

(別紙1)

児童相談対応支援システム導入等事業仕様書

1 事業名

児童相談対応支援システム導入等事業

2 事業の目的

奈良市子どもセンター職員が訪問先等でタブレット端末を活用して支援記録等の閲覧及び入力等を可能とする業務環境の整備を行い、業務効率化及び児童相談対応支援の充実を図ることを目的とする。

3 事業概要

児童相談対応支援システム（以下「システム」という。）の導入・運用

4 事業実施期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

5 履行場所

住所：奈良市柏木町 263 番地の 2

奈良市子どもセンター

6 現行利用ユーザ数等の規模

(1) 利用ユーザ数と利用端末数

利用ユーザ数と利用端末数の数量は次の表のとおりとする。

対象期間	利用ユーザ数	タブレット端末台数	管理用PC台数
令和8年8月から令和9年3月まで	61	61	1

(2) 現行データ量

データ量の見込みは以下のとおり。(入札公告日時点)

データの種類	件数
ケース数(現行)	約3,500件
新規発生ケース数(年間)	約1,000件

7 スケジュール

契約締結後速やかに、クラウド環境の構築、端末の調達・設定、端末納品等の準備を進めること。システム稼働開始は令和8年8月とするが、前倒しでの提案を可とする。

8 事業内容

(1) 環境構築

(別紙1)

ア クラウド環境構築

受託者は、本仕様書9「システム要件」を満たすシステム及び本市専用のクラウド環境を構築すること。

イ 端末設定

システムの利用にあたっては、閉域網通信を必須とする。閉域網で通信できるSIMをタブレット端末台数と同じ枚数調達し、端末のキッティング作業を行うこと。なお、キッティング後の端末の納品時期は研修実施前までとする。

(2) 賃貸借

ア ネットワーク回線の運用管理

本市が(1)記載のネットワーク回線を安定して利用できるよう必要となる運用管理を行うこと。

項目	仕様等
SIM	<ul style="list-style-type: none">パブリッククラウドと閉域網で通信できるSIMを用意し、キッティングすること。LTEデータ通信(ベストエフォート)とすること。データ通信量/月6GBに対応すること。ただし、パケットシェアができること。
Mobile Device Management (MDM)	閉域網で利用できるMDM機能として、紛失時の端末初期化機能等、本市の依頼内容に応じたキッティングと運用管理を行うこと。

イ 利用端末の調達、運用管理等

(ア) タブレット端末

受託者は、(1)のシステムを利用するために必要なタブレット端末を調達し、契約期間中に滞りなく利用できるようにすること。システムとの互換性・操作性・利便性を考慮し下記の仕様同等品以上とする。

項目	仕様等
調達方法	レンタルであること
機種	<ul style="list-style-type: none">SIMフリーであることiPad Air(第4世代以降)
スペック等	<ul style="list-style-type: none">11インチ以上、メモリ容量4GB以上が望ましいモデル:SIMフリーのWi-Fi cellularモデル ※Wi-Fiのみのモデルは不可ソフトウェア:iPad OS 17以降
台数	本仕様書6(1)「利用ユーザ数と利用端末数」に記載のとおり
アクセサリ	キーボード、タッチペン、充電アダプタ、ケーブル、収納ケース(タブレット端末、キーボード、タッチペンを収納可能であること)を用意すること(サードパーティ製も可とする)
保守	<ul style="list-style-type: none">OSのメジャーアップデート時、受託者はシステムへの影響を確認し、本市へ報告すること。本市がアップデートを円滑に実施できるよう、受託者は、MDM管理

(別紙 1)

	設定の変更および手順書の提供を行うこと。 ・アップデートの適用時期は本市と協議のうえ決定すること。
補償	・自然故障補償が付いていること(1年間、無償)。 ・過失による故障、水没、破損等が生じた場合、交換又は修理に対応すること(有償対応可)。

(イ) 管理用 PC

受託者は、(1)のシステム内データを CSV 出力するために必要な管理用 PC を調達し、契約期間中に滞りなく利用できるようにすること。システムとの互換性・操作性・利便性を考慮し下記の仕様同等品以上とする。

項目	仕様等
調達方法	レンタルであること
機種	以下のいずれかに該当する PC とする ・ MacBook Air ・ MacBook Pro
スペック	・ M1 チップ以降、メモリ容量 8GB 以上が望ましい
台数	本仕様書 6 (1) 「利用ユーザ数と利用端末数」に記載のとおり
付属品	USB 接続等を行うための変換コネクタ、タブレット端末と管理用 PC を接続するためのケーブル、マウス、充電アダプタ・ケーブルを用意すること(サードパーティ製も可とする)
補償	・自然故障補償が付いていること(1年間、無償)。 ・過失による故障、水没、破損等が生じた場合、交換又は修理に対応すること(有償対応可)。

(3) システム保守運用及びシステム活用支援

受託者は、契約されたユーザ数に応じて、システムにログイン可能なユーザライセンスを発行の上、本仕様書 9 「システム要件」を満たすシステムの保守運用を行うこと。また、システム活用支援として、次に掲げる事項を実施すること。

ア 操作研修の実施

受託者は、本システムを提供するに当たり、利用者が円滑に利用を開始できるよう、操作研修を実施すること。研修の実施時期は本システムの利用開始と近接した時期とし、その他詳細については本市と協議の上で決定する。

イ 操作マニュアルの作成及び提供

受託者は、本システム利用者及びシステム管理者向けに、わかりやすい操作マニュアルを作成すること。また、操作マニュアルは操作研修時に使用するとともに、電子データで本市に提供すること(ウェブマニュアルを可とする)。なお、本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、適宜マニュアルの改訂を行うこと。

ウ サポート体制の確保

受託者は、利用者が本システムを円滑に利用できるよう、対面又はオンラインでサポートできる体制を確保すること。サポート体制の要件は、以下のとおりとする。

項目	内容等
現地支援	・システム利用開始から 2 日間 ・標記の間、履行場所に常駐し、システム利用者に対して活用支援を行うこと

(別紙 1)

	と。
定例会議	・システム提供に係る調整や活用推進に向けた議論をする場を定期的に設けること。ただし、具体的な日時・場所等については別途協議して定める。
問い合わせ窓口	・平日 8 時 30 分～17 時 15 分 ・標記の間、システム利用者からの操作や利用に関する問い合わせに対する案内を行うこと。
障害対応	・24 時間 365 日 ・標記の間、システムに起因する重大なセキュリティインシデントや長時間にわたりログイン画面にアクセスできないなどの重大な障害についての緊急連絡先を設けること。
端末の紛失対応	・24 時間 365 日 ・標記の間、システム利用者から端末の紛失の連絡を受けた場合、直ちに遠隔による端末の初期化を行うこと。

エ データ分析

受託者は、本システムの利用により蓄積されるデータを分析し、本市の児童相談対応業務における傾向、負荷の可視化等を通じて、業務支援を行うこと。分析結果に基づき、本契約履行期間内に業務データ分析報告書を提出すること。

オ 将来の稼働環境に関する考え方

本市では児童相談システムを個人番号利用事務系ネットワークに属しているサーバ（オンプレミス）で運用しており、本システムで得た情報を児童相談システムに連携する予定である。一方、地方公共団体では、人的・財政的負担を軽減し、地域の実情に即した住民サービスの向上に注力できるようにするとともに、新たなサービスの迅速な展開を可能とすることを目指すために、基幹業務システムの統一・標準化と、これらのシステムの実装をガバメントクラウド等で運用する取り組みが進められている。

本調達で対象とする業務は標準化対象となった 20 業務システムには該当しないが、今後のガバメントクラウドの適用の拡大を見据え、将来的な連携システムを含めた本業務の稼働環境について提案すること。

9 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、別紙 2 「機能要件」のとおりとする。

機能要件において必須とされている項目については、原則としてすべて対応していることを要件とし、当該必須項目のいずれかについて対応不可と判断された場合は、プレゼンテーション審査に進めないものとする。

ただし、記載どおりの機能実装が困難な場合であっても、当該要件の趣旨を満たす代替案による提案を行うことは可とし、当該代替案をもって当該要件を満たすか否かについては、本市が総合的に判断するものとする。

また、将来的に AI を活用したケースワークの支援機能がある場合には、その内容について併せて提案すること。

(2) システムの非機能要件

ア システム提供形態

(別紙 1)

本システムは SaaS 方式で提供され、クラウド環境上で運用されること。

イ プロジェクト管理要件

本市が想定するプロジェクト管理は、別紙 3「奈良市情報システム構築に係るプロジェクト管理仕様書」のとおりである。本書を参考に、本調達のプロジェクト推進の考え方、採用する開発方法論や開発ツール、プロジェクト管理の方法など、基本的考え方を提案すること。なお、別紙 3「奈良市情報システム構築に係るプロジェクト管理仕様書」と本書で要件が異なる場合は、本書を優先する。

プロジェクト開始時および各工程の開始時に計画を作成し、本市の承認を得ること。

ウ 法令等改正対応要件

児童福祉法、児童虐待の防止等に関する法律等の改正に伴う項目や機能の変更については、運用保守の範囲で対応すること。

エ データ連携

以下のデータについて、本システムと連携すること。なお、連携元が他システムの場合は、データ抽出は本事業の対象外とする。

No.	データ名	連携元	連携先	連携方法・ 処理形態	連携 周期	主な項目
1	ケース情報 (児童情報)	児童相談システム	児童相談対応支援システム	USB (手動)	初期	姓名、性別、生年月日、住所
2	関係機関	児童相談システム	児童相談対応支援システム	USB (手動)	初期	機関コード、機関名、住所、電話番号

(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。

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、月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する。また、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緊急を要する重大な障害については、平日8時30分～17時15分の場合、検知後概ね1時間以内に本市へ連絡するものとする。平日17時15分以降及び土日祝日に発生又は検知した場合には、合理的な範囲で速やかに本市へ連絡するものとする。障害発生後は、障害発生の原因を分析した上で、復旧後速やかに本市に報告書を提出すること。

(別紙1)

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) 品質要件

本システムは、子どもセンター職員が訪問先や庁内において支援記録等の入力や閲覧を行うものであり、機微な情報を取扱うことから、一定の品質が求められる。利用するシステムやサービスの品質を保証するための対策及び品質管理について提案すること。

(5) 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。
データの保存	本システムに保存・処理・転送される個人情報及び個人を特定し得る情報は、日本国内に所在するデータセンター内の物理的サーバおよびバックアップを含む全てのストレージに限定して保管・処理し、国外への転送・レプリケーションを禁止すること。
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。
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、サービス停止を伴う障害が発生した際には、障害発生地点(最新の日次バックアップ)までのデータ復旧を目標とすること。
バックアップ方法・頻度	日次作成し、最低でも7世代分(7日分)を保管すること。バックアップデータは日本国内に設置されたサーバに保管されていること。また、メインのリージョンとは別に、災害対策のためのバックアップのリージョンを国内に配置すること。バックアップのリージョンでは、メインリージョンのデータ等を複製し保管しておくこと。
復元	障害直前のデータを復元すること。もしくは最新のバックアップ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。

10 セキュリティ要件

項目	要件
基本方針	・本システムは持ち出し可能なタブレット端末を利用するため、高度なセキュリティ対策を実施し、「奈良市情報セキュリティポリシー」に定める必須事項をすべて遵守すること。

(別紙 1)

	<ul style="list-style-type: none"> ・奈良市情報セキュリティポリシーの遵守を前提とし、情報漏洩、不正使用、不正アクセス等の防止を目的とした適切な対策を講じること。
マルウェア対策	<ul style="list-style-type: none"> ・ウイルス、スパイウェア等の不正プログラムの侵入を防止するための対策を実施すること。 ・ウイルス対策ソフトは自動更新機能を有し、常に最新の定義ファイルを適用できる仕組みとすること。ウイルス、スパイウェア等の不正プログラムの侵入を防止するための対策を実施すること。
認証・アクセス管理	<ul style="list-style-type: none"> ・端末アンロック時およびサービスログイン時の認証を組み合わせ、多要素認証を実現できること。 ・不正アクセス防止のため、適切なアクセス制御を実施すること。
脆弱性管理	<ul style="list-style-type: none"> ・システムが利用する OS、データベース等のソフトウェアに関する脆弱性情報を適宜収集し、対応の要否を確認すること。 ・対応が必要と判断した場合は、本市へ速やかに連絡した上で、事業者側で稼働確認を行い、セキュリティパッチを適用すること。
暗号化	データの送受信および保管を行う場合は、適切な暗号化を実施し、情報の秘匿性を確保すること。
ネットワーク分離	本システムが属するネットワークは、他の仮想ネットワークと論理的に分離し、相互干渉を防止すること。
セキュリティインシデント対応	サービスの利用に影響を与えるセキュリティインシデントが発生した場合、発生確認後速やかに本市へメールまたは電話にて報告すること。必要に応じて、原因調査および再発防止策を提示すること。
教育・啓発	情報セキュリティに関する教育・研修を実施し、関係者のセキュリティ意識向上を図ること。
認証取得要件 (入札公告日において)	<ul style="list-style-type: none"> ・サービス提供者は ISO/IEC 27001 の認証及びプライバシーマークを取得していること。 ・提供するサービスは ISO/IEC 27017 の認証を取得していること。 ・利用するクラウドサービスは ISMAP（政府情報システムのためのセキュリティ評価制度）の認定を受けていること。 ・本業務に関わる品質管理は ISO 9001:2015 の要求事項に準拠すること。もしくは同等の管理基準を満たしていること。

1.1 契約終了時のデータ消去

本システム運用終了後、システムに保存されたデータを物理破壊、磁気破壊または消去ソフトウェアによる消去によって復元不可能な状態に消去し、データの廃棄・消去報告書を提出して本市の承認を得ること。廃棄・消去報告書には、消去日、消去事業者名、消去担当者名、対象データ、データ保存先、消去方法及び消去場所を記載すること。なお、データ消去前に、本市の要請に応じて、本市が登録したデータを本市へ引き渡すこと。

1.2 納品及び検査

本事業の納品物（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。納品は、電子データによるものとする。

納品物	期限等
サービス提供計画 (年間スケジュール)	契約締結後 1 ヶ月以内

(別紙1)

利用者向け操作マニュアル	システム利用開始まで ※オンライン Web マニュアル等も可とする。
管理者向け操作マニュアル	システム利用開始まで ※オンライン Web マニュアル等も可とする。
完了報告書	システム導入事業完了後速やかに書面にて提出すること。
サービス提供報告書 (月次)	システム利用期間中は、毎月の運用状況を書面にて翌月 7 営業日以内 (ただし、翌年 3 月分については、当月末) に報告すること。
業務データ分析報告書	令和 9 年 3 月 3 1 日まで