

船橋市児童相談システム導入業務プロポーザル仕様書

1. 業務名

船橋市児童相談システム導入業務

2. 導入目的(コンセプト・前提条件)

本市では令和8年度の市児童相談所の開設に加え、令和6年4月施行の改正児童福祉法にて示されたこども家庭センターを整備することにより、母子保健分野から児童福祉分野の切れ目のない一体的な支援体制の構築を目指している。そのため、両組織の支援情報を円滑に共有する必要があり、データベースを共有または連携し、こどもや家庭環境等の情報を一元的に管理できるシステムであることが求められる。

また、単に相談管理の機能が充実しているだけでなく、現場でケース対応している職員と庁舎内にいる職員間のコミュニケーションを円滑にする仕組みを有し、かつ児童相談所の判断に司法関与が拡大され、今まで以上に面接・訪問等の記録作成に量と質が求められることから、セキュリティが十分に確保されたことを前提に、庁舎外に持ち出し可能なタブレット端末でシステムを使用でき、現場で記録の閲覧・作成が可能なシステムが求められる。

さらには、システムの利用において複雑な操作や理解を要することなく、ユーザビリティに優れ直観的に操作可能であり、かつ蓄積されたデータに基づき優先すべき調査ポイントを表示する等、様々な事案に直面するケースワーカーに寄り添い支援するシステムであることが求められる。

なお、職員にとって分かりやすく効率的な運用を実現するため、本仕様書で示す機能・要件等を一つの製品として実現していることを条件とする。

3. 契約期間

(1) 業務委託契約(システム導入業務):契約締結日から令和8年3月31日まで※

(2) 使用料契約:令和7年1月6日から令和12年3月31日まで※

※それぞれ単年度ごとに契約を締結する

4. 履行場所

本市が指定する場所とする。なお、想定は以下のとおり。

(1) 船橋市家庭児童相談室(船橋市保健福祉センター内)

(2) 船橋市児童相談所(船橋市若松二丁目に建設予定)

5. 利用ユーザー数と利用端末数

利用ユーザー数と利用端末数の予定数量は次の表のとおりとする。なお、利用ユーザー数、モバイル端末数、PC台数は職員の配置状況や業務実施場所により増減することに留意すること。

| 対象期間 | 利用ユーザー数 | モバイル端末台数 | PC台数 |
|---------------------------------|---------|----------|------|
| 令和7年1月1日から令和7年2月28日まで (研修期間) | 25 | 25 | 2 |
| 令和7年3月1日から令和7年3月31日まで | 81 | 81 | 2 |
| 令和7年4月1日から令和8年3月31日まで | 81 | 81 | 2 |

| | | | |
|------------------------|-----|-----|---|
| 令和8年4月1日から令和12年3月31日まで | 154 | 154 | 3 |
|------------------------|-----|-----|---|

6. 開発・運用開始スケジュール

大まかなスケジュールは下記のように想定しているが、円滑にシステム運用が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。なお、社会情勢やその他事情によりスケジュールが前後する可能性があることに留意すること。その場合は双方で協議の上、対応を決定する。

| 時期 | 内容 |
|-----------|--------------------------------|
| 令和6年6月 | 業務委託契約(市町村版)を締結 |
| 令和6年6～12月 | 設計開発・運用テスト・データ移行 |
| 令和6年11月 | 端末設定作業開始 |
| 令和6年12月末 | 端末納品 |
| 令和7年1月 | 使用料契約を締結、職員研修開始(システム使用料発生) |
| 令和7年3月初旬 | 家庭児童相談室(こども家庭センター)への導入(市町村版稼働) |
| 令和7年4月 | 業務委託契約(児童相談所版)及び使用料契約を締結 |
| 令和7年5～12月 | 設計開発・運用テスト・データ移行 |
| 令和8年2月 | 端末設定作業開始 |
| 令和8年3月末 | 端末納品 |
| 令和8年4月 | 児童相談所への導入(児童相談所版稼働) |

7. 業務内容

(1) 児童相談システムの提供

受託者は、本仕様書の要件を満たす「児童相談システム」を提供すること。

(2) ネットワーク回線の調達等

(1)のシステムを利用するために必要な閉域網等にアクセスできる SIM をモバイル端末数と同じ枚数調達し、契約期間中に滞りなく利用できるように端末のキitting作業を行うこと。また、当該ネットワーク回線の運用保守も併せて調達し、円滑に利用できるように必要となる設定等を行ったうえで、安定稼働させるために必要となる運用管理を行うこと。なお、キitting後の端末の納品時期は研修実施前までとする。

| 項目 | 仕様等 |
|--------------------------------|---|
| SIM | ・パブリッククラウドと閉域網で通信できる SIM を用意し、キittingすること。 ・LTEデータ通信(ベストエフォート)とすること。 |
| 多要素認証 | ・多要素認証(生体認証)のキittingと運用を行うこと。 |
| Mobile Device Management (MDM) | ・閉域網で利用できる MDM 機能として、紛失時のロック機能、遠隔データ消去、利用中断の機能等についてキittingと運用管理を行うこと。 ※MDM ライセンス調達は本市が行う |
| モバイル端末 | 使用するモバイル端末は位置情報探索、一定時間経過による自動での画面ロックの設定を行うこと。 |

| | |
|-----------|--|
| 不正プログラム対策 | ・不正プログラム対策として、クラウド側のパターンファイル更新を定期的に行うこと。 |
| その他 | ・システム計画停止時などに適宜本市と相談の上、OS の一括アップデートなどが可能であること。 |

(3) サービス運用支援

① 研修の実施

職員に対する研修の要件は以下のとおりとする。

| 項目 | 内容 |
|---------|--|
| 研修対象者 | システム利用者、システム管理者 |
| 研修時期 | ・市町村版稼働時：令和7年1月～ ・児童相談所版稼働時：令和8年1月～ ・毎年4月中旬 ※詳細時期は別途協議とし、双方合意の上で変更も可能とする。 |
| 研修方法 | 対面若しくはオンライン |
| 研修場所 | 本市で用意する |
| 研修用端末 | 本市で用意する。※研修実施までにキitting作業を終えること。 |
| 研修用テキスト | 必要に応じて受託者が用意する。 ※オンラインで研修を実施する場合は電子媒体での提供も可とする。 |

② サポート体制

サポート体制の要件は以下のとおりとする。

| 項目 | 内容 |
|--------------|--|
| サポート内容及び対応時間 | ・システムの操作利用方法(平日8時30分から17時15分) システム利用者からの利用方法の問い合わせに対する案内 ・障害対応(24時間365日) システム監視を行うとともに、緊急を要する児童相談対応にサービスを利用することができない等の重大な障害が発生した場合は、検知後速やかに本市に別途定める連絡先に連絡を行うこと。 ・端末の紛失対応(24時間365日) システム利用者から端末の紛失の連絡を受けた場合、ただちに遠隔による端末のシャットダウン、端末内のデータ消去を行うこと。 ・常駐サポート(システム利用開始から約1週間程度) システム利用開始時には約1週間程度常駐し活用支援をすること。 |
| サポート方法 | 対面若しくはオンラインでの対応可(常駐サポートは対面とする) |

③ 操作マニュアルの作成と更新

システムの操作マニュアルとして、以下のマニュアルを作成すること。なお、システムのバージョンアップ等、操作内容に変更があった場合には、適宜改定を行うこと。

- ・システム利用者向け操作マニュアル
- ・システム管理者向け操作マニュアル

8. システム要件

(1) システムの機能要件

本システムが備えるべき機能の要件は、以下のとおりとする。

① 機能要件・帳票要件

別紙1「機能要件一覧」、別紙2「帳票要件一覧」にて提示する。なお、機能要件一覧において必須とされている項目について、一つでも対応不可の場合は、面接審査に進めないものとする。記載どおりの機能実装が困難な場合には代替案による提案も可とするが、提案した内容で当該要件を可とするかは本市が判断する。

なお、帳票要件を満たしているか審査するため、実装を予定するサンプル帳票を提出すること。
(具体的な提出方法は実施要領を参照すること)

※こども家庭センターに関する機能・帳票は、国のガイドラインが確定されていないことから記載していない。詳細は契約後に市と協議のうえ、対応を決定する。

② 他システムとの連携要件

国が構築した要保護児童等に関する情報共有システムに対応したCSVデータの取り込み、及び出力ができること。また、千葉県において千葉県警察との情報共有システムを構築する予定があり、令和8年度より当該システムに対してもアップロード可能なデータを作成し抽出できること。千葉県警察とのシステム連携に関する詳細は、契約後に市と協議のうえ、対応を決定する。

(2) システムの非機能要件

① サーバー要件

本システムはSaaS方式を利用すること。

② クライアント要件

本システムは持ち出し可能なモバイル端末の利用を想定しており、モバイル端末、PC、プリンターは、以下の機器構成で本調達とは別に調達することを想定している。ただし、下記以外でシステムを利用可能な機器類があれば提案書において提案をすること。なお、別紙1「機能要件一覧」で示した機能は庁舎内外問わず、モバイル端末で全ての機能が操作可能であることを前提とする。

・モバイル端末

| | |
|--------|---|
| 機種 | iPad Air 10.9 インチ WiFi+Cellular SIMフリー モデル |
| ソフトウェア | iPad OS 16 以降(ブラウザは Google Chrome) ストレージ 64GB 以上とする。 |
| ストレージ | 64GB |

・モバイル端末用付属品

| | |
|-------|---------------------------|
| キーボード | iPad Air 用 Magic Keyboard |
| タッチペン | Apple Pencil |

・PC

| | |
|--------|------------------------------------|
| 機種 | MacBook Air 13 インチ M1 チップ |
| ソフトウェア | iPad OS 16 以降(ブラウザは Google Chrome) |
| ストレージ | 256GB |

・プリンター

| | |
|------|---|
| 機種 | RICOH P C6010 の同等品 |
| 接続方式 | 無線 LAN アクセスポイント(YAMAHA WLX212 の同等品)を介した無線接続 |
| その他 | AirPrint 対応 |

③ サービスレベル要件

本システムにおけるサービスレベルは以下のとおりとする。記載した目標値を満たせなかった場合に直ちにペナルティを課すものではないが、目標値を満たすために出来る限りの努力と工夫改善を図ること。なお、目標値との大きな乖離が続き状況の改善が期待できないと判断された場合、状況に応じて返金対応等を求める場合がある。

| 要素 | 要件 |
|----------|--|
| システム稼働時間 | 原則として24時間365日稼働とする。(計画停止時間及び災害などによる大規模障害、及びインフラ提供会社の大規模通信障害を除く) |
| 稼働率 | 24時間365日稼働(計画停止時間等を除く)に対し、年間のシステム稼働率は99.0%を目標とすること。 ※稼働率は(サービス提供時間(実績))÷(サービス提供時間(予定))×100にて算出する |
| 障害対応 | 障害発生検知は発生から概ね1時間以内の検知を目標とし、緊急を要する児童相談対応にサービスを利用することができない等の重大な障害については、検知後速やかに本市に連絡し、障害発生検知時の目標復旧時間は12時間以内とすること。 |
| 障害監視 | 24時間365日(計画停止時間及び災害などによる大規模障害、及びインフラ提供会社の大規模通信障害等を除く)とし、監視インターバルは3分とすること。 |

④ その他要件

| 要素 | 要件 |
|-----------|--|
| オンライン応答時間 | 3秒以内を目標とすること。 ※システムが要求を受け付けてから応答するまでの時間とし、回線の通信時間や端末の処理時間は含まないものとする |
| データ量 | データ量の見込みは以下のとおり。 ・ ケース数(R5.3.31時点) |

| | |
|-------------|--|
| | 県児童相談所分:約25,000件 市家庭児童相談室分:約14,000件 ・ 年間のケース数の増加数 県児童相談所分:約2,500件 市家庭児童相談室分:約1,500件 ・ 0~17歳の住民基本台帳人口(R5.4.1時点) 96,268人 |
| チューニング | データ量、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、適宜ソフトウェアのチューニング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を備えること。毎年対象者が約10%増加した場合でも、5年間に対応可能なスペックを備え、拡張性を有すること。なお、拡張に当たって、適宜・柔軟に対応(増設等)ができるシステム・機器構成とすること。 |
| メンテナンス | メンテナンス等一時的にサービス停止を行う際は事前に通知を行うこと。 |
| 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+アーカイブからの復旧)までのデータ復旧を目的とすること。 |
| バックアップ方法・頻度 | 日次作成し、最低でも3世代分(3日分)を保管すること。バックアップデータはPCから取り出し可能であること。 |
| 復元 | 障害直前のデータを復元できること。 |
| サービス提供報告 | 月次で報告を行うこと。 |

9. セキュリティ要件

本システムはSaaS方式を採用することに加え、持ち出し可能なタブレット端末を利用するため、十分なセキュリティ対策が求められる。別紙3「セキュリティ要件等一覧」にて示す要件をすべて満たすこと。

10. システム開発要件

(1) プロジェクト管理要件

本システムの構築における具体的な体制、スケジュール、プロジェクト管理方法等を含んだ業務計画書を作成し進捗管理を行い、定期的に市に報告すること。

(2) オプション及びカスタマイズ等の設計構築要件

オプション等を考慮したDB設定設計、ユーザーのアクセス権の設計、アプリケーションの利用構築設計や各種カスタマイズを行う際は、市と設計内容を十分協議すること。システムに適用する場合はテストを実施し、テスト結果について市に報告を行うこと。

(3) データ移行要件

- ① データ移行にあたり、既存システムの構築事業者及び市とデータレイアウト、コード変換、データ検証や受け渡し回数等について十分協議を行い、以下の内容を含むデータ移行計画書を提出すること。
 - ・移行対象データの範囲
 - ・移行に係るリハーサル、本番移行等のスケジュール
 - ・移行に係る受託者の実施体制、市との役割分担
- ② 移行対象データの詳細は別紙4「データ移行詳細」を参照すること。
- ③ 既存システムからのデータ移行に関し、現行事業者からテストや本番切り替え、質疑応答への支援が得られるものとする。なお、現行事業者のデータ抽出に係る費用は、本市の負担とする。
- ④ 次期システムへのデータ移行を考慮し、契約終了により、次期システムへのデータ移行が発生する場合は、円滑にデータ移行ができるよう協議の上、対応すること

11. 納品物

本業務の納品物(提出書類等)及び納入期限は下表のとおりとする。更新が必要となった場合には最新のものに修正すること。納品形式は、メール等による電子データでの提出も可とする。

| No. | 納品物(名称は任意) | 期限 |
|-----|-------------------------------|--|
| 1 | 業務計画書(年間スケジュール) | 契約締結後1ヶ月以内、以降毎年4月末日まで |
| 2 | データ移行計画書 | 市と協議のうえ決定した日まで |
| 3 | システム利用者向け操作マニュアル | サービス利用開始2週間前まで ※機能拡張などを行った場合も含む |
| 4 | システム管理者向け操作マニュアル | サービス利用開始2週間前まで ※機能拡張などを行った場合も含む |
| 5 | サービス提供報告書(月次) | 4月分～翌年2月分については、翌月の7営業日以内(ただし、翌年3月分については、当月末) |
| 6 | 各業務完了報告書(各種テスト、データ移行、端末設定作業等) | 検収日まで |

12. 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、適宜本市と協議を行うこと。

(2) 仕様変更

本仕様の変更を必要とする場合は、あらかじめ申し出の上、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、本市と受託者で協議すること。

(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、本市と受託者で協議すること。

(5)知的財産権

① 業務プログラムの著作権

本サービスアプリケーションにおいて受託者が使用する業務プログラムにおける一切の知的所有権に関して、著作権法第21条から第28条までに定める権利を含む全ての著作権は、受託者に留保する。

② 成果物の著作権

本業務における成果物のうち、納品された各ドキュメントにおける一切の知的所有権に関して、著作権法第21条から第28条までに定める権利を含む全ての著作権は、パッケージ標準に付加されるマニュアル等の原本及び各ドキュメントに記載された受託者のロゴその他の本業務以前から受託者に権利が帰属する部分を除き、本市に帰属する。

また、本市によりサービス稼働時に移行またはサービス利用期間中に蓄積されたデータは、本市に帰属する。

(6)機密保持及び情報セキュリティの確保

① 受託者は、受託業務に関連して知り得た本市の機密に関する事項及び個人情報に関する事項については、「個人情報の保護に関する法律」、「船橋市個人情報の保護に関する法律施行条例」、「船橋市情報資産の保護及び管理に関する規程」及び「船橋市情報セキュリティ対策基準」※等に基づいて適切に管理し、契約期間中はもとより、契約期間後も第三者に漏洩してはならない。

※本市の情報セキュリティ対策基準は、契約後に提供する。なお、本市対策基準は、総務省の地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドラインを基に作成しているため、契約前はこれを参考にすること。

② 受託者は、本市の許可なく業務実施場所から個人情報等(機密情報を含む)の情報資産を持ち出してはならない。

③ 個人情報等(機密情報を含む)の情報資産の授受は、本市の指定する方法により、本市の指定する職員と受注者の指定する者の間で行うものとする。

④ 特定個人情報を取り扱う場合は、「特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン(行政機関等編)」に記載のある安全管理措置に基づいた措置を講じること。

(7)再委託の禁止

受託者は、受託業務の全部又は主要業務の一部を第三者に委託し、または請け負わせることはできない。ただし、やむを得ない理由により、受託者が第三者に再委託を行う場合は、事前に再委託内容、再委託先、理由等を書面に記載の上、本市に申請し、その承諾を得ること。また、再委託の受託者についても本仕様書の内容を遵守させ、最終的な責任は本契約の受託者に帰属するものとする。

(8)その他

① 受託者はサービス契約終了時にサーバ等に蓄積された本市に帰属するデータを削除しなくてはならない。また、必要に応じて本市への引き渡しを行うこと。ただし、知的財産権に関する取扱い

いは、(5)に定めるとおりとする。

- ② 本委託にあたって必要となる機器は本市が特に指定するものを除き受託者が用意し、使用するものとする。なお、テスト等にあたって本市が所有するサーバ等の機器を使用する必要がある場合は、別途、本市の承認を得て使用するものとする。
- ③ システム構成要素のいずれかが下記の一に起因してシステムが不良状態となっている場合は本業務の全部又は一部を停止できるものとし、その実施については別途協議の上決定する。なお、当該事由の発生の場合、受託者は不良状態となることについて、ただちに本市へ通知すること。
 - イ) 受託者の運用保守要員の誤操作や過失、故意の破壊によらない、ハードウェア、通信回線、ソフトウェア等の故障、障害の発生
 - ロ) 受託者の運用保守要員の故意又は過失によらない失火、あるいは地震、風水害、落雷等の自然災害や近隣火災からの延焼による被災
 - ハ) 第三者による妨害・破壊行為や地域紛争・動乱の発生
 - ニ) 委託者の故意、過失による取扱い上の不良

以上