

宮古島市女性相談システム導入業務仕様書

1. 業務名

宮古島市女性相談システム導入業務

2. 業務目的

新たな管理システムを導入することにより、各種業務の作業効率の向上を図ること、個々の事例における迅速な対応及び支援の強化に繋げることを目的とする。

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、操作しやすい画面設計となっているシステムであること。
- (2) 女性相談の基本的な機能に加え、情報をシステム内で一元的に管理でき、システム内のデータから検索しやすいこと、本市の住民基本台帳との連携が可能であること等、女性相談業務にかかる迅速な判断・対応に資する機能を備えるものであること。
- (3) ユーザーID及びパスワードにより管理し、システム使用できるユーザーを制限できること、管理者による権限設定によりユーザーごとの閲覧、編集等を制限できること。
- (4) 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に柔軟に対応できること。また、将来的に想定される機器更新に対応するため、システムの移行やデータの移行に配慮したシステムであること。
- (5) 運用及び保守といった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、本市と受託者双方で協議し、決定する。
- (7) 本仕様書に記載が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。
- (8) サーバー機器はオンプレミスとし、宮古島市役所内のサーバー室へ設置する。

4. システムの機能要件

機能要件とは、業務を行う上で効率的な業務を行うために必要と考えてい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、全て見積り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 支援措置の利用状況を含む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、福祉サービスの利用状況、生活状況等

が管理できること。

③生年月日を入力すると自動的に現在の年齢表示ができること。

④ジェノグラムの描画ができること。

(2) 女性相談情報管理

①ケース情報

ア.各種手帳の有無、障害等級等の入力できる項目があること。

イ.ケース番号、受付日時、ケース担当者、相談経路、相談方法、相談種別、相談内容の管理ができること。

ウ.対応(処理)の内容と処理日の管理ができること。

エ.関係機関の管理ができること。

オ.経過記録(日時、相談方法、対応者、支援内容)の管理ができること。

カ.外部資料の取り込みができること

キ.終結日と終結理由の管理ができること。

②業務帳票

ア.相談受付票の出力ができること。

イ.ケース会議票の出力ができること。

ウ.経過記録表の出力ができること。

エ.転出先等への情報提供書が出力できること。

オ.相談実績を担当者ごとや全体として集計し、月報として出力できること。

③統計帳票

ア.福祉行政報告例(第36表、第37表)及び女性支援事業実施状況報告(V-2)が出力できること。

(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) 女性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今回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システム保守には原則として法・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法改正など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保守契約期間を延長する場合は、別途協議により定めるものとする。

7. システムの前提条件

ハードウェアについては、他市町村導入実績・安定稼働実績のある構成とすること。また、事業者にて提案した機器構成の調達まで含むため、受託者がハードウェア保守できる機器を選択・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(下記のいずれかとする)

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	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4U以内 ・コンソール/コンソール接続ケーブル

項目	仕様 等
サーバー形状	ノートパソコン型
OS	Windows11 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	8GB以上
記憶装置	HDD または SSD:512GB 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4U 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 等は受託者で用意することし、本調達内に含むこと。

※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、ソフトウェアをインストールする必要がある場合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である。

クライアント × 5 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	Windows 11	Windows 11
CPU	4 コア以上、3.0GHz以上	4 コア以上、3.0GHz以上
メモリー	12GB以上	12GB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	Microsoft Office	Microsoft Office
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・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

同時利用のユーザー数は最大で端末の台数までを可能とすること。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:5台 利用者人数:5名

②システムの稼働時間帯

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

(5) 現在の業務データ量

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観点から、適宜、本市担当職員と受託者で調整会議を行うこととする。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については、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

システム導入に際して、本市庁舎内で作業する場合、本市職員と日程調整の上、作業を行うこと。

(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

実際の運用テストについては、システム全体の機能及び性能の確認等、総合的な機能検証を目的とする。なお、運用テスト実施前に、具体的な内容については本市と協議すること。

(5) 作業実施時間

本市庁舎内での作業実施時間については、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)。但し、作業を遂行する上で必要と判断した場合や、既存のネットワーク及びシステムの停止等を伴う作業がある場合は、本市と協議の上、作

業実施時間外に作業を実施できるものとする。

(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、紙媒体及びライセンスやメディア等の付属品についてはそ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(障害発生時における対応を含む)
- ⑩議事録
- ⑪その他必要書類(本市と受託者で協議の上、決定する)

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、本市関係職員と協議の上、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。

11. 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。

12. 調達要件

本業務に必要なハードウェア及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本システム稼働後著しくレスポンスが悪化する場合は、受託者の責任においてハードウェアの増強等を行うこと。
- 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及び復元を行うため必要なファイル作成が行えること。
- ④業務遂行上必要と思わ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定期的にバージョンアップされ、機能強化が図られるシステムを納品すること。
- ③各帳票は、本市の指定する様式が印刷できること。

13. 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に関する意識の徹底を図ること。
- (2) システムのウイルス対策は、市と受託者が協議した上で受託者の方で講じること。
- (3) 「宮古島市情報セキュリティポリシーに関する要綱」を遵守すること。

14. 住民基本台帳等との連携

- (1) 女性相談システムは、本市の住民基本台帳／児童相談システムととのデータ連携が可能であること。なお、データ取得する方法は、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・印字にも対応すること。

15. 既存データ移行

- (1) データ移行について、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、出力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) ワードやエクセル、紙媒体で管理しているものを効率よく移行する方法を具体的に提案すること。
- (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。なお、既存データ移行についての詳細は事業者選定後、双方協議の上決定することとする。

16. 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、パッケージ以外の本市の指定する様式の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。

17. システム搬入及びセットアップ作業

以下のことについて、受託者の方で行うこと。

- (1) システムのインストール・設定を行うこと。
- (2) 各データをセットアップし、システム全体の動作試験を実施すること。

18. 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 及び本市担当職員が立会うこととし、稼働確認及び操作説明等の職員サポートを行うこと。

(2) 職員研修

システムの利用及び管理に必要な事項についての説明及び教育を行うこと。

また、その際、研修テキストを用意すること。

19. 女性相談システム運用保守業務

次の業務を行うこと。

(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・保守内容及び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以外は、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 円滑なシステムの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 システム稼働状況及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、同期間における保守が行えること。

(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・ソフトウェアを問わず、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) 契約不適合責任

本業務完了後１年以内に本市が承認した仕様書と成果物に不一致が発見された場合、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、本業務の契約不適合責任は、業務完了後１年間とする。

(2) 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。受託者は、本業務に関連して入手した資料と業務上知り得た個人情報を含む全ての情報について、本業務の実施中及び終了後においても、機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、業務に関して入手した資料と業務上知り得た個人情報を含む情報について、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、その限りではない。

(3) 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生じた場合は、当該紛争の原因が専ら市の責めに帰す場合を除き、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、事業者に通知し、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、市とその都度協議するものとする。

21. 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。導入にかかる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。