

沖縄県児童相談情報管理システム導入業務
調達仕様書

沖縄県こども未来部こども家庭課

第1章 全体概要

1 委託業務名	2
2 調達の背景と目的	2
3 業務の範囲	2
4 業務委託期間	2
5 スケジュール	3
6 成果品	3
7 検収方法	3
8 遵守事項	4

第2章 システム要件

1 システム機能要件	5
2 システム帳票要件	5
3 対象業務の規模要件	5
4 システムの構成	5

第3章 非機能要件

1 信頼性要件	8
2 拡張性要件	8
3 情報セキュリティ要件	8
4 性能要件	9

第4章導入要件

1 システム開発に関する要件	10
2 導入・引渡しに関する要件	10

第5章システム運用保守に関する要件

1 運用要件	11
2 保守要件	11

(別紙資料)

別紙1 要求機能一覧
別紙2 要求帳票一覧

第1章全体概要

1 委託業務名

児童相談情報管理システム導入業務

2 調達の背景と目的

(1)背景

近年、児童虐待の相談対応件数が増加しており、子育てに困難を抱える世帯が顕在化している。この状況を踏まえ、子育て世帯に対する包括的な支援体制の強化が求められている。また、児童虐待相談の増加に伴い、児童福祉司の業務量が増大しており、業務負担軽減が喫緊の課題である。

しかし、現行の児童相談情報管理システムは老朽化しており、増加する相談件数に対応するための機能や性能が不足している。これにより、児童福祉司や関連職員の業務効率が低下し、迅速な対応が困難となっている。

(2)目的

本調達の目的は、児童相談情報管理システムの更新および強化を通じて、増加する児童虐待相談件数に迅速かつ的確に対応し、子育て世帯に対する包括的な支援体制を強化することである。これにより、児童福祉司や関連職員の業務効率を向上させ、児童虐待の未然防止および早期対応を実現したい。

加えて、老朽化したシステムを更新し、最新のシステムに移行することで、機能・性能不足を解消し、今後機能不足にならないよう拡張性が高いシステムへ移行することを目的とする。

3 業務の範囲

今回の委託業務の範囲は次のとおりとする。

- (1)システム設計(基本設計・詳細設計)
- (2)プログラム設計・製造
- (3)ソフトウェアテスト(結合テスト、総合テスト)
- (4)環境構築(システム適用)
- (5)データ移行
- (6)操作研修
- (7)操作マニュアル作成
- (8)財務会計システム及び統合宛名システム連携テスト

4 業務委託期間

(1)システム導入業務

契約日から令和9年3月 31 日まで

(2)システム本稼働予定日

令和9年2月

5 スケジュール

本県が予定しているスケジュールは、おおむね次のとおりとする。

作業工程	令和8年												令和9年		
	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
要件定義	●	→													
システム設計 開発・テスト			●	→	→	→	→	→	→	→	→				
サーバー・ネットワーク環境の構築							●	→							
データ移行								●	→			●	→		
職員研修										●	→				
仮稼働										●	→				
本稼働 (運用保守)												●	→		

6 成果品

受託者は、後述する成果物をそれぞれの期限までに納品すること。

(1) オンプレミス型の場合のシステム開発に関する成果品

成果品	部数	納入時期
業務計画書	1部	開発業務着手前
要件定義書	1部	令和8年5月31日まで
基本設計書	1部	令和8年9月30日まで
詳細設計書	1部	令和8年9月30日まで
各テスト計画兼結果報告書	1部	令和8年9月30日まで
操作説明書	5部	操作研修実施前まで
システムモジュール	1式	令和8年5月31日まで
打合せ議事録	1部	隨時

すべての成果品について紙媒体のほかCD-ROM等の電子媒体も合わせて納入すること。

操作説明書はウェブマニュアルも可とする。

ただし、設計書については、本県独自仕様のカスタマイズ機能に限るものとする。

(2)SaaS型の場合のシステム導入に関する成果品

成果品	部数	納入時期
業務計画書	1部	開発業務着手前
要件定義書	1部	令和8年5月31日まで
基本設計書	1部	令和8年9月30日まで
詳細設計書	1部	令和8年9月30日まで
データ移行計画書	1部	令和8年5月31日まで
テスト計画書	1部	令和8年5月31日まで
業務完了報告書(データ移行、ネットワーク接続、端末設定等)	1部	各業務完了後速やかに
操作説明書	5部	操作研修実施前まで
打合せ議事録	1部	隨時

すべての成果品について紙媒体のほかCD-ROM等の電子媒体も合わせて納入すること。

操作説明書はウェブマニュアルも可とする。

ただし、設計書については、本県独自仕様のカスタマイズ機能に限るものとする。

7 検収方法

システム開発及びシステム導入に関する検収方法は、以下とする。

(1)オンプレミス型の場合のシステム開発業務に関して

ア システムテスト(総合テスト)

(ア)検収を受けるにあたっては、受託者は十分な単体テストおよび結合テストを行ったうえで、県が提供するテストデータを用い、総合テストを実施すること。

(イ)テストについては、テスト結果報告書として提出すること。

(ウ)総合テスト時に作成された一時ファイル等の不要なファイルは、総合テスト終了後、削除すること。

(エ)総合テストにおいて指摘があった場合には、担当職員の指示に従い、適切な処置を施すこと。

イ 完成検査

(ア)すべてのシステムテスト終了後、担当職員が「6 成果品」の確認をもって検収とする。

(2)SaaS型の場合のシステム導入業務に関して

ア 業務完了報告

(ア)受託者は、SaaS環境の設定、データ移行、利用者アカウント発行、権限設定、及び関連システムとの接続確認等を完了した後、導入確認を行うこと。

(イ)導入確認後、業務完了報告書として提出すること。

イ 検収条件

(ア)提出後の一定期間(原則として5営業日)、県担当職員が実運用環境における動作確認を行うことができるものとする。

(イ)当該期間中に不具合または運用上の支障が確認された場合、受託者は速やかに原因を調査し、是正措置を講じること。

ウ 最終検収

上記確認試験および是正対応を経て、担当職員が「6 成果品(2)」に基づき最終確認を行い、問題がなければ検収完了とする。

8 遵守事項

(1) 個人情報の保護

受託者は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による業務の実施に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)を始めとした各種関係法令を遵守し、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

(2) 秘密の保持

受託者は、この契約による業務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

また、この業務に従事しているものに対して、在職中及び退職後において、この契約による業務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないことなど、個人情報の保護に関して必要な事項を周知しなければならない。

(3) 情報セキュリティポリシーの遵守

暗号化やウイルス対策など、県の定める情報セキュリティポリシーを遵守すること。

(4) 契約終了後のデータ破棄について

使用終了後、県の指定する方法でデータの破棄を実施すること。SaaS型においては物理破壊ができないため、暗号化消去に対応すること。

第2章 システム要件

1 システム機能要件

システムに求める機能要件については、別紙1「機能要件一覧表」の機能を実現できること。

不足する機能はカスタマイズにより実現すること。

また、本業務のうち必須条件としている機能及び更なる利便性向上のための新たな機能等があれば提案すること。

2 システム帳票要件

出力を行う帳票の一覧については別紙2「要求帳票一覧」を実現できること。

なお、業務改善につながると認められるもので、別紙2「要求帳票一覧」に記載の帳票と同等の機能が得られる場合には、同一の構成、名称とすることは求めない。

3 対象業務の規模要件

児童相談業務における相談、一時保護、施設入所、里親委託における年間対応件数は下表のとおりである。

名称	件数(年間)
児童相談対応	約8,600件
一時保護児童	約300件
施設入所児童	約300件
里親委託児童	約150件

※現行システム登録ケース数:約57,000件

4 システムの構成

(1)システムの概要

次期システムの提供形態は、以下のいずれかとする。

- ①LGWAN接続系ネットワーク上で稼働するオンプレミス型のサービス
- ②SaaS型のクラウドサービス

(2)ハードウェア要件

ア サーバについて

(ア)オンプレミス型システムの場合

- ・提案者は、サーバ構成及びスペックを提案すること。
- ・テンプレートまでは本件で作成し提供する。提供可能なサーバOSは下表の通り。

提供可能OS
•Windows Server 2022
•Windows Server 2019
•Red Hat Enterprise Linux 8
•Red Hat Enterprise Linux 9

- ・ISOファイル等からのデプロイでの構築も可能とする。

- ・本県でライセンスを提供するウイルス対策ソフトを仮想サーバにインストールし定義更新設定等を行うこと。

(イ)SaaS型のクラウドサービスの場合

- ・国内法に準拠した日本国内のデータセンターを利用すること。
- ・ISMAP 準拠のデータセンターであること。
- ・データセンターのTireレベルはTire3以上であること。
- ・ガバメントクラウド又は公共SaaSでの提供を行うこと。
- ・バックアップ等で複数データセンターを利用する場合においても、データ及びサーバーは日本国内に配置すること。
- ・個人情報保護のための情報セキュリティの徹底を図る観点から、本調達に係る業務を実施する部署が、ISO/IEC27001 (ISMS)に適合していることの認証を取得しているか、これらと同等以上の情報セキュリティ体制を有すること。

イ 利用者端末について

(ア)オンプレミス型の場合

本県で利用されている既存の端末を利用すること。利用者端末には帳票作成のためのソフトウェアもインストールしないこと。端末のスペック及び利用端末の台数は以下の通りである。

	スペック
OS	Windows 11 Professional
CPU	12th Gen Intel Core i5-1235U
メモリ	8.00 GB
ブラウザ	Microsoft Edge
ソフトウェア	Microsoft365 Apps for enterprise

- ・利用者端末はLGWAN接続系ネットワークに属している。
- ・端末に新たなソフトウェアをインストールすることは認めない。
- ・県警からはLGWAN経由でアクセスとし、本調達範囲にネットワーク工事やネットワーク関連の設定変更作業は含まない。

(イ)SaaS型の場合

本県で利用されている既存の端末を利用すること。SaaS型の場合、仮想端末からSaaSへアクセスすることとなる。端末のスペック及び利用端末の台数は以下の通りである。

	スペック
OS	Windows 11 Professional
CPU	12th Gen Intel Core i5-1235U
メモリ	8.00 GB
ブラウザ	Microsoft Edge
ソフトウェア	Microsoft365 Apps for enterprise

- ・利用者端末から仮想端末経由(リモートデスクトップ接続)でインターネット系のブラウザにアクセスすること。
- ・セキュリティクラウドを介して安全に接続できるサービスであること。

- ・端末に新たなソフトウェアをインストールすることは認めない。
- ・県警については、機能要件を満たすため、沖縄県と協議の上、連携できるようにすること。

(ウ)共通

- ・訪問先での利用を想定し、アウトリーチ活動で利用可能な端末がある場合は、別途提案すること。その際、タブレット型など持ち運びしやすい端末とする。

利用する端末台数の想定は以下の通り(人事異動や定数増加等で変動する可能性あり)

利用場所	利用台数(台)
中央児童相談所	100
コザ児童相談所	75
沖縄県警	15

ウ 財務連携・統合宛名システム連携について

(ア)財務連携

調定データの財務会計システムへの連携を行うこと。連携方法については、ミス抑制および業務効率化の観点から自動連携(FTP連携等)を基本とし、財務会計システム所管課と協議の上で実現を目指すこと。ただし、財務会計システム側の改修状況および予算制約により自動連携が困難な場合は、CSV形式での出力・取り込みによる手動連携に対応できること。

財務会計システムからの収納データの取り込みが行えること。財務会計システムからの収納データ取り込みについても、同様に自動連携を前提とし、困難な場合はCSV形式による手動連携に対応できること。

(イ)統合宛名システム連携

沖縄県の統合宛名システムへ特定個人情報の副本登録ができること。

連携方法は統合宛名システム所管課と協議の上、FTP連携等による自動連携に対応できること。なお、副本登録にあたり統合宛名番号の発番要求がされること。

エ 業務サポートAIシステム連携・機能拡張について

将来的に、国又は他社がリリースする業務サポートAIシステムとの連携、又は本システムへの業務サポートAI機能の拡張が可能であること。

連携又は拡張に関する手法については、沖縄県と協議の上、柔軟に対応できること。

第3章 非機能要件

1 信頼性要件

- (1)システム障害発生時に、システム運用管理者に適切なメッセージを表示し、速やかに障害箇所の特定がされること。
- (2)システム障害発生時において、障害発生前後のデータの整合性を保持できる構成とすること。
- (3)システム故障が発生しないようプログラミングの品質を高めるなど、信頼性の高いシステムとすること。
- (4)端末の操作ミス(2重クリック、ブラウザの「戻る」ボタン等)等によるシステム障害が発生しないよう対策を講じること。

2 拡張性要件

- (1)システムの負荷増加、セキュリティの強化に対して柔軟かつ比較的速やかに対応が可能なシステム構成と開発体制とすること。
- (2)システム導入後の法改正及び制度改正による変更や仕様変更に柔軟かつ低コストで対応できるような設計とすること。
- (3)機器更新または全面再構築を想定し、システム移行及び次期システムへのデータ移行に配慮された設計とすること。

3 情報セキュリティ要件

(1)機密性の確保

- 新システムのユーザーを許可された者に限定するため、ID及びパスワードによりユーザーを認証する。
- ア パスワードはハッシュ化し登録すること。
 - イ システム対象業務ごとに、登録、照会、処理の操作権限を設定できること。
 - ウ 利用者が所属する児童相談所以外の県内児童相談所で管理する児童情報について、ユーザーごとに「更新」「参照」の可否を設定できること。
 - エ 画面単位の利用可否について、権限グループを作りユーザーごとに設定できること。なお設定できる権限は更新・参照権限とする。

(2)各種ログの取得

以下のアクセスログ(操作履歴)について、サーバ上に取得・管理する。

ア アクセス履歴

ユーザーごとにログイン状態、ログイン日時、ログアウト日時、接続端末のIPアドレスを取得・管理できること。

イ 使用画面履歴

ユーザーごとに使用画面、遷移元画面及び画面を操作した日時の履歴を取得・管理できること。

ウ データ操作履歴

ユーザーごとにデータを操作した個人情報(児童名、里親名等)、データ種類(基本情報、措置情報等)及び操作した日時の履歴を取得・管理できること。

エ データ出力履歴

ユーザーごとに出力したデータ種類、抽出条件・件数及び出力した日時の履歴を取得・管理できること。

オ 帳票出力指示履歴

ユーザーごとに出力した帳票種類及び出力した日時の履歴を取得・管理できること。

(3)バックアップ・リカバリー機能

不測の事態に備え、バックアップ・リカバリー機能を備えること。

ア システムで保存するデータ(添付ファイルを含む)を日時等のスケジュールで自動的にバックアップすること。

イ バックアップは、本県が準備する所定の領域にバックアップを行えること。SaaS型の場合においては、「2 拡張性要件」に記載したデータ移行に係る機能を実装することで代替できるものとする。

4 性能要件

(1)応答時間

ア 主要画面の表示応答時間は、通常利用時において概ね3秒以内であることを目安とする。

イ 新システムは、想定される同時接続数、処理件数およびデータ量において、業務の円滑な運用を妨げない性能を有すること。

第4章 導入要件

1 システム開発に関する要件

(1) 開発体制

業務を実務上統括する業務責任者およびその監督の下におけるシステムエンジニア等を選任し、あらかじめ県に対し通知するものとする。

2 導入・引渡しに関する要件

(1) 教育・訓練に関する要件

研修の内容は事前に県と協議するものとし、職員向けの研修を実施すること。研修については集合研修とし、県にてパソコン付きの研修会場を準備するので職員にてシステムを操作しながら研修受講ができる環境を整えること。研修環境の設定やパソコン以外で研修に必要なものは受託者の負担で準備すること。マイク、プロジェクター、スクリーンについては本県から貸し出しをする。

第5章 システム運用保守業務に関する要件

1 運用要件

運用については、受託者と別途契約を交わす予定であるが、概ね以下の要件を想定している。

(1)システムの運用時間

新システムの運用時間については、保守計画停止を除き、24時間365日日常時稼動するものとする。

SaaS型の場合、年間のシステム稼働率は保守計画停止を除き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。

(2)障害対応

ア システム利用停止等重大な障害の未然防止、早期発見を行える対策を講じること。

イ システム障害が発生した場合の速やかな障害回復機能、データ保護、障害の局所化を図ること。

(3)ヘルプデスク対応

ア 問い合わせ窓口を設置し、操作方法や動作に関する各種問い合わせに対応すること。対応時間は、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日および年末年始(12月29日～1月3日)を除く平日8時30分から17時15分とする。

イ 問合せについては県の定めた担当者からのみ行う。緊急を要する場合はこの限りではない。

ウ 運用管理を担当する技術者は、原則として、本システムの構築に携わった職員が引き継ぎ担当すること。万が一変更となる場合は速やかに県へ報告するとともに、十分な引継ぎを行うこと。

2 保守要件

保守については、受託者と別途契約を交わす予定であるが、概ね以下の要件を想定している。

(1)ソフトウェア保守要件

ア 受託者が納品したソフトウェア、ミドルウェア、ドライバ等に関する保守技術情報の提供及び各種技術支援を行うこと。

イ 必要に応じて、バージョンアップ版、セキュリティパッチ等の提供及びインストール作業を行うこと。

ウ システムのパフォーマンスに著しい問題が生じた際は、性能を改善するための対策等を立案し、本県と協議の上、実施すること。

エ 帳票の一部文言変更等の軽微なプログラム修正については、別途費用が発生することなく保守範囲で対応できること。

オ 法改正等に伴い、システム改修が必要となった場合、影響範囲の調査及び改修計画を本県に提出し、別途改修費用が生じる場合には、見積書の提出及び必要なドキュメント更新を行うこと。

(2)ハードウェア保守要件

ア オンプレミス型の場合

・障害発生時、受託者はまずソフトウェア障害かハードウェア障害かを一次切り分けし、その結果を情報処理基盤運用管理者等に報告すること。

・ハードウェア障害と判定された場合、受託者は運用管理者と連携し、復旧支援を速やかに実施すること。

・障害対応状況および復旧結果は報告書として提出すること。

イ SaaS型の場合

- ・受託者は、SaaSサービスの提供事業者と連携し、ハードウェア障害やメンテナンスに速やかに対応できる体制を確保すること。
- ・障害発生時には、事業者のサービス仕様書または利用規約に則り、対応状況を確認し、県に報告すること。
- ・受託者は、障害対応および復旧支援に関して、必要に応じて県担当者と連携すること。