

宮古島市児童自立支援員相談システム導入業務 仕様書

1. 業務名

宮古島市児童自立支援員相談システム導入業務

2. 業務目的

子どもの居場所の運営事業を利用する児童・生徒や若年妊産婦への適切な支援ができるよう、相談システムを導入しデータベース化をすることにより、関係機関との情報共有をはじめ、業務効率化の向上を目指す。また、情報の一元管理によりケースの進行管理を適切に行い、継続的な支援体制を強化する。さらに、子どもの居場所の運営事業及び若年妊産婦の居場所運営事業への早期対応やスムーズな連携を促進し、児童・生徒や若年妊産婦等の相談業務を円滑に遂行することを目的としている。

3. 導入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) 職員が利用しやすく、直感的に操作可能な画面設計であること。
- (2) 児童相談の基本的な機能を備え、情報をシステム内で一元的に管理できること。また、システム内のデータが検索しやすく、本市の基幹システムとの連携が可能であること。これにより、居場所運営事業の相談業務において迅速な判断・対応が可能となること。
- (3) ユーザーID およびパスワードによるアクセス制限機能を備え、管理者の権限設定により、ユーザーごとの閲覧、編集などの権限を制御できること。
- (4) 法改正などに伴う管理内容の変更や新規登録項目の追加、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こと。加えて、将来的な機器更新やシステム移行に備え、データ移行に配慮した設計であること。
- (5) 運用及び保守にかかるシステム稼働後のコストを考慮した設計となっていること。
- (6) その他、本仕様書に記載の無い事項は、本市と受託者の協議のうえ決定すること。
- (7) 本仕様書に記載がない内容であっても、システムの稼働を実現する上で必要な要件は全て含めること。
- (8) サーバー機器はオンプレミス方式とし、宮古島市役所内のサーバー室に設置すること。

4. システムの機能要件

機能要件とは、効率的な業務遂行を実現するために必要と考える機能のことであり、実装していることが望ましいものである。

なお、仕様書に記載されている機能以外に提案すべき機能がある場合は、すべて見積に含め提案すること。

5. システム基本仕様

(1) 相談者基本情報

- ①住民基本台帳の情報が反映されること。
- ②氏名、カナ、性別、続柄、生年月日、電話番号、住所、福祉サービス利用状況、生活状況等が管理できること。
- ③生年月日を入力すると、現在の年齢表示を自動表示できること。

(2) 児童自立支援員相談管理

- ① ケース情報について、以下の操作及び管理ができること。
 - ア. 各種手帳の有無、障害等級、生育歴、病歴、経済状況(生活保護世帯、非課税世帯など)、手当(児童手当、就学援助など)等。
 - イ. 所属している居場所の登録管理。また、複数の居場所を利用している場合は、複数の登録管理。
 - ウ. ケース番号、受付日時、ケース担当者、相談経路、相談方法、相談内容(種別)。
 - エ. 相談対応(処理内容)と処理日の管理。
 - オ. 関係機関の情報管理。
 - カ. 経過記録(日時、相談方法、対応者、支援内容)の管理。
 - キ. 外部資料の取り込み。
 - ク. 終結日と終結理由の管理。
- ②業務帳票について、以下の帳票が出力できること。
 - ア. 相談受付票。
 - イ. ケース会議票。
 - ウ. 経過記録表。
 - エ. 相談実績を担当者や各居場所、全体としての集計と月報。
- ③統計帳票について、以下の統計機能を有すること。
 - ア. 支援記録や記入・登録した項目をデータ集計に反映し、統計情報として出力できること。また、集計結果をエクセルファイルに出力できること。
 - イ. 「沖縄こどもの貧困緊急対策事業(こどもの貧困対策支援員等)活動報告」の項目内容が出力できること。なお、活動報告に必要な項目の修正や追加が生じた場合には柔軟に対応できること。

(3) その他

改元時には必要な対応を保守の範囲内で行うこと。

6. システムの業務範囲

(1) 児童自立支援員相談システムの構築

- ①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ソフトウェアの導入や環境設定、操作や運用に関する研修を行うこと。

- ② 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。
- ③ 導入する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) システムの運用保守

ハードウェアとソフトウェアの保守は別途締結するものとする。保守契約期間は導入後60か月とし、以下の保守対応を行うこと。

- ①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。
- ②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機器等のハードウェア保守、システム保守、運用支援を行うこと。
- ③原則として、法・制度改正に伴うシステム改修を含むこと。なお、対応可能範囲を超える大規模な法・制度改正は別途協議するものとする。
- ④法改正等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。
- ⑤ソフトウェアの操作・運用の問合せに対して対応すること。
- ⑥システム障害時等において、必要に応じてオンサイト対応すること。
- ⑦保守契約期間の延長が必要な場合は、別途協議により定めること。

7. システムの前提条件

ハードウェア構成は、他市町村での導入実績および安定稼働実績のあるものとする。また、事業者提案の機器構成については、調達までを含むものとし、受託者が保守可能な機器を選択・導入すること。

(1) サーバー

サーバーのスペックは、以下の仕様を想定しており、相当以上のスペックを満たすものであれば可とする。また、契約満了後はデータ消去等適切な措置後に事業者へ返却するものとする。

①サーバー機 1台

②仕様等（以下のいずれかとする）

項目	仕様 等
サーバー形状	ラックマウント型
OS	Windows Server 2022 以上
CPU	4コア以上、3.0GHz 以上
メモリ	12GB 以上
記憶装置	HDD または SSD：1TB 以上
電源	冗長化
バックアップ装置	・高機能無停電電源装置(UPS) サーバー及び UPS 計4U 以内 ・コンソール、コンソール接続ケーブル

その他	他市町村において安定稼働実績のある構成
-----	---------------------

項目	仕様 等
サーバー形状	ノートパソコン型
OS	Windows 11 以上
CPU	インテル Core i5 第 14 世代プロセッサ同等以上
メモリ	8 GB 以上
記憶装置	HDD または SSD：512 GB 以上 ※システムが正常に稼働するための条件を満たしていること。 ※相談により条件を変更することが可能とする。
電源	冗長化
バックアップ装置	他市町村において安定稼働実績のある構成
その他	高機能無停電電源装置(UPS) サーバー及び UPS 計 4 U 以内

(2) クライアント端末

①本市既設の機器を利用すること。

※なお、システム稼働に必要な OS 等の準備は受託者で用意することとし、本調達範囲内に含むこと。

※クライアント端末に既に導入されている他システムの動作に影響が無いこと。

②クライアント端末への設定

クライアント端末へ、システムの稼働を可能にするための設定を行うこと。

別途、ソフトウェアのインストールやブラウザの設定変更が必要な場合については、本市と調整の上で作業すること。

③クライアント端末の増設

今後システムを利用する職員の増及び端末を増設することが必要になった場合には、ライセンス費用等が発生することなく、容易に増設できること。

④システム利用期間は最低 5 年間を想定すること

⑤クライアントの使用台数は次のとおりとする。

クライアント × 4 台

⑥既設のクライアントの仕様および主なソフトウェア製品は次のとおりである。

項目	仕様 等	
クライアント形状	ノート型パソコン	デスクトップ型パソコン
OS	Windows11 以上	Windows11 以上
CPU	4 コア以上、3.0GHz 以上	4 コア以上、3.0GHz 以上
メモリー	8 GB 以上	8 GB 以上
ストレージ		

ブラウザ	Microsoft Edge	Microsoft Edge
オフィス製品ソフトウェア	MicrosoftOffice	MicrosoftOffice
マウス	光学式マウス	光学式マウス

(3) プリンタの設定

本市既存のプリンタで帳票を正しく印刷できるように設定および出力テストを行うこと。

(4) システム利用者と利用時間

①システム利用者・端末数

同時利用可能なユーザー数は、端末台数に応じること。また、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と利用者数および利用場所は次のとおりとする。

ア. 宮古島市役所

イ 端末数：4台 利用者人数：6名

④ システムの稼働時間帯

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

(5) 現在の業務データ量

以下のデータ量を前提とし、システム設計を行うこと。

①相談受付票

件数：約1,000件

管理方法：ワード、エクセルファイルおよび紙媒体等

②経過記録

件数：約2,000件

管理方法：ワード、エクセルファイルおよび紙媒体等

③その他、関係資料

件数：約500件

管理方法：ワード、エクセルファイルおよび紙媒体等

8. システムの導入要件

システム導入にあたり、本市と受託者の認識の不一致を防ぐため、適宜、本市担当職員と受託者で調整会議を実施すること。その際、必要に応じデモ機やサンプル帳票等を使用すること。

(1) 調整会議資料及び議事録作成

調整会議で使用する資料は、会議の2開庁日前までに本市に提出すること。また、議事録に関しては、原則として会議終了後7開庁日以内に本市に提出すること。

(2) 導入作業

本市庁舎内での導入作業については、本市職員と日程調整の上で実施すること。

(3) 進捗管理

受託者は、導入スケジュールの各作業工程の進捗状況の管理を行うこと。各作業工程に係る進捗状況についての報告会議を月次で開催し、本市担当職員に作業状況の報告を行うこと。また、作業の遅延が生じた場合は、原因を調査し、対応策を提示すること。その際は、本市の承認を得た上で実施すること。

(4) 運用テスト

実運用前に、システム全体の機能及び性能を確認する目的で運用テストを実施すること。また、運用テストの具体的な内容は、事前に本市と協議のうえで決定すること。

(5) 作業実施時間

本市庁舎内での作業実施時間は、原則、月曜日から金曜日の午前 9 時から午後 5 時までとする。(土曜日及び日曜日、祝祭日を除く)。ただし、作業遂行上必要と判断した場合や、既存のネットワークおよびシステムの停止に伴う作業がある場合は、本市と協議のうえ、作業実施時間外での実施を可能とする。

(6) その他

庁内ネットワーク接続にあたり、庁内ネットワーク保守事業者との調整を行うこと。また、保守事業者側に発生する設定作業・調整事項に係る費用等を本調達に含めること。

9. 成果物

成果物は、以下のとおりとする。

- (1) 受託者は、本契約で作成する以下の成果物について紙媒体及び電子データで提出すること。また、紙媒体、ライセンス、メディアなど付属品を含む成果物の全てを納品すること。

- ①本システムに係るハードウェア・ソフトウェア一式
- ②業務実施計画書等
- ③基本設計書等
- ④詳細設計書等
- ⑤全体システム構成図
- ⑥機器設定一覧表
- ⑦研修計画書及び研修テキスト
- ⑧操作マニュアル
- ⑨運用保守マニュアル(障害発生時の対応を含む)
- ⑩議事録
- ⑪その他必要書類（本市と受託者で協議のうえ決定するもの）

10. 契約不適合責任

本市が承認した受託者作成の成果物と仕様書に契約不適合があった場合は、本市と協議

の上、受託者は無償で是正措置を行うこと。なお、契約不適合期間は、システム引渡し後 1 年間とする。

1 1. 秘密保持

受託者は、本業務において知り得た情報を本業務の目的以外に使用し、又は第三者に開示若しくは漏えいしてはならない。

1 2. 調達要件

本業務に必要なハードウェアおよびソフトウェアの調達については、受託者の提案によるものとする。ただし、以下の要件を満たすこと。

(1) ハードウェア要件

- ①新規ハードウェアについては、導入後最低 5 年間は十分なレスポンスが得られる構成を想定し、導入実績のある安定性、信頼性、保守性に優れた機器を提案すること。
- ②本システム稼働後レスポンスが著しく悪化する場合は、受託者の責任においてハードウェアの増強など必要な対応を行うこと。
- ③データのバックアップ先は、受託者の提案によるものとする。データのバックアップおよび復元に必要なファイル作成が行えること。
- ④業務遂行上必要と判断される周辺機器があれば、本業務の範囲内として提案すること。

(2) ソフトウェア要件

- ①画面構成や検索機能の充実した操作性が優れていること。
- ②定期的なバージョンアップにより、機能強化が図られるソフトウェアであること。
- ③各帳票は、本市の指定する様式を正確に印刷できること。

1 3. セキュリティ要件

- (1) 本業務実施に当たり、受託者は業務実施担当者に対して、個人情報の取扱いを含むセキュリティ教育を実施し、情報セキュリティ保持の意識徹底を図ること。
- (2) システムのウイルス対策は、本市と受託者で協議し、受託者が責任を持って対策を講じること。

1 4. 住民基本台帳等との連携

- (1) 児童自立支援員相談システムは、本市の住民基本台帳および児童相談システム「童」、女性相談システムとのデータ連携が可能であること。なお、データ取得方法は、受託者と協議し調整する。
- (2) 本市が提供する外字データの表示・印字に対応すること。

1 5. 既存データ移行

- (1) 現在 Excel、Word 形式で管理されているデータは、原則、可能な限り本システムに移行すること。
- (2) 移行用データの出力仕様および出力に関わる費用等は本調達に含めるものとする。
- (3) データ移行に使用する所定の移行用シートの様式は受託者が提供すること。
- (4) Excel、Word、紙媒体で管理しているものを効率よく移行する具体的な方法を提案すること。
- (5) その他、本市の負担を軽減する方法があれば提案すること。
- (6) 既存データ移行の詳細は、事業者選定後、双方協議のうえ決定することとする。

1 6. 帳票カスタマイズ

システムより出力される各帳票のうち、パッケージに含まれない本市指定の様式に帳票印刷が必要になった際には、本市と協議の上対応すること。

1 7. システム搬入およびセットアップ作業

以下作業は、受託者が責任を持って実施すること。

- (1) システムのインストールおよび必要な設定を行うこと。
- (2) 各種データのセットアップを実施し、システム全体の動作試験を適切に行うこと。

1 8. 操作研修

- (1) 初動時立会い

システムの本稼働開始時は、受託者担当 SE と本市担当職員が立会い、稼働確認及び操作説明等を実施し、職員サポートを行うこと。

- (2) 職員研修

システムの利用および管理に必要な事項について、受託者が職員に対して説明及び教育を行うこと。また、その際に使用する研修テキスト等は受託者が用意すること。

1 9. 児童自立支援員相談システム運用保守業務

本業務では、以下の内容を実施すること。

- (1) 保守管理

導入業務が終了し、稼働を開始したシステム（ハードウェア・ソフトウェアに係る一切）を対象とし、次のとおり保守管理業務を行うこと。

- ①責任者・保守内容、保守依頼時の連絡先等を保守体制表

に明記し、電話等による Q&A サポート体制を整えること。

- ②大幅な制度改正等によるシステムの改修を除き、バージョンアップ等を含め、通常の保守の範囲で、特段の経費を要することなく行うこと。ただし、保守の範囲を超える改修

を要する場合は、本市と協議の上対応する。

- ③システムの円滑な稼働を確保するために、必要な機能修正や変更・故障修理等の保守管理作業を行うこと。
- ④システム稼働状況およびデータバックアップ状況等の確認を実施すること。
- ⑤導入システムは、運用期間 （令和８年７月１日 から令和１３年３月３１日 まで） 利用可能であり、その期間中、保守業務を行えること。

（２）システム障害対応

システム障害時には、迅速な対応を行える体制を有すること。ハードウェアおよびソフトウェアを問わず、システム障害発生時には、速やかに対応し、迅速に復旧させること。また、復旧後は障害の原因について本市職員に説明し、対策を協議すること。

（３）マニュアルの整備

受託者は、システムの円滑な運用を目的として、本市と協議の上、運用・操作に関するマニュアルを作成しなければならない。また、マニュアルについては、常に最新の状態を保持すること。

２０．留意事項

（１）機密保持

本市の情報セキュリティポリシーを遵守し、本業務を遂行すること。また、受託者は、本業務に関連して入手した資料や業務上知り得た個人情報を含む全ての情報について、本業務の実施中および終了後も、秘密保持のために十分な体制・設備により厳重に管理すること。なお、業務で取得した資料や個人情報等を第三者に開示してはならない。本市の承諾を得た場合については、この限りではない。

（２）その他

- ①関係法令及び本市条例その他の例規を遵守すること。本仕様書の記載事項に関わらず、必要と思われる事項については、別途協議の上で決定すること。
- ②本事業で作成されたドキュメントやデータに関する著作権については、市に帰属するものとする。
- ③本仕様書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等が発生した場合、当該紛争の原因が専ら市の責めに帰する場合を除き、事業者の責任、負担において一切を処理すること。この場合、市は係る紛争等の事実を知ったときは、事業者へ通知し、必要な範囲で訴訟上の防衛を事業者に委ねるなどの協力措置を講じるものとする。
- ④本仕様書において、明示なき事項または疑義が生じた場合、本市とその都度協議するものとする。

2 1. 導入工程

(1) 導入工程、細部打ち合わせ等

事業者決定後、速やかに導入工程等について本市と協議し、承認を得た上で、導入に着手すること。また、導入内容の細部については、適宜本市と行うこと。

(2) 仕様変更

本仕様の変更を必要とする場合は、あらかじめ申出の上、本市の承認を得ること。

(3) 記載外の事項

本仕様書に記載されていない事項は、本市と受注者で協議すること。

(4) 疑義が生じた場合

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。