

鹿沼市家庭児童相談システム導入業務仕様書

1 業務名

鹿沼市家庭児童相談システム導入業務

2 目的

鹿沼市においては、現在契約している家庭児童相談システムを中心に記録や管理をしているが、令和6年度に契約が満了となることから、現在の家庭相談業務に最も適した家庭児童相談システムを導入することで、作業効率の向上及び事務の負担軽減を図る。

3 運用期間と主なスケジュール（業務期間）

システムの導入に係る業務の契約期間は、令和6年8月中旬頃（予定）から令和7年2月28日までとする。システムの運用・保守に係る業務の契約期間は、令和7年3月1日から令和12年2月28日（60か月）とする。（地方自治法第234条の3に基づく長期継続契約）

- ・システム事業者選定 令和6年8月上旬頃
- ・契約 令和6年8月中旬頃
- ・導入打ち合わせ 令和6年8月中旬頃～
- ・試行運用・操作研修会 令和7年2月中旬頃～
- ・本稼働 令和7年3月1日～
- ・運用・保守業務 令和7年3月1日～令和12年2月28日

4 基本要件

- (1) 職員が利用しやすい画面設計及びWEBシステムであること。また、利用するブラウザは、Microsoft Edge（Chromium版）に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（機能）毎に使用権限を設定することができ、IDごと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) システム稼働後、平日（月曜日から金曜日まで）の午前8時30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。
- (4) 導入後、最低5年間は継続的に安定的な使用・運用が可能であること。
- (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に柔軟に対応できるシステムであること。
- (6) 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むこと。

5 業務内容

(1) 業務範囲

ア 家庭児童相談システムの構築

- (ア) システム導入に係る要件定義・設計、開発・テスト、児童相談に係る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。
- (イ) 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。
- (ウ) 今回導入するシステムが稼働するためにシステム構築に必要な設定作業を行うこと。

イ 既存データ移行

本市で現在稼働中の家庭児童相談システム（ベンダー：(株)北日本コンピューターサービス）から出力された各種情報及び個別管理している各種情報の移行作業が実施できることが望ましい。なお、何らかの理由によってデータ移行作業ができない場合は、企画提案書にその理由を明記し、代替案を提案すること。

移行する場合のデータとおよその件数は下表のとおりとする。なお、データフォーム・形式は本市が示すものとする。現在稼働している家庭児童相談システムのデータの抽出費用については、本調達範囲に含まない。

業務種別	件数	主な移行対象データ
虐待・家庭児童相談	児童数 約 1,700 名 相談記録数 約 70,000 件	住所、生年月日、経過記録、家族構成情報、各種支援等情報など

ウ ハードウェア機器の導入

- (ア) 本業務において、事業者が必要とするサーバーの種類、スペック等については「(2) アサーバーの要件」を満たす機器を提案すること。
- (イ) ハードウェア機器については、オンサイト保守が可能なメーカーの製品とすること。また、システムに必要な性能・拡張性・信頼性に優れた機器を提案すること。
- (ウ) ハードウェアについては、事業者にて提案した機器構成の調達まで含むため、受託した際にハードウェア保守できる機器を選択・導入し契約期間中は常に正常な稼働状態を維持すること。

エ システム運用保守

ハードウェア及びソフトウェアの運用・保守は別途運用・保守契約を締結するものとする。運用・保守契約期間は導入後60か月とし、以下の運用・保守対応を行うこと。

- (ア) 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。
- (イ) システムの安定稼働のために必要なサーバー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。
- (ウ) ハード障害発生時にサービスの早期復旧に備えた仕組みを有していること。
- (エ) システム保守には軽微な法・制度改正に伴うシステム改修を含むこと。なお、大規模な法・制度改正については別途協議するものとする。
- (オ) 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。
- (カ) ソフトウェアの操作・運用の問合せに対して、的確に対応すること。

(キ) 上記保守運用を実施するための体制を確保すること。また、障害発生時（接続不可、操作上の不具合等）における本市からの連絡窓口は一元化することとし、保守体制について、提案に含めること。なお、遠隔操作によるメンテナンスは不可とする。

オ 障害対応

- (ア) アプリケーションをはじめとする各種ソフトウェアやデータの復旧作業を行うこと。
- (イ) 障害事後対応として、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是正処置及び予防措置を講じること。また、原因や再発防止策を取りまとめ、当市に報告すること。

カ その他システム構築及び導入に必要な作業

(2) システムの前提条件

ア サーバーの要件

- (ア) 特定のハードウェアに依存せず一般的に市販されている汎用的なサーバー上で動作すること。
- (イ) 利用者数や端末数に見合う処理性能の構成とし、業務データ保全の観点からも障害等を考慮した電源冗長化対策を施すこと。
- (ウ) 各種ミドルウェア（データベース、Webサーバー、スクリプト言語など）はグローバルスタンダードなソフトウェアを採用すること。（企業独自のミドルウェアは不可）
- (エ) 業務データや操作ログなどの必要なデータのバックアップが日次及び随時で自動取得できること。また、随時復元が可能であること。
- (オ) 一時的な停電に対応できるように無停電電源装置（UPS）を備えること。UPSからの電力供給時間内にシステムの自動停止が行えること。供給電力の回復時にはシステムの自動再起動が行えること。
- (カ) システム利用期間は最低5年間を想定すること。
- (キ) 導入するサーバーの台数は次のとおりとする。
業務サーバー 1台
- (ク) 現時点で想定するサーバーの仕様は次のとおりである。なお、データベースなどのミドルウェアについては提案者が必要になるソフトウェア製品を提案すること。なお、CPUやメモリ等について、次の記載はあくまで想定のため、当市の人口やデータ量から推測し、提案することとする。

項目	仕様・製品名等
サーバー形状	ラックマウント型サーバー
OS	Microsoft Windows Server 2022以降
CPU	Xeon プロセッサ（8コア）以上
メモリ	16GB以上

ハードディスク	500GB 以上 (RAID 1 以上で構成後の容量)
光学式ドライブ	DVD-ROM ドライブ (内蔵型)
電源	冗長化
インターフェース	10BASE-T/100BASE-TX/1000BASE-T
ディスプレイポート	VGA (アナログ RGB)
USBポート	3 ポート以上
バックアップ装置	RDX ドライブ USB3.0 接続 (外付型) RDX カートリッジ (500GB 以上) 2本を付属すること (入替用含)
無停電電源装置 (UPS)	ラックマウント型

- (ケ) 将来のクライアントOS変更にも対応できること。
- (コ) サーバーライセンス及びサーバーCAL は本調達範囲に含むものとする。
- (サ) セットアップ、機器の搬入や設置、契約終了時の機器の撤去・搬出費用を含むこと。
- (シ) サーバー機器は設置及び設定作業を実施すること。
- (ス) サーバー機器については市が所有するサーバー室のサーバーラックへサーバーを設置することとする。設置先の設備については次のとおりとする。
- a サーバーラック
サーバーラック (19インチ) へサーバー関連機器を収納・設置すること。
空きスペース4ユニットを想定している。
 - b サーバーコンソール
コンソール (モニター、キーボード、マウス) は本市保有の設備を利用する。ただし、接続用の KVM ケーブルは本調達範囲に含めるものとする。
(参考) コンソール仕様 : Fujitsu RC25/PG-R4DP1
 - c ネットワーク機器
設置先のサーバーラック内に搭載するにあたり必要な LAN ケーブル等の配線は、本調達に含めるものとする。
- (ス) サーバーの設置場所
栃木県鹿沼市今宮町1688番地1
鹿沼市役所行政棟内の本市が指定する場所に設置すること。

イ クライアントの要件

クライアント端末を新規に調達する。次の仕様を満たすこと。

- (ア) 特定のハードウェアに依存せず一般的に市販されている汎用的なパソコン上で動作すること。
- (イ) 本システムは原則、クライアントの Web ブラウザで動作することとし、特別なアプリケーションの導入や設定を必要としないこと。本システムから出力されたデータは、クライアントのオフィスソフトウェア製品 (Microsoft Excel 等) で編集が可能な形式とするこ

と。

(ウ) クライアントOSのバージョンアップには影響を受けにくいシステムであること。

(エ) 使用するクライアントの台数及び設置場所は次のとおりである。

調達クライアント 14台 (新設)

内訳は次のとおりとする

a こども未来部こども・家庭サポートセンター 12台

栃木県鹿沼市文化橋町1982番地18 鹿沼市民情報センター4階

b 保健福祉部健康課 2台

栃木県鹿沼市今宮町1688番地1 鹿沼市役所行政棟2階

(オ) 現時点で想定するクライアントの仕様及び主なソフトウェア製品は次のとおりである。

調達からシステムを利用できる状態までのセットアップを行うこと。

項目	仕様・製品名等
クライアント形状	デスクトップ型
OS	Windows 11 Pro (64bit 版)
CPU	Intel Core i3 2.1GHz 以上
メモリ	8GB 以上
SSD	256GB 以上
ソフトウェア	最新の Microsoft 社の永続版 Office で、契約期間終了までサポートが継続されるもの
ディスプレイ	19.5 型ワイド以上(覗き見防止フィルターを付属させること。)
キーボード	JIS 配列準拠テンキー付き
マウス	光学式マウス
インターフェース	10BASE-T/100BASE-TX/1000BASE-T

※クライアント接続に必要なスイッチングハブ、LAN ケーブル等の配線については、本調達範囲に含むものとする。

ウ プリンタの要件

プリンタを新規に調達する。次の仕様を満たすこと。

(ア) 使用するプリンタの台数及び設置場所は次のとおりである。

調達プリンタ 2台 (新設)

内訳は次のとおりとする

a こども未来部こども・家庭サポートセンター 1台

栃木県鹿沼市文化橋町1982番地18 鹿沼市民情報センター4階

b 保健福祉部健康課 1台

栃木県鹿沼市今宮町1688番地1 鹿沼市役所行政棟2階

(イ) 現時点で想定するプリンタの仕様は次のとおりである。

調達からシステムを利用できる状態までのセットアップを行うこと。

項目	仕様・製品名等
印刷方式	モノクロレーザ式プリンタ
用紙サイズ	A 3、A 4
給紙トレイ	2 段以上（各段 5 0 0 枚以上）
両面印刷機能	有り
インターフェース	<ul style="list-style-type: none"> ・ LAN ポート（10BASE-T/100BASE-TX/1000BASE-T） ・ USB ポート
対応 OS	Windows11 以降

※プリンタ接続に必要な LAN ケーブル等の配線及びプリンタの替えトナー（5 本）については、本調達範囲に含むものとする。

エ パッケージの要件

- (ア) 複数の市町村で導入実績又は予定のあるパッケージソフトを活用すること。
- (イ) 本市既設の LAN を使用した環境で利用できる Web システム であること。
- (ウ) 項目の追加・変更 がマスタ設定でできる等、カスタマイズを必要最小限に抑える設計となっていること。
- (エ) 必要に応じて機能の追加等パッケージのバージョンアップを行うこと。
- (オ) Microsoft Edge (Chromium 版) で動作すること。

オ セキュリティ対策ソフトウェアの要件

- (ア) サーバー及びクライアントはセキュリティ対策を実施する。
- (イ) サーバー、クライアント端末には本市の用意するセキュリティ対策ソフト (ESET 社製 ESET Endpoint Antivirus 及び SKY 社製 SKYSEA) を導入する。
- (ウ) 当該ソフトウェアのライセンスは本市にて保有しているものを利用する。
- (エ) 当該ソフトウェアのインストール及びセットアップ作業は、現行の基幹系（個人番号利用事務系。インターネット接続不可。）ネットワーク構築ベンダーである株式会社TKCにおいて実施する。なお、当該作業の実施に当たっては、必要に応じて、株式会社TKCとの打合せや調整を行う。

カ ネットワークの要件

- (ア) 現行の基幹系（個人番号利用事務系。インターネット接続不可。）ネットワークを使用し、本システムを構築すること。
- (イ) 現行の基幹系ネットワーク上に本システムを構築するために必要なネットワークの設定情報については本市より提供する。
- (ウ) TCP/IP プロトコルを基本とし、ミドルウェアに依存する独自プロトコルを使用しないこと。

キ ネットワーク設定

- (ア) IPアドレス等の設定情報については本市が指定する。
- (イ) ネットワークの設定作業については、現行の基幹系（個人番号利用事務系。インターネット接続不可。）ネットワーク構築ベンダーである株式会社TKCにおいて実施する。なお、当該作業の実施に当たっては、必要に応じて、株式会社TKCとの打合せや調整を行う。

ク 機器設置・調整

導入する全ての機器の設置・調整を行い、システム稼働に必要な設定を施した上で動作確認をすること。

ケ システムの利用拠点と端末数

- (ア) システム利用拠点と端末数・利用者数
 - a こども未来部こども・家庭サポートセンター内
栃木県鹿沼市文化橋町1982番地18 鹿沼市民情報センター4階
端末数：12台 利用者数：12人
 - b 保健福祉部健康課内
栃木県鹿沼市今宮町1688番地1 鹿沼市役所行政棟2階
端末数：2台 利用者数：2人
- (イ) システム利用者と利用時間
 - a 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。
 - b システムの稼働時間帯
6時から24時までの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）。

6 業務要件

(1) システム要件

本システムにおける機能要件及び運用要件への基本的な考え方は以下のとおりとし、詳細な要件については、要件定義・基本設計の工程において受託者と協議の上、決定する。

ア 機能要件

本システムの利用条件（利用者数や利用時間帯）を考慮し、繁忙時においても円滑に業務運用ができる安定したシステム機能が確保できること。また、本システムに必要とする機能は別添「鹿沼市家庭児童相談システム導入業務に係る公募型プロポーザル実施要領」に定める「機能要件適合調査表」（様式7）のとおりとする。原則として「機能要件適合調査表」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。

イ 運用要件

- (ア) 本稼働後の発注者からの問い合わせ及び障害発生時の連絡先等の窓口は一本化すること。
- (イ) 本業務の運用・保守期間の満了、全部又は一部の解除若しくはその他の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、事業者は発注者の指示のもと、本業務終了日までに発注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、別システムに移行する場合には必要な支援を行うこと。また、別システムへの移行に伴いデータ移行等が発生する場合、移行のために必要となるデータを 家庭児童相談システムから抽出し、汎用的なデータ形式（CSV 等）に加工したファイルを発注者に提供すること。提供するファイルについてはデータレイアウト等の必要な資料についても合わせて提供し、発注者及び新システム構築事業者に対し誠意を持って協力すること。データ抽出に関する費用は本契約には含まない。対応方法について特筆すべき内容があれば提案書に記載すること。

(2) 業務データ保存要件

- ア システム利用期間中において要保護児童等に関する各種情報は継続して保存すること。
- イ システム利用期間（5年間）経過後の業務データの増加を考慮し、各種ミドルウェアやハードウェアの構成を提案すること。

7 システム基本仕様

(1) 相談機能

家庭児童相談システムは、家庭児童相談、児童虐待相談、ひとり親相談及び女性相談に関する相談内容についても入力・管理できる機能を有すること（機能要件は次のとおり）。

業務種別	業務内容
虐待相談	児童虐待相談
家庭児童相談	養護相談、保健障害、障害相談、非行相談、育成相談等
ひとり親家庭相談	資金の貸付相談、経済的な相談、生活上の相談等
女性相談	配偶者からのDV相談等

ア 各相談業務において、対象となる子ども及びその関係者（保護者、親族、関係者等）からの相談内容を入力・管理する機能有すること。

イ 複数の業務において同一の対象者の相談を入力・管理することができ、同一の対象者として共有・管理ができること。

ウ 居住実態に即した世帯管理ができること。

(2) 児童情報管理

ア 氏名、カナ、性別、続柄、生年月日、電話番号、住所、居住地、世帯区分、福祉サービスの利用状況、生活状況等が管理できること。

イ 生年月日を入力すると自動的に現在の年齢が表示できること。

ウ 氏名（カナ）と生年月日と同じ人物が登録されている際は自動的にチェックし注意を促すこと。

エ ジェノグラムの描画ができること。

オ 家族情報画面から、児童や保護者などの世帯員へ画面遷移が出来ること。

カ 基本情報を修正した場合、変更履歴へ保存されること。

キ 世帯員情報画面から、相談が過去に登録されているか確認できること。

(3) 児童相談情報管理

ア 児童相談ケース

(ア) 各種手帳の有無、障害等級、生育歴等の管理ができること。

(イ) ケース番号、受付日時、ケース担当者、連絡経路、受付形態、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（日次、行動区分、対応者、支援内容）の管理ができること。

(カ) 終結日と終結理由の管理ができること。

イ 業務帳票

(ア) 児童記録表の出力ができること。

(イ) ケース進行管理表の出力ができること。

(ウ) ケース会議票の出力ができること。

(エ) 経過記録表の出力ができること。

(オ) 送致書、転出先等への情報提供書が出力できること。

(カ) 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。

ウ 統計帳票

(ア) 福祉行政報告例（第43表、第44表、第45表、第49の2表）が出力できること。

(4) 要保護児童等情報共有システム（こども家庭庁）への対応

要保護児童等に関する情報のシステムへの取込みや出力ができるシステムであること。

(5) サポートプランへの対応

こども家庭庁が示すサポートプランについて対応ができるシステムであること。

(6) その他の情報の管理・出力機能

ア ユーザーID、パスワードによる認証ができ、ユーザーは自分自身のパスワードを変更できること。

イ 管理者はユーザーの追加、変更、削除及び権限の設定が行えること。

8 操作研修の実施、操作説明書の提供

システム導入後、利用者向けの操作研修及び管理者向けの運用研修を実施すること。なお、研修には本システムを利用すること。

研修内容は次のとおりとする。

ア 利用者向け操作研修

(ア) 対象者 15名程度

(イ) 時間数 半日程度1回

イ 管理者向け研修

- (ア) 対象者 5名程度
- (イ) 時間数 半日程度1回

ウ 操作説明書の提供

- (ア) 研修で使用するマニュアルを作成し、対象者分の部数を準備すること。なお、操作マニュアルは極力専門用語を用いず、容易に理解しやすい記述とし、分かりやすく説明すること。
- (イ) 機能の修正などがあった場合には、該当部分を更新した操作マニュアルを速やかに作成し、提供すること。
- (ウ) 操作説明書はオンラインでの提供も可とし、成果物として必要最小限の部数を提供すること。

9 その他事項

(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。導入に係る内容の細部については、適宜本市と協議を行うこと。

(2) 納品物

導入に関する仕様書一式及びこれが記録されたCD-R（1部）を納品すること。

(3) 仕様変更

本仕様の変更を必要とする場合は、あらかじめ申し出の上、本市の承認を得ること。

(4) 契約範囲外利用の禁止

本市のデータを契約の範囲を超えて利用してはならない。また、アクセス権限のない情報等にアクセスしてはならない。委託事業者は個人情報等を第三者と通信回線によって結合して処理してはならない。ただし、本市が必要と認める場合はこの限りでない。

(5) 個人情報の保全及び保護に関する遵守事項

ア 個人情報の機密保持

事業者は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び本市の個人情報保護条例を含む関係法令並びに本市の情報セキュリティポリシーを遵守して本件業務を実施すること。

イ 再委託の禁止または制限

(ア) 個人情報の漏洩を防止するため、事業者は本受託業務を第三者に再委託してはならない。ただし、当該業務の一部についてやむを得ず第三者に委託する必要がある時は、あらかじめ再委託する業者名、の内容事執行場所を本市に書面で提出し、本市の承認を得なければならない。

(イ) 再委託を受けた者に対してもこの仕様書を厳守させなければならない。

(6) 記録媒体上の情報の返還及び消去

ア 事業者は、業務が完了し、又はこの契約が解除されたときは、事業者の保有する記録媒体上に記録された業務の処理又は実施に係る一切の情報を本市に返還するとともに、本市の同意を得て委託事務の終了後にすべて消去しなければならない。この場合において、消去に要する費

用は、事業者が負担するものとする。

イ 事業者は、前項の規定にかかわらず、本市との協議の上、委託事務の処理に係る情報が記録された事業者の保有する記録媒体を廃棄するときは、第三者に利用されることのないよう善良な管理者の注意をもって、焼却、裁断等により処分しなければならない。この場合において、処分に要する費用は、事業者が負担するものとする。

(7) 守秘義務

事業者は、本業務の履行に関して知り得た業務の内容等を第三者に漏らしてはならない。当該契約が終了した後も、同様とする。

(8) 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。

(9) 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。