

令和6年度児童相談システム更新事業  
委託業務仕様書（案）

長野県

## 第1章 全体概要

1 委託業務名	2
2 現状の課題と更新の目的	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 システム開発の方針	3
7 成果品	4
8 検収方法	4

## 第2章 現行事務業務概要および要求する機能

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

## 第3章 システム要件

1 システムの構成	6
2 信頼性要件	7
3 拡張性要件	7
4 情報セキュリティ要件	7、8

## 第4章 システム開発・導入に関する要件

1 システム開発に関する要件	9
2 導入・引渡しに関する要件	9

## 第5章 システム運用保守に関する要件

1 運用要件	10
2 保守要件	10～12
3 その他の要件	12、13

(別紙資料)

別添1 要求機能一覧

別添2 要求帳票一覧

別添3 システム概要イメージ図

別添4 第三仮想化統合基盤の提供機能およびライセンスについて

別添5 情報資産取扱特記事項

別添6 個人情報取扱特記事項

# 第1章 全体概要

## 1 委託業務名

令和6年度児童相談システム更新事業委託業務

## 2 現状の課題と更新の目的

### (1) 現状の課題

長野県内児童相談所における児童虐待相談対応件数は年々増加しており、現行児童相談システム（以下、現行システムという）導入時（平成23年度）は787件であったが、令和4年度は2,697件と、約250%増加している。

また、現行システムは導入から10年以上が経過し、システムの機能追加等が困難であり、システムに実装されていない項目については、別途MicrosoftExcel等を利用し、システムから情報を転記し資料等を作成、別途当該データを管理する等、非効率な状況である。

先述のとおり、相談対応件数は増加しているが事務作業が非効率な状態が継続しており、児童相談業務を遂行するにあたって、児童相談所職員等の負担が増大している。

あわせて、国において全国統一のシステム（要保護児童等情報共有システム等）が開発・運用されており、当該システムと児童相談システムとの連携が必要となっているが、現行システムでは全国統一のシステムとの連携に対応していない。児童相談所の業務においては、関係機関等との適切な情報共有が求められているが、適切な情報管理および情報共有が困難な状況である。

### (2) 更新の目的

本業務では、上記課題の改善に向け、児童相談に係る情報を一元管理し、情報管理および情報検索等が容易となるシステム構築を目的とする。

新規システムを導入することで、関係機関との適切な情報共有、業務効率化による児童相談所職員事務作業負担を軽減し、ケースの適切な進行管理等による児童虐待の重篤化防止等を図る。

## 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) 現行システムからのデータ移行
- (6) 操作研修
- (7) 操作マニュアル作成
- (8) その他関連する業務

## 4 業務委託期間

### (1) 業務委託期間

契約締結日から令和7年3月31日まで

### (2) 納入期限

令和7年3月31日（令和7年4月1日から本稼働開始）

## 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6年						令和7年				
	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	
システム設計 開発・テスト	●————→										
仮想サーバへの実装						●————→					
職員研修							●→				
仮稼働							●————→				
本稼働 (運用保守)										●→	

## 6 システム開発の方針

システム開発に当たっては、確実かつ円滑に業務を推進する体制を整え、スケジュールに基づいて確実に実施すること。以下に本業務の開発方針を示す。

### (1) システム開発の方法

- ア システム開発にあたっては複数の自治体で稼働中であるパッケージソフトをベースにすることとし、本県独自の仕様部分については、カスタマイズ又は代替案により機能を実現すること。
- イ 制度改正又は他のシステムとの将来的な連携など、環境の変化に柔軟かつ低コストで対応できるよう、汎用的な技術を採用すること。
- ウ 拡張性を確保するために、端末の増減により費用が発生しないシステムであること。
- エ 国システムとの連携が可能であること。

### (2) システム構成

長野県第三仮想化統合基盤上でのサーバ構築及び庁内ネットワークの使用を前提とすること。なお、本システムはL GWAN接続系ネットワークを利用したWeb方式のパッケージソフトを前提とすること。

### (3) セキュリティの確保

セキュリティリスクが想定される主な脅威とその対策を講じること。

### (4) 信頼性の確保

信頼性を重視した設計・構築を行い、常時稼働が行える構成とすること。

### (5) 役割分担

適正かつ確実に業務を実施するため、本県との役割分担を明確にすること。

### (6) 業務に係る調整等

円滑に実施するため、本県との情報の共有化、必要事項の調整・決定、課題解決を主体的に図ること。また、調整や打合せ等に必要な資料および議事録の作成等も行うこと。

## 7 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、児童相談・養育支援室に納品すること。

### ○システム開発に関する成果品

項番	成果品	部数	納入時期
①	業務計画書	2部	開発業務着手前
②	環境設計書	2部	各工程完了後 10 日以内
③	基本設計書	2部	
④	各テスト仕様書兼結果報告書	2部	
⑤	データ移行設計書及び結果報告書	2部	
⑥	操作マニュアル	2部	操作研修実施前まで
⑦	システムモジュール	1式	令和7年3月31日まで
⑧	打合せ議事録	データ	随時

成果物については、各工程完了後に納品する際は、データでの納品とする。

プロジェクト完了後に、①～⑥について上記部数の紙媒体と CD 媒体 1 部を納品すること。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。

## 8 検収方法

### (1) 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) すべてのテスト結果を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「7 成果品」の確認をもって検収とする。

## 第2章 現行事務業務概要および要求する機能

### 1 システム機能要件

システム化をする「児童相談情報管理」「会議管理」「ケース進行管理」「一時保護情報管理」「措置等情報管理」「里親情報管理」「保護者負担金管理」「情報検索」「各種統計処理」「要保護児童情報共有連携」の内容は下表のとおりである。

要件の詳細については別添1「要求機能一覧」の機能を実現できること。

#### ○対象業務一覧

機能	内容
児童相談情報管理	基本情報、家族情報、ジェノグラム作成、受付情報、対応情報、診断情報、経過記録、ケース移管情報、援助指針、検査結果情報、受診券、緊急度アセスメント、生育歴、会議情報、汎用情報
ケース進行管理	支援の進捗状況の管理、支援漏れ防止機能
一時保護情報管理	一時保護情報の管理、一時保護所業務支援、保護日誌
施設、里親情報管理	施設、里親氏名及び認定情報の管理等、里親委託費管理
保護者負担金管理	納入義務者の所得階層・負担額の管理、負担金の債権管理機能
情報検索	児童情報、対応（処遇）情報、措置情報、一時保護情報、18歳又は20歳到達予定児童情報等の検索・抽出
各種統計処理	福祉行政報告例、一時保護統計等の集計
通知書等の帳票作成	通知書、本県独自の帳票

### 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添2「要求帳票一覧」を参照すること。

### 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、令和4年度年間対応件数の概算は下表のとおりである。

名称	県内児童相談所および対応件数（年間）				
	中央	松本	飯田	諏訪	佐久
児童相談受付 （うち新規受付）	約2,200件 （約960件）	約1,540件 （約150件）	約540件 （約80件）	約910件 （約100件）	約750件 （約70件）
児童虐待相談対応	約1,070件	約620件	約240件	約390件	約390件
一時保護児童	約260件	約220件	約70件	約120件	約100件
施設入所児童	約40件	約40件	約20件	約30件	約20件
里親委託児童	約10件	約20件	約5件	約10件	約10件

※その他、知的障害者更生相談所として新規相談受付した件数は、全県で約630件。

## 第3章 システム要件

### 1 システムの構成

#### (1) システムの概要

LGWAN接続系ネットワーク上で稼働するweb方式のシステムとする。  
システムの運用概要について別添3「システム概要イメージ図」に示す。

#### (2) 利用端末数

利用する端末の台数は以下の通り

利用場所	利用台数(台)
県庁こども・家庭課児童相談・養育支援室	15
各児童相談所(5箇所)	200
県福祉事務所(10箇所)	20
県警	15

#### (3) ハードウェア要件

##### ア サーバについて

長野県第三仮想化統合基盤を利用すること。

長野県第三仮想化統合基盤については、別添4「第三仮想化統合基盤の提供機能及びライセンスについて」を参照すること。

##### イ 利用者端末について

本県で利用されているVDI環境を利用すること。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。端末のスペックは以下の通り

	スペック
OS	Windows10 Enterprise
CPU	Xeon(R) Gold 6258R 2.7GHz
メモリ	8GB
ブラウザ	Microsoft Edge
ソフトウェア	Microsoft 365

利用者端末はLGWAN接続系ネットワークに属している。

#### (4) ソフトウェア要件

県から提供するソフトウェアは以下のとおり

##### ア サーバOS

###### (ア) Windowsの場合

別添4「第三仮想化統合基盤の提供機能およびライセンスについて」を参照

受託者が準備するソフトウェアは以下の通り

##### ア ウィルス対策ソフトウェア

###### (ア) Windowsの場合

別添4「第三仮想化統合基盤の提供機能およびライセンスについて」を参照

## 2 信頼性要件

- (1) システムエラー発生時に、エラーコードとエラーメッセージを表示するなど、速やかなエラー解消ができる仕組みがあること。
- (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。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。
- (4) 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日常時稼動するものとする。
- (5) 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 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将来的に拡張が可能なシステム構成とすること。
- (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対応できるような設計とすること。
- (3) 将来的に想定される機器更新または全面再構築に対応するため、システム移行及びデータ移行に配慮された設計とすること。
- (4) 将来的な外部API等との連携・通信を想定し、予め拡張性を含めた設計とすること。
- (5) 当県の組織および事務分掌の変更等による事務分担等の変更に対し、容易に対応可能なシステムとすること。

## 4 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を認証する。
  - ア パスワードは8文字以上、かつ英字、数字、記号を1文字以上含むものとする。仮パスワード（初期パスワードを含む）発行時は初回ログイン時に強制的に変更させるものとする。
  - 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。

同様にログイン失敗のアクセスログを取得・管理すること。

### イ 使用画面履歴

ユーザごとに使用画面、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

「第三仮想化統合基盤の提供機能及びライセンスについて」記載のとおり、長野県第三仮想化統合基盤では日次でバックアップを取得するとともに遠隔地にも保管している。これ以外に必要な場合は、業務システム側で個別にバックアップを取得すること。

## 第4章 システム開発・導入に関する要件

### 1 システム開発に関する要件

#### (1) 開発体制

##### ア 県側の開発体制

児童相談・養育支援室の職員を中心に、必要に応じて児童相談所およびデジタルインフラ整備室等、関連のある職員を加えて開発作業に参加するものとする。

##### イ 受託者側の開発体制

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) 開発環境

システム導入作業のための作業環境、機器およびソフトウェア等の開発環境については受託者にて用意し、システムを開発すること。

本システムの開発作業に必要なハードウェア、ソフトウェア（OS、ミドルウェア）、ネットワーク等の環境及び作業場所については、原則として受注者がその負担において準備すること。

総合テスト以降においては、受注者は速やかに長野県第三仮想化基盤への移行を行い、開発作業を継続すること。県が提供する機器（第三仮想化統合基盤、導入・移行作業用端末）以外の、開発作業に必要な機器については、作業期間のいずれを問わず、受注者が準備すること。

県庁内での作業への移行に必要な資材、機器及び経費は受注者が負担すること。

### 2 導入・引渡しに関する要件

#### (1) 環境設定

長野県第三仮想化統合基盤へのシステム適用にあたっては、別添4「第三仮想化統合基盤の提供機能およびライセンスについて」に基づき行うこととし、県と協議のうえ行うこと。

#### (2) データ移行要件

データ移行については、本県よりデータ及びレイアウト定義書、コード定義書を提供する。提供回数は3回を想定している。

受託者はシステム運用に必要なデータを移行すること。システム運用に必要なデータが不足する場合は、県にて補完を行う。

#### (3) 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、職員向けの研修を計3回実施すること。研修については集合研修またはオンライン研修とし、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。  
なお、詳細については、別途協議の上、決定する。

#### (1) 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9時00分から18時00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続き担当すること。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、ファームウェア、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

障害が発生した際、ソフトウェア障害なのかハードウェア障害なのかの一次切り分けを行い、ハードウェア障害の場合は、情報処理基盤運用管理者等と連携し、復旧支援を行うこと。

#### (3) 運用支援業務

受注者は、本システムの運用に関する計画、手続、評価における以下の作業を実施すること。

##### ア 運用計画の作成

運用支援作業に対する全体目標、運用体制、役割分担を設定し、運用計画を作成し必要に応じて見直すこと。

##### イ 運用手順書の作成

運用の作業フロー、手順を運用手順書として作成すること。また、運用状況に応じて定期的に見直すこと。

#### ウ 運用評価・改善

運用計画に基づき、定期的に運用結果を評価すること。また、システム環境のチューニングを含む運用改善案を作成し、発注者の承認の上、運用改善を実施すること。

#### エ 会議体の運営

定例会議を開催し、運用状況、発生した問題と対応状況について報告すること。

### (4) インシデント管理

システム監視及び問い合わせにおいて、本システムに発生したインシデント（システムの不具合、機器の故障、エラー、警告メッセージの発生など）を検知した場合は、以下のとおり対応を実施すること。

ア 過去のインシデント情報を検索し、対応できる事象がある場合、回答又は解決方法を実施すること。ただし、システムへの侵入、ウィルス感染等、セキュリティに関するインシデントである可能性がある場合は、速やかに発注者に報告すること。

イ 過去のインシデント情報を検索し、対応できる事象がない場合、緊急優先順位、影響範囲等を考慮して、問題管理にエスカレーションすること。

ウ 発生したインシデント、その対応内容及び対応結果について記録を作成し、一元的に保管及び管理すること。

### (5) 問題管理

インシデント管理からエスカレーションされてきた事象について、速やかに発注者に報告するとともに、以下のとおり、トラブルとして対応を実施すること。

ア 内容を確認し、関連事業者との責任分界点に従って「一次切り分け」として問題を切り分けること。問題の切り分けに当たって必要があれば、発注者の了承を得た上で、関連事業者に調査を依頼すること。

イ 障害の切り分け後、発注者の了承を得た上で、障害の該当箇所を担当している関連事業者に対して、原因の特定と問題解決に向けた対処を依頼すること。

ウ 取得済みバックアップデータからのリカバリや手動による縮退運転移行等、発注者が用意する復旧運用マニュアルに従い、復旧作業すること。

エ 障害が復旧するまで、作業内容を監理し、復旧したことを確認すること。早急に根本的解決ができない場合、発注者の了承を得た上で、一時的な対応を実施すること。かつ、恒久的な解決策を策定又は関連事業者に依頼すること。

オ 一連の障害対応を取りまとめ、内容を資料として残し、定期的に問題発生 of 統計を取り、発生 of 傾向を分析して、発注者に報告すること。

### (6) ソフトウェア更新

受注者は、本システムのソフトウェア資源について、以下の作業を実施する。

ア パッチの提供に関する情報及びぜい弱性情報の収集

導入したソフトウェアについて、ソフトウェアベンダからのパッチ（不具合修正を目的とす

るパッチ、ぜい弱性対策を目的とするセキュリティパッチの両方を含む。)の提供情報及びぜい弱性に関する情報を継続的に収集する。

#### イ ぜい弱性対応計画の作成

アによる情報を入手した場合、当該ぜい弱性への対応又は当該セキュリティパッチの適用に関する計画を「ぜい弱性対応計画」として取りまとめ、発注者の承認を得る。「ぜい弱性対応計画」は、以下の内容を含むこと。

- (ア) 対策の必要性
- (イ) 対策方法
- (ウ) 対策方法が存在しない場合の一時的な回避方法
- (エ) 対策方法又は回避方法が情報システムに与える影響
- (オ) 対策の実施予定
- (カ) 対策試験の必要性
- (キ) 対策試験の方法
- (ク) 対策試験の実施予定

#### ウ 業務アプリケーションの緊急適用

不具合修正の業務アプリケーションプログラムを、システムに適用する計画を作成し、発注者の承認の上で適用を実施する。

#### エ 外部ホスティングによるパッチ管理への対応

外部ホスティングから提供されるパッチ情報について、システムへの適用について判断し、発注者へ報告すること。なお、システムへの影響を考慮し適用を延期する場合については、その理由と3カ月以内の適用完了へ向けた適用計画について発注者へ報告し承認を得ること。

#### (7) 年度切替時の対応

受注者は、システム管理担当者が行う年度切替時の組織改正等におけるシステム内のデータ更新について支援を行うこと。

#### (8) 契約期間満了に伴う引継ぎ

##### ○ 移行データ作成

契約期間中に発生した各種データについて、CSV ファイル等再利用可能な形式により、データレイアウトと併せて発注者へ提出すること。なお、総務省の中間標準レイアウト仕様に定義されているものについては、当該仕様によること。

### 3 その他の要件

#### (1) 契約不適合責任

ア 引き渡された本調達の納品物が種類、品質又は数量に関して契約の内容に適合しない(以下、「契約不適合」という。)場合、県は受注者に対し、本件納品物の修補、代替物の引き渡し又は不足分の引き渡しによる履行の追完を請求することができる。ただし、受注者は、県に不相当な負担を課するものでないときは、協議の上、県が請求した方法と異なる方法による履行の追完をすることができる。

イ 前項に規定する場合において、県が6か月間、履行の追完の催告をしたにもかかわらず、その期間内に履行の追完がないときは、県は、その不適合の程度に応じて代金の減額を請求する

ことができる。ただし、履行の追完が不能である、又は、受注者が履行の追完を拒絶する意思を明確にしている、その他県が催告をしても履行の追完を受ける見込みがないことが明らかであるときは、県は、何らの催告なくして代金の減額請求をすることができる。

(2) 知的財産権及び著作権

ア 知的財産権

① 第三者が有する知的財産権を利用する場合は、受注者の責任において解決すること。ただし、県から提供するものを除く。

② システム構築において発生した権利については、原則として県に帰属する。

イ 著作権

① 納入物品に関する著作権は、原則として県に帰属するものとする。また、受注者は著作者人格権を行使しないこと。

② 納入される成果物に、第三者が権利を有する著作物（以下「既存著作物等」という）が含まれる場合には、受注者は、当該既存著作物等の使用に関する一切の責任を負うものとし、必要な費用の負担及び使用許諾契約等に係る一切の手続を行うこと。この場合、受注者は当該既存著作物等の内容について、事前に県の了承を得ることとし、県は既存著作物等について当該許諾条件範囲内で使用するものとする。

(3) 守秘義務

受注者は、導入・構築・運用保守業務の実施にあたっては、「別添5 情報資産取扱特記事項」、及び「別添6 個人情報取扱特記事項」を遵守すること。