

横浜市児童家庭相談システム
運用・保守業務仕様書

横浜市こども青少年局
こども家庭課
中央児童相談所 虐待対応・地域連携課

目 次

1.	業務の概要	1
1.1.	目的	1
1.2.	対象期間	1
1.3.	システム稼働時間	1
1.4.	システム利用者	1
1.5.	運用・保守対象	1
2.	運用要件	2
2.1.	運用体制・運用計画	2
2.1.1.	体制	2
2.1.2.	作業計画	2
2.2.	問合せ対応業務	2
2.2.1.	業務内容	2
2.2.2.	対応時間	2
2.3.	作業指示書に基づく作業	3
2.3.1.	作業内容	3
2.3.2.	対応時間	3
2.4.	バックアップ・リストア	3
2.5.	障害管理	4
2.6.	セキュリティ管理	4
2.7.	利用者管理（年度当初）	5
2.8.	ドキュメント管理	6
2.9.	改善活動	6
3.	保守要件	7
3.1.	ソフトウェア保守対象・体制・計画	7
3.1.1.	ソフトウェア保守対象	7
3.1.2.	ソフトウェア保守体制	7
3.1.3.	ソフトウェア保守実施計画	7
3.2.	ソフトウェア改修・予防処置	7
3.3.	ライブラリ管理	8
3.4.	構成管理・変更管理	8
4.	定期報告	9
5.	サービスレベル合意（SLA）	9
6.	運用保守工程における成果物	10
6.1.	納品形態及び部数	10
6.2.	納入場所	10
7.	個人情報の保護及びセキュリティの確保	10
8.	法制度改正対応要件	11

9. その他留意事項..... 11

1. 業務の概要

1.1. 目的

横浜市児童家庭相談システム（横浜市（以下、「本市」という。）が「横浜市児童家庭相談システム構築業務委託契約書」（以下、「構築業務」という。）により当該契約受託者と共に開発したシステムを指す。（以下、「本システム」という。）は、こども家庭センター設置を契機として、支援に関する情報の一元管理及び業務効率化を目的として構築するものである。

本仕様書では、本システムの安定した運用を行うために必要な業務を示す。なお、本システムの機能要件及び非機能要件等は、構築業務の仕様書に準じる。

1.2. 対象期間

本仕様書に係る業務の対象期間は、令和9年1月から令和13年12月31日までの60ヶ月とする。

1.3. システム稼働時間

平日、休日を問わず24時間とする。（ただし、保守・バックアップ等による計画停止は除く）

1.4. システム利用者

本システムの利用者は、以下のとおりである。

利用者	以下所属に勤務する横浜市職員 ①こども青少年局こども家庭課、こどもの権利擁護課、 障害児福祉保健課 ②各区福祉保健センターこども家庭支援課 【こども家庭センター（18拠点）】 ③児童相談所及び一時保護所（5拠点）
利用者数	約1,280名
利用端末数	利用者と同数（内訳）①70台 ②510台 ③700台

なお、将来的な利用者数の増減も想定されることに留意すること。

1.5. 運用・保守対象

本システムにおける運用・保守対象は以下の通りである。

対象	内容
業務ソフトウェア	本システムにおいて導入した業務ソフトウェア
その他必要なソフトウェア	本システムにおいて導入した業務ソフトウェア以外で、本システムの稼働に必要となる市販ソフトウェア全般 （バックアップソフト、クラスタリングソフト及びセキュリティソフト等）
基盤ソフトウェア	本システム構築の際に導入した業務ソフトウェアその他市販ソフトウェアが動作するために必要なソフトウェア （OS、DBMS等のミドルウェア）

2. 運用要件

2.1. 運用体制・運用計画

2.1.1. 体制

本業務の履行にあたっては、以下の担当者を配置すること。

項目	役割
運用担当責任者	システムの運用に関する全責任を担う。
運用担当管理者	システムの運用に関して、例外運用等の運用担当者では判断ができない場合等の判断及び指示等を行う。
運用担当者	システムの運用において定められた運用を行う。

2.1.2. 作業計画

委託者と協議の上、以下の作業計画を策定し実行すること。なお、策定にあたっては委託者の承認を得ることとする。

項目	内容
年間計画	システムの安定運用に向けた年間計画を作成する。
作業計画	ソフトウェアの不具合（運用上の軽微な修正を含める）に対して、改修を実施する場合は、作業計画を作成する。

2.2. 問合せ対応業務

2.2.1. 業務内容

本市職員からの問い合わせについては、こども青少年局こども家庭課、中央児童相談所虐待対応・地域連携課（以降、1次問い合わせ窓口）にて受け付け、内容に応じて各関係者へエスカレーションする運用を想定している。受託者は、1次問い合わせ窓口からの受付先として、以下の業務を行うこと。

作業	内容
受付	1次問い合わせ窓口からの電話・メール等による問合せを受け付けること。
調査	問い合わせ内容に関して、マニュアル及び過去の問い合わせ事例を調査し、既存事象か否かを判断するとともに、既存事象でない場合には、回答に必要な調査を行うように手配すること。
回答	問い合わせ内容に関して、既存事象についてはマニュアル及び過去の問い合わせ事例に基づく内容について、既存事象でない場合には回答に向けた調査結果を踏まえた内容について、速やかにユーザーに回答すること。なお、回答にあたり時間を要する場合にはその旨を伝え、対応を保留することができるが、その場合は、回答可能となった時点で問い合わせ元に対して速やかに回答を行うこと。

2.2.2. 対応時間

通常の開庁時間（平日の午前8時30分から午後5時15分）とする。

※平日とは「横浜市の休日を守る条例（平成3年横浜市条例第54号）」に定める「横浜市の休日」を除く毎日とする

2.3. 作業指示書に基づく作業

2.3.1. 作業内容

作業指示書に基づく以下の作業を実施すること。

作業	内容
受付	作業指示書を受け付け、内容確認を実施すること。
作業	作業指示書に従った作業を実施すること。
納品	作業指示書に従った作業の結果、適宜必要な成果物を納品すること。
記録／報告	作業指示書に従った作業の結果を作業報告書に記載し、報告すること。

2.3.2. 対応時間

通常の開庁時間の対応を基本とするが、詳細については、委託者と協議により決定するものとする。

2.4. バックアップ・リストア

バックアップ及びリストア作業については、以下のとおりとする。なお、障害発生時に決められた目標復旧時点（RPO）については、障害発生時点の日次バックアップとする。

作業	内容
バックアップ計画の策定	障害発生時に決められた目標復旧時点（RPO）へデータ回復ができるよう、システムの定期的なバックアップ計画（バックアップ対象・時間・世代数）を策定すること。
バックアップ取得間隔	バックアップ実施インターバルは、障害発生時に決められた目標復旧時点（RPO）へ戻せる状態にできる頻度とすること。 委託者としての想定頻度は次のとおり。 ・システムバックアップ：月次及びシステム変更時 ・データバックアップ：日次（業務終了時、ジョブ終了時）及びシステム変更時 なお、バックアップについては、本市の仮想基盤の機能を活用することとし、詳細については運用計画書で定め、委託者に説明すること。
バックアップ実施時間帯	バックアップ処理が本来機能の性能に影響を及ぼすような場合については、通常の開庁時間及びその前後4時間の時間帯以外をバックアップ実施時間帯とすること。
世代バックアップ	常時7世代分を管理できるようにすること。
リストア作業	平常時、営業停止を伴う障害が発生した際には、障害発生地点の日次バックアップまでデータを復元すること

2.5. 障害管理

システムの稼働監視については委託者がこれを行い、障害を検知した場合は、受託者に連絡のうえ、必要な対応を依頼することとする。受託者は、委託者から障害発生連絡を受けた際には、12時間以内に障害の一次切り分けを行うと共に、修正対象の特定と修正計画を立てるよう努めること。

作業	内容
障害監視対象	障害を検知すべき対象を設定すること。
障害時連絡体制	障害発生を検知した際の連絡体制を設定すること。
障害受付時間	通常の開庁時間とする。
障害情報収集	障害発生時に委託者と連携し、情報収集を行うこと。
障害内容解析／箇所特定	障害発生内容の解析及び発生箇所を特定すること。
一次対処	障害復旧のための一次対処を行うこと。
復旧	暫定対処又は本格対処を行うこと。
再発防止策／記録	障害内容と対処内容を記録し、再発防止策を講ずること。

2.6. セキュリティ管理

作業	内容
事前準備	以下の項目でセキュリティ管理の準備作業を実施すること。
セキュリティ指針	システムのセキュリティ対策の前提となる上位方針を設定すること。
インシデント範囲	インシデント発生時に、対応の要否を判断する基準を設定すること。なお、要対応の場合にはインシデントして取扱うこと。
インシデント発生時体制	インシデント発生時に対応するための体制を設定すること。
インシデント発生時対応計画	インシデント発生時に対応する手順等を示す計画を立案すること。
リスク管理	事前に考えられるインシデントをリスクとして管理すること。
対策方法	以下の項目で、セキュリティインシデントへの対応策を立案・実施すること。
物理的対策	設備環境等への対策を実施すること。
技術的対策	ITによる対策を実施すること。
運用的対策	利用者等の運用による対策を実施すること。
事象／証跡管理	セキュリティインシデント発生時の事象及びログ等を取得すること。
セキュリティチェック	システムに対するセキュリティチェックを定期的実施すること。特に、OS・ミドルウェア等の脆弱性が発見された場合は、速やかに委託者へ報告し、1週間以内に対処方針を検討の上、委託者に説明すること。なお、定義ファイルやOS、アプリケーションのセキュリティパッチが公開された場合は、内容について速やかに委託者へ報告すること。また、情報公開に伴い対象のパッチ等の調査を委託者から依頼された場合はこれに対応し、結果を報告すること。

2.7. 利用者管理（年度当初）

担当者等の人事異動を考慮し、年度当初に、委託者が提出する異動者反映後のユーザー登録情報（エクセルファイル等の電子データ）の内容を確認のうえ、以下の作業を実施すること。

作業	内容
登録	利用者情報を登録すること。
削除	不要となった利用者情報を削除すること。
情報更新	利用者情報に変更があったものについて更新すること。
アクセス制御	利用者の利用内容や権限に適したアクセス制御を設定すること。

2.8. ドキュメント管理

本業務において管理を行うドキュメントは、以下の通りとする。

作業	内容
運用手順書・マニュアル管理	各システムを運用するうえで必要となる手順書や操作マニュアルを策定すること。 また、運用手順に変更があった場合は最新化を行うとともに、バージョン及び所在を管理すること。
ユーザー向け操作マニュアル管理	エンドユーザ向けの操作マニュアルを策定すること。 また、システムの操作性に変更があった場合は最新化を行うとともに、バージョンや所在を管理すること。

2.9. 改善活動

本システムの運用実施中において、本システムを常に最適な状態に維持するために改善が必要な運用事項を抽出し、対応案を委託者に提案すること。

また、構築業務の仕様書「4.2. 可用性要件」から「4.5. セキュリティ要件」までに示す要件を満たさない状況となることが判明した場合は、速やかにその旨を委託者に報告するとともに、1か月以内に改善策の方針について報告し、3か月以内に改善策の実施を完了すること。

3. 保守要件

3.1. ソフトウェア保守対象・体制・計画

3.1.1. ソフトウェア保守対象

本業務におけるソフトウェア保守対象は、1.5. 運用・保守対象に示すソフトウェアとする。

3.1.2. ソフトウェア保守体制

本業務の履行にあたっては、以下の担当者を配置すること。

項目	役割
ソフトウェア保守担当責任者	ソフトウェア保守に関する全責任を担うこと。
ソフトウェア保守担当管理者	ソフトウェア保守に関する作業の管理を行うこと。
ソフトウェア保守担当担当者	ソフトウェア保守に関する作業を行うこと。

3.1.3. ソフトウェア保守実施計画

委託者と協議の上、以下の各種ソフトウェアの保守実施計画を策定し実施すること。なお、策定にあたっては委託者の承認を得ることとし、システム稼働時間が担保されるよう実施すること。

管理項目	内容
機能追加計画	追加機能の開発計画を作成すること。
機能改善計画	機能改善の開発計画を作成すること。
不具合改修計画	不具合改修に係る対応計画を作成すること。
ライフサイクル計画	各種ソフトウェア等のバージョンアップに関する計画を作成すること。

3.2. ソフトウェア改修・予防処置

本システムのソフトウェアの改修や不具合に係る措置等について、委託者と協議の上、以下の通り実施すること。

時期	内容
定期	機能改善（過誤防止、効率的な入力）や性能改善、不具合対応等の是非を判断し、保守計画に沿って定期的に改修を実施すること。
随時	対象業務に関する法改正対応や、連携先システムの接続先変更、またソフトウェアに不具合（運用上の不具合を含める）がある場合は、改修等の是非を判断し、必要に応じて改修を実施すること。

なお、機能追加計画及び機能改善計画に係る作業のうち軽微なものについては、委託者と協議し、承認を得た上で、年間60人日に相当する工数まで、本業務の範囲内において改修作業を実施すること。ただし、性能改善のための各種調整やコード追加等の軽微なマスタ修正作業については、通常の保守業務の範囲とし、当該工数に含めないこと。

3.3. ライブラリ管理

委託者と協議のうえ、以下の作業を実施すること。

作業	内容
ライブラリ管理	各種ソフトウェアに関する改修履歴を管理し、本番環境及び保守環境にそれぞれ適用されているバージョンを明確にすること。
リリース手順管理	本番環境及び保守環境に、適切なバージョンのソフトウェアがリリースされるようにすること。

3.4. 構成管理・変更管理

パッチ及び定義ファイル等、最新の資源情報を資源配付対象のソフトウェアに適用すること。

また、ドキュメント（設計書、結果報告書、手順書等）のバージョン及び所在等を管理し、変更があった場合は最新化を行うこと。

管理項目・作業	内容
資源管理	各種ソフトウェアに関する改修履歴を管理し、開発環境、保守（検証）環境及び本番環境にそれぞれ適用されているバージョンを明確にすること。
保守手順書管理	各種ソフトウェアに関する保守（開発、試験及びリリース等）手順が定められた保守手順書を管理すること。
利用状況管理	各種ソフトウェアの利用状況、利用者等に関する情報を管理すること。
構成情報管理	システムの構成情報（各種ソフトウェアの情報及び実装機器との関係等）を管理すること。
ソフトウェア構成管理	各種ソフトウェアに関する構成情報を管理すること。
ソフトウェア一覧管理	導入済みソフトウェアの一覧を管理すること。
ソフトウェア環境設定書管理	ソフトウェアの設定情報等を管理すること。
ソフトウェア連携定義書管理	ソフトウェア間の連携情報等（インターフェース仕様書等）を管理すること。

4. 定期報告

運用・保守業務に係る定期報告の会議体として、定期報告会を設置することとし、必要な報告書類を会議開催までに完備しつつ、会議終了後、会議内容を書面で委託者へ報告し、その了承を得るものとする、なお、以下の定例会で行う内容に該当しない事項については、委託者と協議の上、適宜必要な会議を開催すること。

名称	項目	内容等
定期報告会	目的	運用・保守に係る各種計画策定時に定義した管理対象及びSLA達成状況に関する報告
	参加者	【受託者側】運用担当責任者、運用担当者、ソフトウェア保守担当責任者、ソフトウェア保守担当者 【委託者側】局担当者
	開催頻度	稼働後1年間は毎月、その後は年4回
	報告書類	運用報告書、保守報告書その他必要と思われる資料等

5. サービスレベル合意 (SLA)

本業務については、以下のとおり目標型のサービスレベル合意 (SLA) を設定する。受託者は、4. 定期報告に定める定例報告会において、SLAの達成状況を報告することとする。

また、目標を達成できなかった場合は、定例報告会における報告から1ヶ月以内に改善策の方針について報告し、3か月以内に改善策の実施を完了するよう努めること。

SLA 評価項目	目標とするサービスレベル
システム稼働時間	平日、休日問わず24時間 (ただし、保守・バックアップ等による計画停止は除く)
応答時間	同時接続数1,200台の状態、DBの更新や検索等の処理を伴わない通常の画面遷移に関わる端末応答時間を3秒以内とする。 (ただし、委託者が提供する仮想基盤やネットワーク及び縮退運転時の影響を除く)
サービス稼働率	99.5% ※上記時間以外は、SLA 対象外とする
オンライン中断 (障害発生時)	1回あたり6時間以内
障害発生原因の一次切り分け	委託者 (委託者が提供する仮想基盤の動作監視を行う事業者を含む。) からの障害発生連絡後、12時間以内

6. 運用保守工程における成果物

運用保守工程における成果物について、以下に示す。受託者は、当該一覧の「納入時期」を目安とし、各成果物を作成し、委託者の承認を得て納品するものとする。

また、納入後1年間は、媒体破損、データ及びプログラム不良による納入物の再作成及び修正を保証できるように、受託者の責任において納入成果物の複製物を保管すること。

なお、成果物は検収直前に整備するのではなく、成果物の整備方法について運用保守業務開始までに委託者と協議のうえ定め、日常の運用保守において適宜・適切に整備し、委託者の求めに応じいつでも内容を確認できるようにしておくこと。

作成ドキュメント	内容	納入時期
業務計画書、運用管理マニュアル、運用保守体制図	開発プロジェクトを運営するための計画書（サービスレベル定義含む）	運用開始2か月前
運用保守報告書	定例報告をまとめたもの（課題・問題点一覧、サービスレベル、案件（問合せ・調査依頼、改善工数見積、障害）一覧含む）	定例会開催時
システム操作マニュアル	システム操作方法をまとめたもの	運用テスト終了後
運用設計書、運用保守作業計画書、初期運用計画書	運用にあたり、設計や保守作業の計画をまとめたもの	運用開始前
作業計画書兼作業結果報告書	作業計画、作業実績、作業結果報告等をまとめたもの	定例報告会ごと
障害報告書兼復旧完了報告書	障害報告、復旧完了報告等をまとめたもの	随時
作業依頼書兼報告書	作業依頼、作業実績、作業報告等をまとめたもの	随時

6.1. 納品形態及び部数

電子データで納品すること。なお、電子データ提出時には、委託者が指定する納品書を合わせて提出するものとする。

また、成果品作成完了時点で最新のウイルスに対応したウイルス対策ソフトによりチェックを行い、使用したウイルス対策ソフト及びチェックを実施した日付を明示した上で納品すること。

6.2. 納入場所

委託者が指定する場所とする。

7. 個人情報の保護及びセキュリティの確保

受託者は、本市委託契約約款、個人情報取扱特記事項及び電子計算機処理等の契約に関する情報取扱特記事項に定めるもののほか、以下の事項を遵守しなければならない。

- (1) 本市の庁舎内で作業する際は、業務責任者及び業務従事者は、常に身分証明書を携行するものとし、また、業務に従事している間は名札を着用すること。
- (2) 業務で使用する端末機及び個人情報や秘密を記録した磁気媒体や帳票等の情報資産を作業場所から持ち出してはならない。ただし、書面にて委託者の承諾を得た場合は、この限りではない。

8. 法制度改正対応要件

既存の法制度改正については、基本的にソフトウェアのバージョン（リビジョン）アップや機能追加等により対処し、ソフトウェア保守業務の標準対応の範囲に含まれるものとする。ただし、新法によるものは、別途委託者と協議のうえ対応を定めるものとする。

法制度改正の分類及び対応方針は以下の通りである。

分類	対応方針
全国统一・定期的な法制度改正	原則保守範囲内での対応とする。 ただし、委託者の要求によりカスタマイズが施されている機能に 関与する部分はその限りではない。
大規模法改正（抜本的な法改正 や新法・新制度対応）	委託者と協議のうえ、対応を定める。
市規則・条例対応、市要望	コード追加等の軽微な修正については、保守範囲内での対応 とする。

9. その他留意事項

本項については、構築委託の仕様書「7. その他留意事項」を参照のこと。なお、本仕様に定める作業において、指示内容に関する疑義が生じた場合は、必ず委託者と協議を行うとともに、作業の実施について委託者の承認を得ること。

また、上記に記載されていない業務等については、必要に応じて別途協議し、定めるものとする。

横浜市児童家庭相談システム
構築業務委託仕様書

横浜市こども青少年局
こども家庭課
中央児童相談所 虐待対応・地域連携課

目次

1	本業務の背景と目的	4
1.1.	背景・目的	4
1.2.	現行の課題・問題点とその方向性	4
1.3.	期待される効果	5
2	本業務の内容	6
2.1.	調達範囲	6
2.1.1.	システム構築に係る調達範囲	6
2.2.	調達計画	6
2.2.1.	委託期間	6
2.2.2.	システム構築スケジュール	7
2.2.3.	システム切替え期間	7
2.3.	システム構築方針	7
3	機能要件	8
3.1.	業務機能要件及び業務帳票要件	8
3.1.1.	調達対象となる業務の一覧	8
3.1.2.	使用性・操作性要件	8
3.2.	他システム連携要件	8
3.2.1.	庁内システムとの連携	8
3.2.2.	庁外システムとの連携	9
4	非機能要件	10
4.1.	前提条件	10
4.1.1.	システム利用時間	10
4.1.2.	システム利用者	10
4.1.3.	システム利用規模	10
4.1.4.	システム利用環境	10
4.2.	可用性	11
4.3.	運用・保守性	12
4.4.	性能・拡張性	12
4.5.	セキュリティ要件	13
5	業務委託要件	14
5.1.	プロジェクト管理要件	14
5.1.1.	プロジェクト計画書の策定	14
5.1.2.	プロジェクト管理	14
5.1.3.	プロジェクト体制	16
5.2.	開発要件	16
5.2.1.	システム環境	16
5.3.	テスト要件	16
5.3.1.	テスト方法	16
5.3.2.	テスト結果を受けた対応	17

5.3.3. テストデータ	17
5.3.4. テスト実施拠点等	17
5.4. 移行要件	17
5.4.1. システム移行	17
5.4.2. データ移行	17
5.4.3. 本番環境への移行・切替え作業	19
5.4.4. 移行の実施場所	19
5.4.5. 移行手順	19
5.4.6. システム検収	19
5.5. 研修要件	19
5.5.1. 初期研修	19
5.5.2. 研修を実施するために必要となるシステム	20
5.6. システム構築工程における成果物	20
6 納品形態及び部数	21
7 納品場所	21
8 法制度改正対応要件	22
9 その他留意事項	22
9.1. 関係法令等の遵守	22
9.2. 知的財産権の帰属	22
9.3. 契約不適合責任	22
9.4. 検収	23
9.5. 再委託制限及び再委託を認める場合の条件	23
9.6. 承認手続	23
9.7. 再委託先の契約違反等	23
9.8. 業務の引継に関する事項	23

別冊

別冊 1 運用・保守業務仕様書

別紙

別紙 1 機能要件一覧
 別紙 2 非機能要件一覧
 別紙 3 帳票要件一覧
 別紙 4 横浜市情報セキュリティ強化方針
 別紙 5 横浜市サイバーセキュリティ強化方針
 別紙 6 横浜市情報セキュリティ管理規程
 別紙 7 横浜市情報共有基盤機能概要説明書
 別紙 8 横浜市仮想基盤 サービス仕様書
 別紙 9 電子計算機処理等の契約に関する情報取扱特記事項
 別紙 10 個人情報取扱特記事項

1 本業務の背景と目的

1.1. 背景・目的

令和4年改正児童福祉法において、全ての妊産婦、子育て世帯、子どもに対し、母子保健・児童福祉の両機能が一体的に相談支援を行う機関として「こども家庭センター」の設置に努めることや、支援を要する子どもや妊産婦等への支援計画（サポートプラン）を作成することが規定された。横浜市（以下、「本市」という。）においても、令和6年度からは段階的に「こども家庭センター」機能を設置し、全ての妊産婦、子育て世帯、子どもへの母子保健と児童福祉が一体となった包括的な相談支援を強化している。

本市ではこども家庭センターの設置を契機に、「子どもやその家庭に対する手厚い相談支援の強化」を掲げている。今回、新たな児童家庭相談システム（以下、「本システム」という。）を導入することで、支援に関する情報の一元管理や情報共有を円滑化する仕組みを構築し、個別支援の充実を図り、さらにシステム化により業務を効率化し、子どもや保護者を直接支援する時間を確保することを目的とする。

児童相談所においても、児童虐待対応件数は年々増加しており、職員の負担も大きく、職員の業務負担や個別支援に費やす時間の確保は喫緊の課題となっている。本システムの導入により、ケース情報の管理や検索、会議用資料、統計管理等をシステム上で行い、効率化することで区役所と同様に相談に向き合う時間を増やすことを目指す。

さらに、令和4年9月30日に公表された「横浜DX戦略」では「データ活用推進の取組」等が示されており、児童福祉分野においても、本システムの導入により、児童福祉に関するデータの蓄積・分析を可能とし、データを重視した子育て支援施策、児童虐待防止対策を推進する。

1.2. 現行の課題・問題点とその方向性

本市では、母子保健分野においては、妊産婦・子育て世帯・乳幼児を対象とする支援の情報を管理できる「個別支援記録システム」を運用し、児童福祉分野においては、本市独自の「福祉保健システム」を運用し、児童相談所業務及び要保護児童等進行管理台帳の管理業務を行っている。しかし、その他の子どもと家庭に関わる相談、障害児相談、ひとり親相談等は、制度の利用状況や支援の経過等に係る情報の管理方法が統一されておらず、業務によってシステムや紙ファイルなどで管理している。また、「こども家庭センター」機能で担うサポートプラン作成に係る業務においてはシステム化されておらず、手書きでの運用やエクセルファイルでの進捗管理となっており、特に管理部分が煩雑となっている課題がある。

こども家庭センターとして母子保健・児童福祉の両機能が連携・協働し、切れ目のない支援を実施するためには、子どもと家庭に関わる情報の相互連携が重要である。しかし、現行は両機能がそれぞれのシステムで運用され、さらにシステム対象外の業務は紙記録での運用のため、システムでの情報一元管理となっていない。また、児童虐待相談対応件数の増加等により支援対象者が増えているため、支援の記録作成に多くの業務時間を要しており、現場の負担感は大きい。デジタル技術を活用して、支援業務に重点的に取り組める環境整備が必要である。

また児童相談所においては、区役所と同様に「福祉保健システム」を利用し、一部の機能を共有しているため、システム導入にあたっては児童相談所も含め一体的なシステム構築が必要である。児童虐待対応件数の増加に対して、現在の職員数で対応するには限界があり、デジタル化による業務改善が必須である。さらにパッケージシステムの導入により、児童福祉法の改正にも柔軟かつスピーディに対応し、システム改修にかかる人的、財政的な負担軽減を図る。

本業務では、これら本市の抱える課題・問題点を解決し、包括的な相談支援の強化、職員の業務負担の軽減を目的として、新たな児童福祉システムを委託する事業者を公募する。

1.3. 期待される効果

本システムの導入により期待される効果は次のとおりである。

(1) 情報の一元管理による個別支援の充実

児童相談に関する相談受付から継続支援の記録がシステムに集約化されることで、児童一人ひとりの状況を多角的な視点からアセスメントすることができ、対象者の情報を包括的に捉えた支援が期待できる。またその情報をもとにサポートプランの作成を行うことで質の高い支援の提供が可能となる。さらに組織内での情報共有がリアルタイムで可能となり、事案に対しての速やかな組織的判断、支援方針の決定が可能となり、市民サービスの向上が期待できる。

(2) ケース管理の可視化

相談の受付状況や支援の進行管理をシステムで実施するためケース対応の遅延や漏れを防ぎ、重篤事例の発生予防が期待できる。

(3) 業務の標準化

システムの項目に沿って漏れのない聞き取りや記録作成ができ、職員の経験値による聞き取り時の情報量や記録内容の差をなくし、支援の質の平準化が期待できる。

(4) 業務負担の軽減

システムにより紙記録からの脱却を図り、ペーパーレス化の実現が期待できる。
また、これまで手作業で実施していた福祉行政報告例、各種統計及び帳票の作成・出力をシステムで行い、事務作業の削減と、専門的な業務に集中できる時間の創出が期待できる。さらに、児童や家庭に関する相談を一元管理することにより、情報検索や収集に要する時間の削減が期待できる。

(5) 法改正への迅速な対応

現行システムにおいても、法改正に合わせてシステム改修を行っているが、本市のシステムに合わせた改修が必要となり、改修に時間を要し、速やかな導入が困難であった。パッケージシステムの導入により法改正にも迅速な対応が期待できる。

(6) データ分析による効果的な支援

将来的には過去のデータ蓄積により、データを利活用することでリスク分析やシステムから発せられるアラートによる取りこぼしのない支援を行い、虐待が重篤化する前段階での早期支援の提供が期待できる。

2 本業務の内容

2.1. 調達範囲

本業務における調達範囲は、システム構築及び運用・保守の二つの役務から成り、これらを合わせて調達するものである。運用・保守の役務に関しては別途「横浜市児童家庭相談システム運用保守業務委託仕様書」を参照し確認すること。

2.1.1. システム構築に係る調達範囲

システム構築に係る調達範囲は、以下の分類のうち「システム構築」に当たる箇所である。

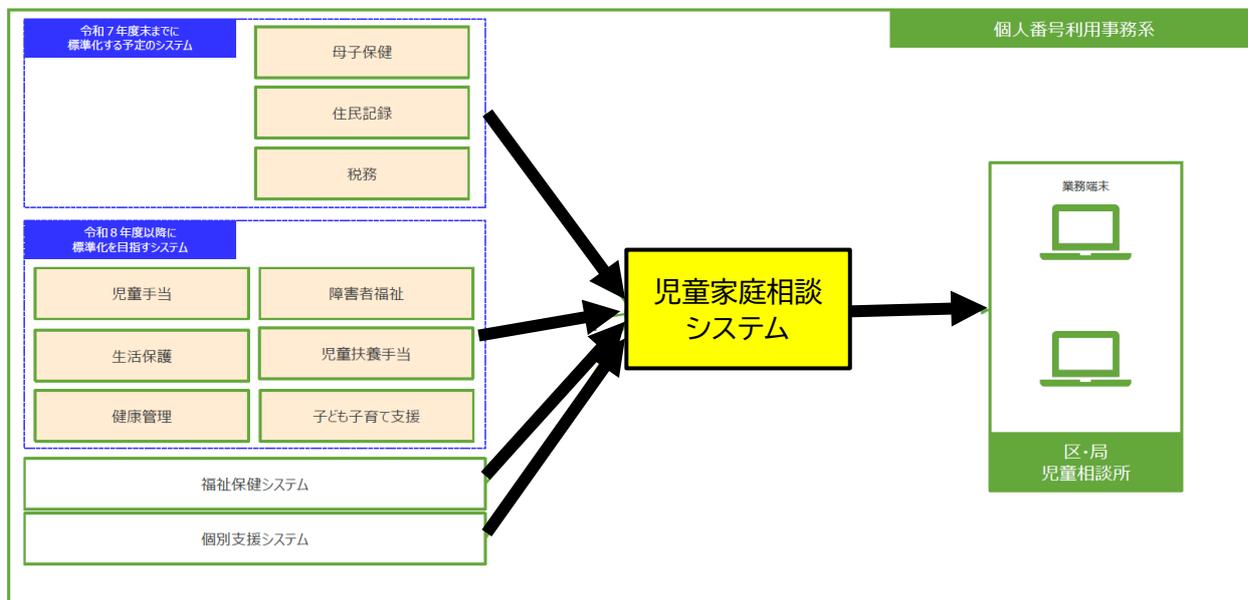
システム構築の役務には、本システム構築にあたり必要となるシステム資産の調達やデータ移行及び初期設定作業を含めるものとし、業務パッケージの動作に必要なミドルウェアや補助ソフトウェア等のうち、別紙7「横浜市情報共有基盤機能概要説明書」に示す情報共有基盤で提供しないものについては、受託者の役務によって調達・導入を行うこと。

なお、本番環境で利用する端末及びプリンタは委託者が用意するが、本システムを利用するための設定等については受託者の役務により実施することとする。

※ 横浜市情報共有基盤の詳細については、別紙7及び8を参照のこと。

調達区分	分類	項目	契約形態	数量	単位
設計・開発・構築・データ移行	システム構築	構築費用	業務委託契約 (契約日～開発完了)	1	式
運用・保守	運用・保守	運用・保守費用 ※委託内容については、 運用・保守業務委託仕様書に基づく	業務委託契約(5年)	1	式

【システム概念図】



2.2. 調達計画

2.2.1. 委託期間

本業務における調達のうち、システム構築に係る委託期間は、契約締結日から納品検査日（令和8年12月から令和9年1月頃）までとし、運用・保守に係る委託期間は、システム運用開始日（令和9年1月頃）から令和13年12月31日までとする。なお、具体的な日程については、契約締結後に双方協議のうえ決定する。

2.2.2. システム構築スケジュール

システム構築に係るスケジュールは下記のとおりである。ただし、円滑にシステムの運用を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を提案すること。

スケジュール	実施事項
令和7年3月～	公募（総合評価落札方式）
令和7年5月	契約・キックオフ
令和7年5月～	要件定義
令和7年10月～	設計・開発
令和8年2月～	機器設定・環境整備
令和8年8月～	運用テスト／研修
令和9年1月まで	データ移行
令和9年1月まで	検収
令和9年1月中	本稼働開始

なお、住民記録システムを含む標準化対象業務システムに関する移行スケジュール等については、契約締結後に委託者より提示する。

また、現在本市で運用中の共通基盤システムについては、今後新環境への移行が予定されている点に留意すること。詳細については、契約締結後に委託者より提示する。

2.2.3. システム切替え期間

現行システムからの切替えについては、令和9年1月までとし、詳細については委託者と協議する想定であるため、留意すること。

また、国が示す標準化対象業務及び関連業務システムについても順次標準化対応を予定しており、その対応も必要となるので留意すること。

※ 各連携システムの標準準拠システムへの移行対応に必要となる要件は「3.2.1.庁内システムとの連携」を確認のこと。

2.3. システム構築方針

本システムについて、以下に示す構築方針に準ずること。

要件	内容
基本方針	<ul style="list-style-type: none"> 開発において、パッケージシステムを基本とし、システム稼働後5年間は利用可能（サポートが行われる）なシステムを使用すること。 法改正に伴う機能の拡張に関する開発はパッケージシステムの一環として行うこととし、追加の開発費用は発生しないこと。発生する費用については別途データの適合やオプション開発箇所に限ること。 必要に応じて委託者との協議の上、オプション機能を開発出来るシステムであること。
システム形態	構築するシステムは、基本的にWeb方式にて動作するシステムであること。
開発手法	<ul style="list-style-type: none"> 品質確保、スケジュールの遵守が可能な開発手法であること。 他の開発業務において使用実績を有すること。
開発ソフトウェア	本システムの構築を遂行するために必要となる開発ソフトウェアに関しては、受託者の役務内において準備すること。

3 機能要件

3.1. 業務機能要件及び業務帳票要件

3.1.1. 調達対象となる業務の一覧

本システムが備えるべき機能の要件は、別紙1「機能要件一覧」、別紙2「帳票要件一覧」にて提示する。

3.1.2. 使用性・操作性要件

本システムが備えるべき使用性・操作性要件は次の通りとする。

要素	要件
画面構成	事務処理の実施にあたり、業務を効率的に行えるように配慮した画面構成、画面遷移及び入出力操作方法であること。
インターフェース設計	システム全体において、一貫性のある画面構成、画面遷移及び入出力操作方法であること。
負荷軽減	二重入力の防止等、職員の業務効率性の向上と負荷軽減に資する効率的な検索機能及びデータ入力／出力（抽出）機能を有すること。

3.2. 他システム連携要件

3.2.1. 庁内システムとの連携

本システムにおいて、連携が必要となる庁内システムは以下のとおりである。いずれも、国が示す地方公共団体の基幹業務システムの統一・標準化（以下、「標準化」とする。）の対象となっているため、本調達においては標準化対応後の各システムとのファイル連携に対応できることが前提となるが、令和7年度末までに標準化を予定するシステムと、令和8年度以降に標準化を目指すシステムがある点に留意すること。標準化システムとの連携内容は基本データリストによる連携を想定するが、連携先システムが現行システムから標準化後システムへ移行する際には接続先変更が生じることから、本システム側の影響が最小となるよう設計に留意すること。

また、標準化システムの多くはガバメントクラウド上に構築されることが想定されるため、ガバメントクラウド移行後の各システムとの連携に対応できることが前提となる。

なお、標準化については、国から連携要件として『地方公共団体情報システム共通機能標準仕様書』、『地方公共団体情報システムデータ要件・連携要件標準仕様書（総論）及び（各論）※』が示されている。標準準拠システムとの連携は、当該仕様書に従うこと。

※デジタル庁 HP > データ要件・連携要件の標準仕様

https://www.digital.go.jp/policies/local_governments/specification/#general

分類	連携先システム	想定連携頻度	連携方式	備考
令和7年度標準化移行システム	住民記録システム	日次	ファイル連携（受信のみ）	—
	税務システム（個人住民税）	日次	ファイル連携（受信のみ）	—
	母子保健システム	日次	ファイル連携（受信のみ）	—
令和8年度以降に標準化を目指すシステム	障害福祉システム	日次	ファイル連携（受信のみ）	・標準化システムへの移行に留意すること
	生活保護システム	日次	ファイル連携（受信のみ）	・標準化システムへの移行に留意すること

分類	連携先システム	想定連携頻度	連携方式	備考
	健康管理システム	日次	ファイル連携 (受信のみ)	・標準化システムへの移行 に留意すること
	福祉保健システム※ (福祉保健システム は標準化範囲を含む ため本分類に記載す る)	日次	ファイル連携 (送受信)	・標準化システムへの移行 に留意すること ・標準化システム外の業務 範囲における連携データは 個別調整を実施すること
標準化対象外 システム	個別支援システム (個別支援記録管理 システム)	日次	ファイル連携 (送受信)	・連携データは個別調整を 実施すること

3.2.2. 庁外システムとの連携

本システムにおいて、連携を予定する外部システムは以下のとおりである。

連携先システム先	連携情報	方向	方法	頻度
要保護児童等に関する 情報共有システム	要保護児童に関する情報	送受信	ファイル連携	月次
警察との連携（見相）	児童虐待に関する情報 (虐待内容・被虐待児の個人情 報等)	送信	ファイル連携	週次

4 非機能要件

4.1. 前提条件

本システムに求める非機能要件については、デジタル庁及び総務省が公開している「地方公共団体情報システム非機能要件の標準」を基に整理しており、本仕様書記載の他、別紙2「非機能要件一覧」を参照のうえ、機器選定やシステム構成の設計等の実施にあたり、留意すること。

4.1.1. システム利用時間

本システムは、平日休日問わず24時間の利用を想定すること。ただし、システムメンテナンス等に関する計画停止はこれを許容するものとする。

4.1.2. システム利用者

システム利用者及び認証方法は以下の通りである。

利用者（予定）	以下所属に勤務する横浜市職員 ①こども青少年局こども家庭課、こどもの権利擁護課、 障害児福祉保健課 ②各区福祉保健センターこども家庭支援課 【こども家庭センター（18拠点）】 ③児童相談所及び一時保護所（5拠点）
認証方法	二要素認証（ID・パスワード及び顔認証） ※具体的な認証方法については、委託者と協議の上決定する。

4.1.3. システム利用規模

本システムの利用者数、利用端末数及び業務量は以下の通りである。なお、本システムへの同時アクセス想定は、利用者数と同数とする。

項目	規模
システム利用者数	約1,280名
利用端末数	利用者と同数（内訳）①70台 ②510台 ③700台
業務量（年間新規ユーザー数）	約40名 ※退職者等もいるため、利用者総数の増減はない見込み
年間新規ケース数	① 各区福祉保健センターこども家庭課 約89,000件 ② 児童相談所 約21,000件

4.1.4. システム利用環境

4.1.4.1. 端末

本市で現在使用している以下仕様の端末を使用する。なお、本システムを当該端末で利用するために必要な設定作業についても、本委託の範囲内に含むものとする。

端末種別	物理端末
OS	Windows 11 Professional (64bit)
ブラウザ	Microsoft Edge

4.1.4.2. プリンタ

本システムのプリンタは以下仕様のものを利用する。

メーカー	型番	要素	要件
NEC	MultiWriter 8700 MultiWriter 3M550	解像度、出力速度及び 印刷可能サイズ	解像度1200dpi以上 出力速度35枚/分以上 A3両面印刷可能

4.1.4.3. サーバ

委託者が用意する仮想基盤環境を利用すること。新規サーバの払い出しを必要とする場合には、提供可能なリソースが限られているため、このリソース内でサーバ環境を構築すること。仮想基盤から提供可能なリソースは下記に示す。なお、受託者が保守運用業務を別途受託して運用している、仮想基盤上に構築済みである既存システムのサーバがある場合、当該既存システムの所管課及び保守運用業務の受託者と協議の上、それを一部用いることで新システムのサーバ環境を構築することができる。この場合は既存システムへの影響を極小化できるように設計した上で、当該既存システムの所管課及び委託者に設計内容を説明し、承認を得ること。

リソース	CPU数	メモリ	ディスク
数量	128コア	128GB	5TB

4.1.4.4. ネットワーク

本システムは、委託者が既に構築済みの情報共有基盤を活用して構築する。

また、情報共有基盤を利用するシステムは定められた規約に従う必要がある点に留意すること。詳細は、別紙7「情報共有基盤機能概要説明書」及び別紙8「横浜市情報共有基盤仮想基盤利用者ガイドライン」参照のこと。

4.2. 可用性

本システムにおける可用性に係る要素及び要件は、次の通りとする。

要素	要件
稼働率	年間のシステム稼働率は99.5%を目標とすること
RPO（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）までのデータ復旧を目標とすること。
RTO（目標復旧時間）	平常時、営業停止を伴う障害が発生した際には、12時間以内の復旧を目標とすること。
冗長化	サーバ障害等によるデータ消去・破壊のリスクを低減させるため、一部のハードウェアが故障しても、縮退運転が可能なハードウェア構成とすること。

4.3. 運用・保守性

本システムにおける運用・保守性に係る要素及び要件は、次の通りとする。

要素	要件
バックアップ方法	システムへの負荷を考慮し、最適となるようにバックアップの方法及び頻度が設定されていること。その際に、バックアップ処理によりシステムの性能要件を損なうことのないようなシステムを構築すること。
バックアップ対象	トランザクションデータ、マスタデータ、システム・ソフトウェア設定情報等、システムのリカバリに必要な各データのバックアップが取得できる機能を設けること。
バックアップ保管期間	バックアップデータは業務上の必要性を考慮した保管期間で保存できるように構築すること。
復元	各バックアップデータ、ジャーナル等により、障害直前のデータを復元できるように構築すること。
世代管理	バックアップデータは業務上の必要性を加味した上で、複数世代で取得できるように構築すること。
監視	死活監視、エラー監視（トレース情報を含む）、リソース監視を行う。なお、システム障害を感知した場合は、すみやかにシステム管理者に連絡すること。 監視対象の設定や、異常状態の定義等、監視が実施できるように構築すること。（具体的な対象の設定や、異常状態の定義は受託後に委託者と協議のうえ決定すること）

4.4. 性能・拡張性

本システムにおける運用・保守性に係る要素及び要件は、次の通りとする。

要素	要件
オンライン応答時間	3秒以内とすること。なお、委託者が提供するネットワークの影響及び縮退運転時については除外とする。
バッチ処理	本システムの運用に影響を与えず再実行の余裕が確保できる程度のレスポンスとなるよう設計すること。
調整	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、適宜ハードウェア・ソフトウェアの調整が行えるよう構築すること。
キャパシティ	前述の前提条件を担保できる十分なキャパシティとして、年間あたり110,000件の新規相談に対し、5年間是对応可能なスペック及び拡張性を備えること。なお、拡張に当たっては、適宜柔軟に増設等の対応ができるシステム・機器構成とすること。

4.5. セキュリティ要件

本システムにおける運用・保守性に係る要素及び要件は、次の通りとする。

要素	要件
セキュリティポリシー等	<p>本システムの構築・運用に際しては、下記の定め及び契約締結後委託者から提供する規程類に準じること</p> <ul style="list-style-type: none"> ・横浜市情報セキュリティ強化方針 ・横浜市サイバーセキュリティ強化方針 ・横浜市情報セキュリティ管理規程 ・情報共有基盤機能概要説明書 ・仮想基盤サービス仕様書 ・電子計算機処理等の契約に関する情報取扱特記事項 ・個人情報取扱特記事項
個人情報及びデータ保護	<p>本システムが保有するデータは、個人情報の保護に関する法律に定める個人情報あるいは要配慮個人情報であることに留意し、物理的・技術的及び人的セキュリティにおいて、万全の対策を講じること。</p>
機密性の確保	<p>庁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。</p>
利用者の認証	<ul style="list-style-type: none"> ・操作者自身でパスワードの登録・変更ができ、複数回の誤入力（5回程度）があった場合は、ログイン制限を行う機能を設けること。 ・ユーザの所属毎に、使用可能な機能が設定できること。 ・所属毎に各機能へのアクセス制御（閲覧・編集）を行う機能を設けること。
ログ	<ul style="list-style-type: none"> ・システムログ及びアプリケーションログを取得し、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を設けること。 ・ログの収集・一元管理・一定期間中の保存が可能であり、GUIツールで検索・統計分析・編集・プリント出力等を可能とする最低限の監査系機能を設けること。 <p>【現段階で想定している監査系機能】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・システム利用監査証跡（データ更新時／データ参照時） ・印刷監査（帳票印刷時） ・出力監査（サーバから端末へのファイルのダウンロードやサーバ間のファイルのファイル転送時）
暗号化	<p>通信及び蓄積データ（パスワード、マイナンバー等の重要情報）に対して暗号化を行う機能を設けること。</p>
ウィルス対策	<ul style="list-style-type: none"> ・常時監視機能の設定が可能であること。 ・各機器へのエンジン及びパターンファイルの配布状況管理機能を有すること。 ・ウィルス感染・検疫・駆除の一元監視機能を有すること。 ・検知時のアクションとして、システム管理者に対する通報と、ユーザに対する通知が可能な機能を有すること。
設計	<p>サーバから端末に攻撃の糸口になり得る情報を送信しないように情報システムを構築すること。</p>
セキュリティパッチ	<ul style="list-style-type: none"> ・本市と調整の上、必要なセキュリティパッチの適用を実施すること。また、運用の一部としてパッチの適用状況を報告すること。 ・適用にあたっては、本システムへの影響や、適用に問題がないかを十分に確認した上で実施すること。

5 業務委託要件

5.1. プロジェクト管理要件

5.1.1. プロジェクト計画書の策定

受託者は、プロジェクト開始後、直ちにプロジェクト計画書（全体スケジュールを含む）を作成すること。プロジェクト計画書の作成は、委託者と協議の上行うとともに、要件定義以降のプロセスを実施する前に委託者に内容を説明し、承認を得なければならない。

5.1.2. プロジェクト管理

管理項目及び内容は以下のとおりとする。

管理項目	管理内容
進捗管理	<ul style="list-style-type: none">プロジェクト計画策定時に定義したスケジュールに基づく進捗管理を実施すること。受託者は、実施スケジュールと状況の差を把握し、進捗の自己評価を実施し、定例報告会において委託者に報告すること。進捗及び進捗管理に是正の必要がある場合は、その原因及び対応策を明らかにし、速やかに是正の計画を策定すること。
品質管理	<ul style="list-style-type: none">プロジェクト計画策定時に定義した品質管理方針に基づく品質管理を実施すること。受託者は、品質基準と状況の差を把握し、品質の自己評価を実施し、各工程完了報告会において委託者に報告すること。品質及び品質管理に是正の必要がある場合は、その原因と対応策を明らかにし、速やかに是正の計画を策定すること。
課題・リスク管理	<ul style="list-style-type: none">プロジェクト計画時に抽出したリスクを管理し、リスクが顕在化した場合は課題として管理すること。受託者は、リスクが実際に発生したかどうかを監視し、リスクが実際に発生した場合には、委託者に報告すること。課題発生時には、速やかに対応策を明らかにし、委託者と協議のうえ、対応方法を確定し、課題が解決するまで継続的に管理すること。
変更管理	仕様確定後に仕様変更の必要が生じた場合、受託者は、その影響範囲及び対応に必要な工数等を識別したうえで、変更管理ミーティングを開催し、委託者と協議のうえ、対応方針を確定すること。

また、受託者は、定期報告の会議体として以下の定例会を設置することとし、必要な報告書類を会議開催までに完備しつつ、会議終了後、その内容を書面で委託者へ報告し、その了承を得るものとする。なお、以下の定例会で行う内容に該当しない事項については、委託者と協議の上、適宜必要な会議を開催すること。

会議名称	概要	出席者	開催回数
プロジェクト会議	プロジェクトの最高意思決定機関として、プロジェクト遂行上重要な事項の判断及び決定を行う。	【受託者側】 プロジェクト責任者 プロジェクト管理者 仕様ホルダー チーフアーキテクト 【委託者側】 局担当者	月1回程度
個別機能検討会議	画面設計及び機能要件について、業務要件の把握等、個別具体的な事項の確認・調整及び検討等を行う。	【受託者側】 プロジェクト管理者 チーフアーキテクト 【委託者側】 局担当者 区検討会メンバー	週1回程度
運用管理機能検討会議	全体共通機能に係る事項について、確認・調整及び検討を行う。	実施内容に応じてメンバーを選定	年3回程度
インフラ検討会議	サーバ及び機器調達関連事項について、確認、調整、検討を行う。	実施内容に応じてメンバーを選定	年3回程度
システム連携検討会議	母子保健システム、住民情報系システム等との連携事項について、確認・調整及び検討を行う。	実施内容に応じてメンバーを選定	各会議の進捗を踏まえ適宜実施

5.1.3. プロジェクト体制

受託者は、業務実施にあたり本業務を確実に履行できる体制を設けることとし、以下のスキルを持った要員を配置すること。なお、プロジェクト発足時からの要員変更にあたっては、変更後の要員が前任者と同等以上のスキルを保有することを担保し、必ず委託者の了承を得ること。

要求するスキル	スキルの詳細
プロジェクト管理能力を有する者	プロジェクト実施計画を策定し、システムの設計・開発、テスト、システムの評価、プロジェクト間の調整を行い、生産性及び品質の向上に資する管理能力を有すること。 なおプロジェクト管理責任者は情報処理技術者試験の高度試験に相当する資格を有することが望ましい。
品質管理能力を有する者	自社の品質管理規準に従い、プロジェクトを離れて第三者的かつ客観的に、プロジェクト全般の品質状況を監査し、評価・改善する能力を有すること。
プログラミング能力を有する者	プログラミングの専門知識、オープンシステム開発言語に対する専門知識、機能設定能力、プログラム設計能力、プログラムの評価・改善技術、障害発生時の対応能力を有すること。
自治体業務に関する知識を有する者	本業務の範囲に適合した各自治体業務に精通し、他自治体事例や自身の構築事例等を提供し、業務改善及びカスタマイズ抑制、品質向上に資する能力を有すること。
ネットワークに関する知識を有する者	ネットワーク等の専門知識と評価、改善技術、全庁のネットワークを理解したうえで、各セグメント内の最適なネットワーク構成の設計・構築・運用に係る技術及び技術コンサルティング能力を有すること。
ハードウェア構成設計能力を有する者	ハードウェアの専門知識と評価・改善技術、システムの要件定義を理解したうえで、最適なハードウェア構成の設計・構築・運用に係る技術及び技術コンサルティング能力を有すること。

5.2. 開発要件

5.2.1. システム環境

受託者は、システム環境を以下3つの環境に区別し、受託者の責任の下で必要な設備・機器を準備すること。なお、本番環境においてエンドユーザが使用する機器については委託者が用意するが、性能設計等を行った上で、各機器に必要なスペック、機器・ソフト製品及びネットワーク仕様等を提示すること。想定する各環境の詳細は以下の通りである。

名称	詳細
開発環境	本システムの開発作業を行う環境
保守（検証）環境	本システムに対する改修等にあたり、当該内容を本番環境に適用する前の動作検証に使用する環境及び職員研修に使用する環境
本番環境	実業務で使用する環境

5.3. テスト要件

5.3.1. テスト方法

受託者は、各種テスト計画書等に基づき、総合テスト・運用テスト及び連携テストを主体的に実施すること。なお、総合テストについては実際の業務環境と同じ状態で実施すること。

また、受託者はテスト実施前に、各関係者の役割分担についてテスト計画書にて明確化するとともに、実施内容について委託者と協議を行うこと。

5.3.2. テスト結果を受けた対応

総合テスト及び運用テストにおいて発生した障害については、必要に応じて委託者へ報告した上で、復旧作業及び原因の解明、対策を行うこととし、各テストにおいて性能面での問題が発生した場合には、調整等を施すこと。

また、運用テスト終了後には、運用テスト結果報告書を作成し、委託者に提出すること。

5.3.3. テストデータ

各テストで使用するテストデータに関しては、受託者において準備することとし、総合テスト以降のテスト工程において、実データが必要な場合には、別途本市と協議すること。なお、受託者の開発環境における実データによるテスト実施はこれを認めない。

5.3.4. テスト実施拠点等

本市が指定する場所において実施する。

5.4. 移行要件

5.4.1. システム移行

受託者は、システム移行の実施にあたり、その時期を全体スケジュールにて明示し、事前に委託者の承認を得ることとする。なお、システム移行に伴い、連携先システムの停止が必要となる場合は、可能な限り当該システムの利用が少ない時間帯（夜間・休日等）とすること。

また、本システム利用に係る端末設定等にあたっては、システム移行後も一定期間、物理端末他システムを閲覧することが想定されている点に留意すること。

5.4.2. データ移行

5.4.2.1. 基本方針

データ移行作業は、システム運用・各業務への影響を最小限に止めるために、極力各業務の繁忙期を避けるように調整するとともに、事前に委託者へ実施計画を説明し、承認を得ること。

以下にデータ移行における受託者と、現行及び関連システム事業者の役割分担を示す。

項目	受託者（本調達により決定するベンダ）の作業	現行システム及び関連システム事業者の作業
コミュニケーション	本市、現行システム及び関連システムベンダとのプロジェクト遂行に係るコミュニケーションの実施	本市及び受託者とのプロジェクト遂行に係るコミュニケーションの実施
移行方法の策定	<ul style="list-style-type: none">・データ移行方法策定・移行対象データの選定・移行データ確認方法の策定（主管課による確認方法の策定を含む）・データ移行及びシステム切替えスケジュールの策定・移行プログラム開発	<ul style="list-style-type: none">・現行システムデータ仕様の提供・移行対象データ実態調査・サンプルデータの提供・外字実態調査
移行データ準備	<ul style="list-style-type: none">・現行システムデータの変換・変換データチェック	<ul style="list-style-type: none">・対象システムからのデータ出力・変換によるエラーデータのクリーニング

移行リハーサル及び 移行実施	<ul style="list-style-type: none">・手順確認・データ移入・移行後データの確認作業支援	移行支援
-------------------	---	------

5.4.2.2. 移行データ

移行データは、現行システムに蓄積されているデータ及び本システムの稼働に必要となる住基システムのデータを前提とする。なお、現行システムに蓄積されていない「過去データ（紙や外部媒体等で管理されているデータ）」は移行対象外データとする。なお、データの移行は、職員の負担が最小限となる方法で行うよう留意すること。

また、移行データについては、委託者にて実施予定の現行システムからのデータ抽出に基づき、CSV形式や固定長等のテキストデータでの提供を予定しているが、具体的な提供方式については別途協議の上決定する。

5.4.2.3. 文字要件

本システムの構築に当たっては、標準化システムとの連携を踏まえ、「地方公共団体情報システムデータ要件・連携要件標準仕様書」に示された文字要件に留意するとともに、本システムにて取り扱う文字コード及びフォントファイルについては、委託者と協議の上決定すること。

5.4.3. 本番環境への移行・切替え作業

本市のシステム環境については「4.1.4. システム利用環境」で示したとおりであるが、本システムの本番稼働に際して、必要なシステム切替え作業を実施すること。

また、システム切替え作業を実施するにあたり必要な関係所管課との調整についても、本委託の範囲内に含むものとする。関係する所管課との窓口は委託者が対応するが、具体的な調整内容については本委託の範囲内にて行うものとする。

5.4.4. 移行の実施場所

移行作業については、委託者が準備した開発スペース等、指定した場所で実施すること。

5.4.5. 移行手順

受託者は、データ移行における移行方式、データ構造、データ変換及び例外データ等の処理方法、作業内容、実施体制、作業環境、移行方法、移行ツール、スケジュール等を記載した移行設計書を作成し、委託者の承認を得て作業を実施すること。なお、移行テストについては、移行テスト計画書を作成し、本市の承認を得て作業を実施することとし、移行テストを行う際に利用するデータに関しては、本市と協議・検討して決定すること。

また、本番移行の際は現行及び関連システムベンダとの綿密な調整が必要となることから、十分な検討時間を確保した上で、委託者と協議のうえ時期や作業手順等を決定すること。

5.4.6. システム検収

システムの検収については、委託者、受託者にて協議の上、実施する。

5.5. 研修要件

5.5.1. 初期研修

受託者は、プロジェクト計画書に沿って、本システムにおける本番環境の稼働までに、4.1.2. に示すシステム利用者及び必要な本市職員に対して、初期研修を実施すること。

項目	研修内容
システムの概要説明	稼働時間、システム概要等
システムの操作説明	システムの操作説明等
システムの運用・保守に関する説明	システムの運用、作業指示及び保守に関する説明等
その他必要事項	その他システムに関する必要事項等

5.5.2. 研修を実施するために必要となるシステム

研修に使用する端末の設定や講師の派遣、対象職員数に応じたサポート要員の準備等、上記研修の実施に必要な一連の要素は、委託者の負担にて準備する。なお、実施にあたっての条件は以下の通りである。

項目	内容
研修時の環境	保守（検証）環境
研修対象者	システム管理者：約 20 名 システム利用者：約1,260名
研修場所	委託者が準備・指定する場所 ※実施形態については、委託者と協議の上決定する。
研修用端末	委託者が準備

5.6. システム構築工程における成果物

開発工程と成果物について、以下に示す。受託者は、当該一覧の「納品時期」を目安とし、原則次工程着手前に現工程の成果物について作成を行い、承認を得るものとする。

また、納品後1年間は、媒体破損、データ及びプログラム不良による納品物の再作成及び修正を保証できるように、受託者の責任において納品成果物の複製物を保管すること。

工程	作成ドキュメント	内容	納品時期
プロジェクト計画	プロジェクト計画書	開発プロジェクトを運営するための計画書	契約締結後 1か月以内
要件定義	要件定義書	基本設計を行うにあたって必要となる要件をまとめたもの (パッケージを使用する場合はカスタマイズ部分を中心としたもので可)	要件定義 終了時
基本設計	基本設計書	基本設計内容をまとめたもの (パッケージを使用する場合はカスタマイズ部分を中心としたもので可)	基本設計 終了時
移行設計	移行設計書	新システムへの業務移行方法やデータ移行方法をまとめたもの	移行設計 終了時
詳細設計	詳細設計書 データ項目定義書	基本設計書を元に詳細設計内容をまとめたもの (パッケージを使用する場合はカスタマイズ部分を中心としたもので可)	詳細設計 終了時
移行テスト	移行テスト計画書	移行テストのテスト項目や実施内容をまとめたもの	移行テスト 開始前
	移行テスト結果報告書	移行システム・ツールのテスト結果をまとめたもの	移行テスト 終了時
運用テスト	運用設計書	システム構成図やジョブ運用、バックアップ運用やログ運用、監視運用（プロセス監視、リソース監視等）、障害時運用等の運用設計をまとめたもの	運用テスト 計画時
	システム操作マニュアル	システムの操作手順を異動事由別の処理単位にまとめたもの	
	システム運用マニュアル	システムの運用手順を日次や週次、月次、年次、随時、臨時別等の処理単位にまとめたもの	運用テスト 計画時

工程	作成ドキュメント	内容	納品時期
運用テスト	セキュリティ実施手順書 (案)	システムのセキュリティ実施手順をまとめたもの (雛形は委託者から掲示)	運用テスト 計画時
	障害対応マニュアル	システム障害が発生した場合のシステム終了手順や再開手順、調査手順、障害対応手順を障害エラー別にまとめたもの	
	運用テスト計画書	運用テストのテスト項目や実施内容をまとめたもの	運用テスト 開始前
	運用テスト結果報告書	運用テストの結果をまとめたもの	運用テスト 終了時
研修	研修テキスト	システム管理者及びシステム利用者向け研修用テキスト	研修開始前
	研修計画書	研修の計画を提出すること	研修開始前
本番切替え	本番切替え計画書	開発したシステムを本番稼働させるためシステム品質状況や運用スケジュール、体制、制限する機能などを定めたもの	本番稼動前
	障害時運用手順書	障害時の連絡体制・対応フロー等を定めたもの	本番稼動前
プロジェクト 管理	議事録	開発プロジェクトを運営するための各種書類	会議終了後 5営業日内
	連絡票		随時
	進捗管理表		定例会時
	品質管理表		定例会時
	課題管理表		定例会時
	障害管理表		定例会時
	変更要求管理表		随時
	リスク管理表		定例会時

なお、保守・運用に係る設計においては、保守・運用に係る各種手順書やマニュアル等を作成すること。本件受託者自身が運用・保守を実施することに加え、運用保守の品質を担保できるように作業については全て手順化すること。また、保守・運用に係る設計の成果物は、別受託者の調達における基礎資料として準用する可能性があるため、予め了承すること。

6 納品形態及び部数

電子データで納品すること。なお、電子データ提出時には、委託者が指定する納品書を合わせて提出するものとする。

また、成果品作成完了時点で最新のウィルスに対応したウィルス対策ソフトによりチェックを行い、使用したウィルス対策ソフト、チェックを実施した日付を明示した上で納品すること。

7 納品場所

委託者が指定する場所とする。

8 法制度改正対応要件

法制度改正対応について、本システムの稼働予定である令和9年1月までに確定している法制度改正は、本業務の範囲内での対応とする。

9 その他留意事項

9.1. 関係法令等の遵守

受託者は、本業務を遂行するにあたり、関係法令等を遵守するとともに、本業務に従事するすべての者に対して、法令及び規程を遵守させるために必要な措置を講ずること。

また、本業務の受託にあたっては、法令等の定めのほか、4.5.セキュリティ要件におけるセキュリティポリシー等の内容を十分に理解し、これを遵守すること。

9.2. 知的財産権の帰属

本業務における成果物の著作権及び二次的著作物の著作権（著作権法第21条から第28条に定める全ての権利を含む。）は、受託者が本調達の実施の従前から権利を保有していた等の明確な理由によりあらかじめ提案書にて権利譲渡不可能と示されたものを除き、全て委託者に帰属するものとし、委託者は、成果物について、第三者に権利が帰属する場合を除き、自由に複製し、改変等し、及びそれらの利用を第三者に許諾すること（以下「複製等」という。）ができるとともに、任意に開示できるものとする。

ただし、成果物に第三者の権利が帰属するときや、複製等により本市がその業務を遂行する上で支障が生じるおそれがある旨を、契約締結時まで受託者が通知したときは、この限りでないものとし、この場合には、複製等ができる範囲やその方法等について、双方協議するものとする。

また、受託者は、納品される成果物に第三者が権利を有する著作物（以下「既存著作物等」という。）が含まれる場合、当該既存著作物等の使用に必要な費用の負担及び使用許諾契約等に関わる一切の手続を行うこと。この場合、受託者は、当該既存著作物の内容について事前に委託者の承認を得ることとし、委託者は、既存著作物等について当該許諾条件の範囲で使用するものとする。なお、本仕様に基づく作業に関し、第三者との間に著作権に係る権利侵害の紛争の原因が専ら委託者の責めに帰す場合を除き、受託者の責任及び負担において一切を処理するとともに、委託者は係る紛争等の事実を知ったときは、速やかに受託者へ通知し、必要な範囲で訴訟上の防衛を受託者に委ねる等の協力措置を講じるものとする。

なお、成果物の所有権は、委託者から受託者に対価が完済されたとき、受託者から委託者に移転するものとする。受託者は、委託者に対して一切の著作者人格権を行使しないものとし、また、第三者をして行使させないものとするほか、受託者は使用する画像、デザイン、表現等に関して他者の著作権を侵害する行為に十分配慮し、これを行わないこと。

9.3. 契約不適合責任

本業務における成果物等について、種類、品質又は数量が契約書、本調達仕様書その他合意された要件（以下「契約書等」という。）の内容に適合しないもの（以下「不適合」という。）である場合、その不適合が委託者の責に帰すべき事由による場合を除き、受託者は、自己の費用で、委託者の選択に従い、その修補、代替物の引渡し又は不足分の引渡しによる履行の追完（以下、手段を問わず総称して「履行の追完」という。）をすること。なお、受託者は如何なる場合であっても、委託者の選択と異なる方法で履行の追完をする場合は、委託者の事前の承諾を受けることとし、受託者は、その具体的な履行の追完の実施方法、完了時期、実施により発生する諸制限事項について、委託者と協議し、その承諾を受けてから実施するものとし、完了時には、その結果について委託者の承諾を受けること。

また、受託者が委託者から相当の期間を定めた履行の追完の催告を受けたにもかかわらず、その期限内に履行の追完を実施しない場合、委託者は、その不適合の程度に応じて代金の減額を請求することができる。ただし、次に掲げる場合、受託者に対して履行の追完の催告なく、直ちに代金の減額を請求することができる。

- (1) 履行の追完が不能であるとき。
- (2) 受託者が履行の追完を拒絶する意思を明確に表示したとき。
- (3) 本業務の性質又は契約書等の内容により、特定の日時又は一定の期間内に履行をしなければ契約をした目的を達することができない場合において、受託者が履行の追完をしないでその時期を経過したとき。
- (4) 前3号に掲げる場合のほか、前項の催告をしても履行の追完を受ける見込みがないことが明らかであるとき。

9.4. 検収

受託者は、成果物等について、納品期日までに委託者に内容の説明を実施して検収を受けること。検収の結果、成果物等に不備又は誤り等が見つかった場合には、直ちに必要な修正、改修、交換等を行い、変更点について委託者に説明を行った上で、指定された日時までに再度納品すること。

9.5. 再委託制限及び再委託を認める場合の条件

受託者は、業務を一括して又は主たる部分を再委託してはならず、受託者における遂行責任者を、再委託先事業者の社員や契約社員とすることはできない。

また、受託者は再委託先の行為について一切の責任を負うものとし、再委託先における情報セキュリティの確保については受託者の責任とする。

9.6. 承認手続

受託者は、本業務の実施の一部を合理的な理由及び必要性により再委託する場合には、あらかじめ再委託の相手方の商号又は名称及び住所並びに再委託を行う業務の範囲、再委託の必要性及び契約金額等について記載した委託者の定める所定の様式を委託者に提出し、あらかじめ承認を受けること。なお、前項による再委託の相手方の変更等を行う必要が生じた場合も、同様に再委託に関する書面を委託者に提出し、承認を受けること。

また、再委託の相手方が更に委託を行うなど複数の段階で再委託が行われる場合（以下「再々委託」という。）には、当該再々委託の相手方の商号又は名称及び住所並びに再々委託を行う業務の範囲を書面で報告すること。

9.7. 再委託先の契約違反等

再委託先において、本調達仕様書の遵守事項に定める事項に関する義務違反又は義務を怠った場合には、受託者が一切の責任を負うとともに、委託者は、当該再委託先への再委託の中止を請求することができる。

9.8. 業務の引継に関する事項

本業務の契約履行期間の満了、全部も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、受託者は委託者の指示のもと、本業務終了日までに、委託者が継続して本業務を遂行できるよう必要な措置を講じる必要があるため、業務引継に伴うデータ移行等に必要となるデータを、汎用的なデータ形式（CSV等）に加工し提供する機能を実装すること。