

(別紙 1)

## 多治見市相談管理システム構築業務委託 仕様書

### 1. 事業番号及び事業名称

事業番号：多子委第22号

事業名称：多治見市相談管理システム構築業務委託

### 2. 納入期限

令和6年3月31日(日)

### 3. 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) 職員が利用しやすい画面設計及びWEBシステムであること。

利用するブラウザは、Microsoft Edge(Chromium)・Google Chromeにも対応できるシステムであること。

(2) ユーザーをIDおよ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、システムの処理毎に使用権限を設定することができ、ID毎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(月曜から金曜)の午前8時45分から午後5時30分までの間、運用に関する問合せに関して、速やかに対応すること。

本システムに必要とする機能はシステム機能要件書(別紙2)(以下、「機能要件書」という。)のとおりとする。機能要件書のうち重要度Aに分類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。

(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。

常に最新のシステムが利用できるよう、年1回バージョンアップを利用料・保守料内で実施すること。

※リプレース等の機器入替時などにあわせてバージョンアップ提供した機能やバグ修正にて適用した機能については本項のバージョンアップとは認めないものとする。

(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、柔軟に対応できるシステムであること。また、福祉行政報告例など、国において様式の変更があった場合は、データベースの変更を伴う大きな影響を除き、保守の範囲で対応すること。

(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めること。

## 4. 業務内容

### (1) システムの構築

- ・本システムは、本市が指定する場所にオンプレミスで構築すること。システム構築に必要なとなるネットワークケーブル等の資材は受注者が準備すること。
- ・サーバ等機器はラックマウントで設置し、4 Uのスペース以内で構築すること。なお、本市が所有するラックは以下の製品であるため、マウント規格が適合する機器を納品すること。  
河村電器産業（株）製データセンターラック 品番「DGT 42-1220WB」
- ・サーバを操作するためのコンソールは、多治見市が用意する以下のものを利用すること。ただし、納品しようとするサーバが以下のコンソールに接続して使用できない場合、使用可能なコンソール及び接続ケーブルを併せて納品すること。

製品名	型番	サーバとの接続インターフェース
コンソール FUJITSU製	RC25/PY-R1DP1	KVMスイッチを介して接続
KVMスイッチ FUJITSU製	PY-KVAA08	RJ45 (KVMスイッチ側) VGA及びUSB (サーバ側) ※ケーブルは多治見市が用意する。

- ・サーバOS、ミドルウェア、ソフトウェア等必要なものは、調達に含めること。
  - ・サーバ及び(2)に指示するパソコンには、多治見市が指定する下記のウイルス対策ソフトウェアをインストールする。構築するシステムとウイルス対策ソフトウェア（最新版）との間に競合が発生しないように、システム上で必要な設定等があれば実施すること。
- なお、上記ウイルス対策ソフトウェアのライセンス購入及びインストール作業は調達に含めないものとする。

ウイルス対策ソフトウェア 「Trend Micro Apex One セキュリティエージェント」

- ・本システムを構築する物理サーバー等のハードウェア機器は、5. システム基本仕様及び本市の人口規模（約 10 万 6 千人）を考慮し、最適かつ必要十分な性能を満たすものを選定すること。
- ・サーバOSのインストール、その他必要な作業は調達に含めること。なお、サーバOSはWindowsServer2019 とする
- ・当該システムを多治見市のネットワークに接続するためのポートを1ポート（Ethernet）のみ準備するので対象システムのネットワーク構成を考慮すること。
- ・本番環境、検証環境、バックアップ装置を用意し、定期的に自動でバックアップすること。

### (2) パソコン、プリンタの使用に関すること

ノートパソコンは新たに6台調達する。ただし、プリンタ1台は既設を利用するため、本調達費用には含めない。

※スペックは下記を参照。

#### ① ノートパソコン

OS	Windows10 pro (ダウングレード版)
CPU	Core i3 以上
メモリ	8GB

ブラウザ	InternetExplore11, GoogleChrome, MicrosoftEdge 対応
ミドルウェア	MsOffice2021 (Excel、Wordが使用できるライセンスを用意すること)

(3) ソフトウェアの導入

家庭児童相談、女性相談、ひとり親相談にかかるパッケージシステム及び関連ソフトウェアの導入および環境設定を行うこと。

(4) カスタマイズ

本市から提示した機能要件書のうち重要度Aのものがパッケージシステムにおいて対応していない場合は、カスタマイズにより対応すること。

(5) データ移行

- 1 現在稼働中のシステム（現行システム）のデータを移行すること。
- 2 現行システムの資料提供、データ出力作業は本調達費用には含まない。
- 3 テスト用3回、本番用1回のデータ出力を想定している。
- 4 現行システムのベンダーとは本市を通して、質疑応答を行うものとする。

(原則、5 開庁日以内の回答とする)

5 移行対象データ

児童・家族基本情報：住基宛名番号、氏名、カナ氏名、性別、生年月日、郵便番号、住所  
相談基本情報：受付日時、受付形態、相談経路、相談種別、虐待者、主訴、経過記録

(6) 保守対応

ソフトウェアの保守は別途保守契約を締結するものとする。

保守契約は導入後 60 ヶ月を想定しているが、単年度ごとの契約とし、当該年度の予算成立を条件に保守契約を締結するものとする。保守については以下の対応を行うこと。

- 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 年1回のシステムバージョンアップを保守費用内で行い、開発完了後3ヶ月以内に最新のパッケージ標準システムを保守費用内で適用すること。
- 3 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。
- 4 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。
- 5 問い合わせがあった場合には、速やかに対応策を検討し、システムが正常稼働するように対策をとること。

(7) 操作研修の実施、操作説明書の提供

- 1 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ものとする。
- 2 研修内容は以下の通り。(集合研修を想定。)

1.) 利用者向け操作研修

ア 対象者 7名程度                      イ 時間数 半日程度1回

2.) 管理者向け研修

ア 対象者 7名程度                      イ 時間数 半日程度1回

(8) その他本システム構築及び導入に必要な作業

## 5. システム基本仕様

### (1) システム連携

- 1 住基システムより連携される住民基本台帳データの取り込みができること。
- 2 連携ファイルは、日時を指定して自動取得できること。
- 3 連携頻度は日次とする。

### (2) 児童基本情報

- 1 氏名、カナ氏名、性別、続柄、生年月日、電話番号、住所、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。
- 2 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。
- 3 カナ氏名が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。
- 4 ジェノグラムの描画ができること。
- 5 家族情報を管理する画面から、児童や保護者などの個別の世帯員情報を管理する画面へ（以下「世帯員管理画面」と呼ぶ。）遷移ができること。
- 6 基本情報を修正した場合、変更履歴へ保存されること。
- 7 世帯員管理画面から、相談が過去に登録されているか確認できること。
- 8 福祉サービスや健康管理の資格情報は表示を切り替えることができること。
- 9 権限を与えられている職員のみ、資格情報を閲覧できるように制御できること。  
その際、閲覧権限がない職員でも、資格情報の有無は確認できること。
- 10 福祉サービスや生活保護等の資格情報の有無が住所等確認する世帯員管理画面から遷移することなく容易に確認できること。
- 11 住基に登録されている世帯番号で紐づく世帯とは別に、居住実態等に即した世帯管理ができること。その際、本提案システムで管理する世帯番号とは別に住基上の世帯番号も保持できること。

### (3) 児童相談情報管理

#### 1 児童相談ケース

1. 各種手帳の有無、障害等級、生育歴等の管理ができること。
2. ケース番号、受付日時、ケース担当者、相談経路、受付形態、相談種別、相談内容の管理ができること。
3. 対応（処理）の内容と処理日の管理ができること。
4. 関係機関の管理ができること。
5. 経過記録（日時、行動区分、対応者、支援内容）の管理ができること。
6. 終結日と終結理由の管理ができること。

### (4) 婦人相談情報管理

- 1 氏名、カナ氏名、性別、続柄、生年月日、住所等、受付日時、ケース担当者、相談経路、受付形態、相談種別、相談内容の管理できること。

### (5) ひとり親相談情報管理

- 1 氏名、カナ氏名、性別、続柄、生年月日、住所等、受付日時、ケース担当者、相談経路、受付形態、相談種別、相談内容の管理できること。

### (6) 業務帳票の出力について

別紙「システム帳票一覧」に記載のある帳票すべて出力できること。各帳票案は、別に示すものとするが、帳票に記載の項目が全て網羅されていれば、レイアウト案はこれによらない。

#### (7) バックアップ

- 1 必要なデータについて、日次のバックアップが可能であること。また、障害等発生時など、本市が必要とするときにリストアが可能であること。

#### (8) その他の情報の管理・出力機能

- 1 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
- 2 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。

### 6. 運用保守に関する要件

管理運用要件の詳細については提案事項とするが、下記については必要要件とする。

#### (1) 保守体制

##### 1 問い合わせ対応

本市職員及び本市が業務委託等を行う事業者からの、新システムの操作方法等に関する各種問い合わせに対応すること。保守の窓口は一元化し、責任者・保守内容及び保守依頼時の連絡先等を明記した保守体制表を提出すること。

##### 2 障害対応

新システムに関するさまざまな障害に対して、一次対応窓口となり障害内容の切り分けを行った後、各対応窓口に連絡すること。また、障害原因が不明確で対応窓口の特定が困難な場合も想定されるが、そのような障害対応の全般についても、主体的に実施すること。

業務パッケージソフトウェアの障害については、影響範囲の調査、応急処置対応、抜本的対応を行うこと。

サーバ・クライアント等のハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク等の障害発生時においては、ハードウェア等の障害復旧後に業務システムをはじめとする各種ソフトウェア及びデータの復旧作業を行うこと。

障害発生時において、収集した障害情報を元に原因を分析し、同様の障害が発生しないよう是正処置・予防処置を講じること。なお、障害対応の時間帯・対応速度については、下記の要件を満たすこと。

#### ○通常業務における連絡体制

平日 8:45～17:30 障害検知後、速やかに連絡がとれる体制を構築すること。

#### ○閉庁時における連絡体制

翌開庁日 10:00 までに連絡がとれる体制を構築すること。

#### ○障害発生時における対応速度

翌開庁日 17:15 までに初期対応(相談記録の閲覧及び入力ができる状態まで復旧する)を行うこと。

## (2) システム保守内容

- 1 システムの不具合等について、本市からの連絡に応じ、速やかに障害発生原因の診断、及び切り分けを行い、復旧作業を行うこと。障害に起因した機器の再セットアップが必要な場合は対応すること。
- 2 システム全般に係る操作方法等の質問及び運用管理における技術的問い合わせ等について、対応すること。
- 3 システム操作マニュアル、管理者マニュアルの整備を行うこと。また、システムのバージョンアップ等によりマニュアルに修正が必要となった場合は、速やかに対応すること。
- 4 制度改正等による国・県帳票の変更についての対応は、保守の範囲内で実施すること。ただし、新規業務の追加等、大幅なシステム変更が生じる場合については、本市と協議の上対応について決定する。
- 5 本市独自帳票の変更、EUCによる抽出条件（SQL構文の追加等）については、年1回までは保守の範囲内で対応すること。

## 7. 留意事項

### (1) 環境配慮行動

- 1 受注者は、次の環境配慮行動に努めるものとする。
- 2 業務周辺環境の清掃及び美化に努めること。
- 3 排出された廃棄物は、受注者が適正に処理処分すること。
- 4 提出書類には、エコマーク商品など環境に配慮した商品を積極的に使用し作成すること。
- 5 その他受注者が行っている環境配慮行動を行うこと。

### (2) 妨害又は不当要求に対する通報義務

- 1 受注者は契約の履行に当たり、暴力団関係者等から事実関係及び社会通念等に照らして合理的な理由が認められない不当若しくは違法な要求又は契約の適正な履行を妨害された場合は警察に通報しなければならない。なお、これらの不当介入を受けたにも関わらず通報しない場合は指名停止措置を講じることがある。
- 2 受注者は暴力団等による不当介入を受けたことに起因して履行期間内に契約内容を完了することができないときは、発注者に対して履行期間の延長を請求することができる。

### (3) 過失における違約金の徴収について

- 1 この契約に関して、重大な過失等が発生した際、その原因が受注者の責によるものであると客観的に認められた場合、発注者はこの契約及びこの契約に係る変更契約による契約金の20分の1に相当する金額を上限として、受注者に請求できるものとする。
- 2 受注者は発注者が指定する期間内に、違約金を支払わなければならない。
- 3 違約金は、発注者と受注者が協議して定めるものとする。  
上記定めは、本業務の履行後においても同様とする。

## 8. 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、承認を得たうえで、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) 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
- ・カスタマイズ部分に係る設計書
- ・システム管理マニュアル
- ・システム操作研修テキスト（マニュアル）
- ・システム運用研修テキスト（マニュアル）
- ・導入にあたり行う協議記録
- ・業務完了報告書
- ・その他、本市が要求する資料

### (3) 将来拡張

本調達範囲外とするが、下記の国の動向を踏まえた対応方針を提案書に記載すること。

- ・2023年度に創設されたこども家庭庁に向けた取り組みについて記載すること。
- ・国が示す標準準拠システムへの将来的な移行についての対応方針について記載すること。（本システムは標準準拠システム対象となる住基システムとの連携となるため。）

### (4) 仕様変更

やむを得ず、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。

### (5) 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。

### (6) 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。

以上