センターに関する国のガイドラインが確定されていないことから、こども家庭センターに関する詳細な帳票の内容は記載していない。詳細は契約後に本市と協議の上、対応を決定する。

ウ 非機能要件

(ア) サーバー要件

システムは、SaaS方式が望ましい。ただし、別の形態を排除するものではない。クラウドサーバーを利用する場合は、ISMAPクラウドサービスリストに掲載されているサービスを利用すること。

(イ) クライアント要件

システムは、持ち出し可能なモバイル端末の利用を想定しており、端末等は本市が調達する。必要な端末等の機器構成については、受託者と別途協議の上決定する。なお、仕様書別紙1「機能要件」で示した機能は庁舎内外問わず、モバイル端末で全ての機能が操作可能であることを前提とする。

(ウ) プロジェクト管理要件

システムの構築におけるスケジュールを含んだサービス提供計画書を作成し、進捗管理を行い、定期的に本市に報告すること。

(エ) カスタマイズ等要件

本市の依頼により各種カスタマイズ等を行う際は、本市と設計内容を十分協議すること。設計内容をシステムに適用する場合はテストを実施すること。

(オ) 法令等改正対応要件

児童福祉法、児童虐待の防止等に関する法律等の改正に伴う既存機能の項目、ルール等の変更については、運用保守の範囲で対応をすること。

エ データ移行要件

令和7年度中に児童相談所を設置するにあたり、群馬県から次のデータを移行するため、データ移行に対応できること。

対象システム	児童相談情報管理システム
事業者名	株式会社佐賀電算センター
所管	群馬県中央児童相談所
移行児童数（見込）	約 10,000 件

チューニング	データ量及び利用者の増加に対して、システムパフォーマンスが劣化しないように適宜ソフトウェアのチューニングが行えるよう構築すること。
キャパシティ	前述の条件を担保できる十分なキャパシティを備えること。また、急激なデータ量の増加に対応するため、拡張性を有すること。なお、拡張に当たって、適宜・柔軟に対応（増設等）ができるシステム・機器構成とすること。
メンテナンス	メンテナンス等一時的にサービス停止を行う際は事前に通知すること。
障害監視	24時間365日（計画停止時間、災害等による大規模障害及びインフラ提供会社の大規模通信障害等を除く。）とし、監視インターバルは3分とすること。
障害対応	障害発生検知は、発生から概ね1時間以内の検知を目標とし、障害を検知してから30分以内に本市に連絡し、障害発生検知時の目標復旧時間は12時間以内とすること。
目標復旧地点	平常時、営業停止を伴う障害が発生した際には、障害発生地点（日次バックアップ+アーカイブからの復旧）までのデータ復旧を目標とすること。
バックアップ方法・頻度	バックアップは、日次作成し、最低でも3世代分（3日分）を保管すること。バックアップデータはPCから取り出し可能であること。
復元	障害直前のバックアップデータを復元できること。
サービス提供報告	月次で報告を行うこと。

(6) セキュリティ要件

仕様書別紙3「セキュリティ要件」にて提示する。原則として、提示したセキュリティ要件は、すべて満たすこと。

(7) 運用支援

ア マニュアル作成

次のマニュアルを作成すること。なお、システムのバージョンアップ等、操作内容に変更があった場合には、適宜改定を行うこと。

(ア) 一般職員向けに操作方法等をまとめたマニュアルを作成すること。

(イ) 管理職員向けに管理方法をまとめたマニュアルを作成すること。

イ 研修

システムの円滑な利用を目的とした研修を実施すること。研修は、次の研修を必須とした研修計画を本市と協議した上で作成し、本市に計画を示した後、実施すること。実施場所等（オンラインを含む。）は、別途協議し、決定する。

研修名称	時期	内容等
システム操作研修 (年1回)	毎年4月 ※令和6年 度は9月	初任者、異動者等、初めてシステムを利用する者を対象とした研修
フォローアップ研修 (年1回) ※追加の場合は別途協議	別途協議	全職員を対象とし、システムの活用方法についての研修

ウ 定例会議

システム提供にかかる調整や活用推進に向けた議論をする場を設けること。

エ サポート

項目	内容
サポート時間	<ul style="list-style-type: none">サポート時間 平日8時30分から17時15分（稼働停止時間中における対応は、24時間365日対応ができるようにすること。）
サポート方法	電話またはメール（システム内問合せ機能可）
サポート内容	<ul style="list-style-type: none">問合せ対応 本市からの問合せに対して、適切に対応すること。利用不良時の対応 システムが利用できない場合には、原因の切分けに努め、適切に対応すること。端末の紛失対応 本市から端末の紛失の連絡を受けた場合は、ただちに遠隔による端末のシャットダウン及び端末内のデータ消去を行うこと。

6 納品及び検収

(1) 納品

本業務の納品物及び納入期限は次のとおりとする。更新が必要となった場合には最新のものに修正すること。納品形式は、電子データとする。

納品物（名称は任意）	期限
サービス提供計画書（年間計画）	契約締結後 1 か月以内、以降毎年 4 月末日まで
一般職員向け操作マニュアル	システム利用開始 2 週間前まで ※機能拡張を行った場合を含む
管理職員向け操作マニュアル	システム利用開始 2 週間前まで ※機能拡張を行った場合を含む
サービス提供報告書（月次）	4 月分～翌年 2 月分については、翌月の 7 営業日以内（ただし、翌年 3 月分は当月末）
業務完了報告書	児童相談情報管理システム導入業務完了後

（2）検収

ア 完了報告

受託者は、児童相談情報管理システム導入業務完了後、速やかに業務完了報告を行うこと。

イ 検査の実施

本市は、納品日から 10 営業日以内に納品物の検査を行う。

ウ 不備の解消及び再検査

検査の結果、受託者の責めに帰すべき事由により不合格になった場合は、本市と協議し、直ちに不備を解消し再度納品すること。本市は、再度納品された成果物を速やかに検査する。

エ 月次報告

受託者は、システム利用開始後に毎月の運用状況を書面にて報告し、本市はその報告に基づいて運用状況を検査する。

7 情報資産の保護及び秘密保持

（1）知的財産権

ア システムの著作権

システムを構成するプログラム等における一切の知的所有権に関して、著作権法第 21 条から第 28 条までに定める権利を含む全ての著作権は、受託者に留保する。

イ 成果物の著作権

本業務における成果物のうち、納品された各ドキュメントにおける一切の知的所有権に関して、著作権法第 21 条から第 28 条までに定める権利を含む全ての著作権は、パッケージ標準に付加されるマニュアル等の原本、各ドキュメントに記載された受託者のロゴ及びその他の本業務以前から受託者に権利が帰属する部分を除き、本市に帰属する。

本市によりサービス稼働時に移行またはサービス利用期間中に蓄積されたデータの権利は、本市に帰属する。

ウ 登録したデータの権利

本市がシステムに登録したすべてのデータは、本市の所有物とする。受託者は業務の目的の範囲内において、サービスの提供及び向上の目的のみに使用すること。

(2) 情報資産の保護及び秘密保持

ア 受託者は、受託業務に関連して知り得た本市の機密に関する事項及び個人情報に関する事項については、「個人情報の保護に関する法律」、「高崎市個人情報の保護に関する法律施行条例」、「高崎市情報セキュリティポリシー」等に基づいて適切に管理し、契約期間中はもとより、契約期間後も第三者に漏洩してはならない。

イ 受託者は、本市の許可なく業務実施場所から機密情報、個人情報等を持ち出してはならない。

ウ 機密情報、個人情報等の授受は、本市の指定する方法により、本市の指定する職員と受託者の指定する者の間で行うものとする。

エ 特定個人情報を取り扱う場合は、「特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン（行政機関等編）」に記載のある安全管理措置に基づいた措置を講じること。

(3) 秘密情報の取扱い

ア 本契約における秘密情報は、次のとおり定義する。

(ア) 秘密である旨が明示された文書、図面その他有体物または電子文書・電磁的記録として開示される情報

- (イ) 秘密である旨を告知した上で口頭により開示される情報であって、口頭による開示後5営業日以内に当該情報の内容が秘密である旨を明示された書面または電子文書・電磁的記録により開示された情報
- イ 秘密情報の取扱いは、秘密情報を開示された目的のみに使用する。また、秘密情報は、善良な管理者の注意をもって管理し、相手方の事前の同意または法令により開示を求められた場合を除き、第三者に開示、公表及び配布をしないものとする。
- ウ 前述の規定にかかわらず、次の各号に該当する情報は、秘密情報として扱われないものとする。
- (ア) 開示時点で既に公知であった情報
- (イ) 開示後、本市または受託者の責めに帰すべからざる事由により公知となった情報
- (ウ) 正当な権限を有する第三者から適法に入手した情報
- (エ) 秘密情報を利用することなく、独自に開発した情報
- (オ) 秘密保持義務を課すことなく第三者に開示した情報
- (カ) 開示後、当該情報の内容が秘密ではなくなった旨を明示された書面または電子文書・電磁的記録により開示された情報
- エ 前述の義務は、本契約終了後も同様とする。
- オ 本契約が終了したとき、本市または受託者は、それぞれの相手方からの求めがあったときには、相手方の指示に基づき秘密情報を記録した媒体内のデータを消去し書面にて報告することとする。

8 留意事項

- (1) 受託者は、民法、刑法、著作権法、不正アクセス行為の禁止等に関する法律（平成11年8月13日法律第128号）等の関係法規を遵守し、常に善良なる管理者の注意を持って業務を遂行すること。
- (2) 受託者は、受託業務の全部または主要業務の一部を第三者に委託し、または請け負わせることはできない。ただし、やむを得ない理由により、受託者が第三者に再委託を行う場合は、事前に再委託内容、再委託先、理由等を書面に記載の上、本市に申請し、その承諾を得ること。また、再委託の受託者についても本仕様書の内容を遵守させ、最終的な責任は本契約の受託者に帰属するものとする。
- (3) 受託者は、契約終了時にサーバー等に蓄積された本市に帰属するデータを削除しなくてはならない。また、必要に応じて本市への引渡しを行うこと。

- (4) 本業務にあたって必要となる機器は、本市が特に指定するものを除き受託者が用意し、使用するものとする。なお、テスト等にあたって本市が所有するサーバー等の機器を使用する必要がある場合は、別途、本市の承諾を得て使用するものとする。
- (5) システム構成要素が次のいずれかの要因に起因して、システムが不良状態となっている場合は、本業務の全部または一部を停止できるものとし、その実施については別途協議の上決定する。なお、当該事由発生の場合、受託者は不良状態となることについて、直ちに本市へ通知すること。
- ア 受託者の運用保守要員の誤操作、過失、故意の破壊等によらない、ハードウェア、通信回線、ソフトウェア等の故障及び障害の発生
 - イ 受託者の運用保守要員の故意または過失によらない失火、地震、風水害、落雷等の自然災害及び近隣火災からの延焼による被災
 - ウ 第三者による妨害、破壊行為、地域紛争、動乱等の発生
 - エ 委託者の故意または過失による取扱い上の不良
- (6) 本仕様書の解釈について疑義を生じたときまたは仕様に定めない事項については、本市と受託者において協議の上、決定するものとする。