

「豊橋市児童相談システム導入業務委託」
業務仕様書

第1章 委託業務の概要

(1) 業務名

豊橋市児童相談システム導入業務委託（以下「本業務」という。）

(2) 調達の目的

昨今、児童相談に対応する中で、今後増加する複雑な相談への対応をより一層強化するため、新たな管理システムを導入し各種業務の作業効率の向上及び個々の事例における支援強化が求められる。

このため、システムの要件等を比較し、最大の効果を得られるシステムを選定するものとする。

(3) システム化の範囲（本業務において調達対象とするシステムの構成と範囲）

児童相談システム（以下「本システム」という。）として本業務において調達する範囲は以下のとおりとする。具体的なシステムに求める要件は、「豊橋市児童相談システム導入業務委託」業務仕様書（以下「本仕様書」という。）の第3章システムに求める要件に示す。

業務システム	業務内容
児童相談システム	新システムへ児童・保護者情報、支援状況などを入力及び児童相談（児童虐待通告等）の記録票及び台帳の作成。台帳作成に必要な情報を他システムから連携することにより、データベース化された情報の検索、支援等の進捗管理、統計報告等の記録等を可能にし、各情報の一元管理を図る。

(4) 本業務の範囲

本システムのサービス利用開始までの環境設定、その他移行に必要な一連の業務を範囲とする。また、次の各号に示すとおりとする。

ア 既存システムからのデータ抽出、変換等

データ移行のための、既存システムからのデータ抽出、変換等は本業務の範囲外とするが、契約元である本市経由で既存ベンダとの必要な調整は行うこと。

イ 文字同定

本市外字と行政事務標準文字（以下「MJ+」という。）との文字同定はデジタル庁の同定ツールにより市が行うため本業務の範囲外とするが、本市から提供する同定結果をもとに本システムへ変換機能を実装する場合の作業は本業務の範囲内で行うこと。

ウ 端末等周辺機器の調達及び OS 等初期セットアップ

端末等については新規調達せず、現行の端末等を継続して利用する予定のため調達及び OS 等の初期セットアップは本業務の範囲外とするが、端末ごとにミドルウェアを含むシステムのセットアップ等が必要な場合は本業務の範囲内で行うこと。

エ システム本稼働後の保守

(ア) システム本稼働後の保守については別途契約とするが、本稼働後に支障なく円滑に運用が行われるための運用設計は本業務の範囲内で行うこと。

(イ) 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。また、今までのバージョンアップにより強化され、提案システムを利用している団体すべてに適用された機能について、提案書に実績を記載すること。

※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。

(ウ) 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。

(エ) 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。

オ データ移行

(ア) 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。

(イ) 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めない。

(ウ) テスト用3回、本番用1回のデータ移行を想定している。

(エ) 現行システムのベンダとは本市を通して、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）

(オ) 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、性別、生年月日、郵便番号、住所、連絡先

● 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

カ ネットワーク提供形態

(ア) 本システムはLGWAN-ASPサービスで提案すること。

(イ) 迅速な保守対応ができるよう、システム提供者が所有するデータセンターで提案をすること。

(5) 業務履行期間及び稼働時期

ア 業務期間

契約締結日～令和8年1月30日

イ 稼働時期

令和8年1月5日

※稼働時期は令和8年1月5日からとするが、業務期間は納品物の関係上
令和8年1月30日までとする。

ウ 業務実施場所

本市が指定した場所とする。

第2章 調達に当たっての前提条件

(1) 規模要件

ア 人口・世帯（令和5年10月1日現在）

（ア）人口 : 368,996人（うち外国人20,447人）

（イ）世帯数 : 164,764世帯（うち外国人11,139世帯）

（ウ）制度対象人数 : 56,968人（総児童数（0～17歳人口））

イ システム利用要件

項目	内容
利用拠点数	1か所
利用端末台数	18台
最大同時アクセス数	18件
利用者数（アカウント数）	28人

ウ 取扱いデータ量（主なもの）

業務名	相談件数	データ量
児童テーブル	8,843件	20GB
家族テーブル	37,721件	
相談受付テーブル	15,179件	
行動履歴テーブル	240,771件	

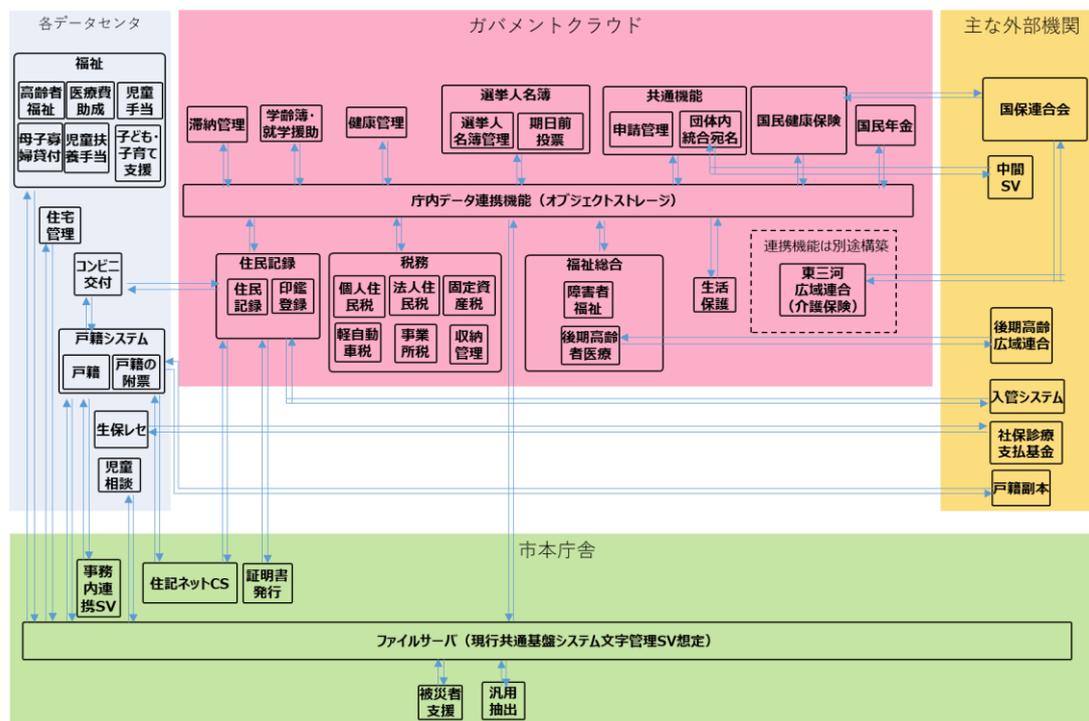
エ 年間相談件数（主なもの）

種類	件数
相談受付	2,400件/年
行動記録	37,000件/年

(2) 本市システム間データ連携概要

本市システム間データ連携概要については以下のとおり。

【R8.1 時点 標準化移行後（想定）】



※移行困難システムに該当する児童手当、子ども・子育て支援及び児童扶養手当については令和8年度中にガバメントクラウド上に構築する想定。

(3) 文字要件への対応

データ移行元である現行の児童相談システムの文字環境については Unicode(FUJ 明朝)である。

また、データ連携を行う住民記録システムについては標準化対象業務であり「地方公共団体情報システム データ要件・連携要件 標準仕様書【第 3.1 版】」の文字要件（以下「標準化文字要件」という。）に対応するものであるが、住民記録システム自体は標準文字要件に規定された経過措置をとる方針であるために Unicode (FUJ 明朝) によるデータ連携も可能である。

以上を踏まえ、本システムとして採用する文字環境、移行及び連携に関する方針を示すこと。

(4) 端末環境

業務端末は既存端末を利用する予定のため本要件には端末更新は含まない。原則、他業務システムを含めて端末・プリンタを一括で調達できるよう、端末環境の制約や専用

ソフト等の導入を必要とせず、様々な業者の端末が利用できることとする。

本市の既存端末の形式はデスクトップ型又はノートブック型であり、スペック等については以下の範囲内である。

項目	最も古い機種	最も新しい機種
OS	Windows7pro	Windows10pro
CPU	Core i3-6100U	Core i3-1215U
メモリ	4GB	4GB
HDD	500GB	256GB
ディスプレイ解像度	1366×768	1366×768
ブラウザ	Microsoft Edge	
Office	2019 又は M365Apps	
ウイルス対策ソフト	ウイルスバスター	
画面ハードコピー機能	INSTANTCOPY	
接続デバイス制御機能	Portshutter	
生体認証機能	Auth Conductor (手のひら静脈認証)	

※ M365 Apps 利用のため、OS は順次 SAC 版に更改予定

※ ユーザ認証機能として Active Directory を導入予定

(5) 本市標準化における共通機能等に関するスケジュール

共通機能等のスケジュールについては以下のとおり予定している。これを前提として、本システムについて構築、各種テストを行うこと。

- ア 庁内データ連携機能についてはガバメントクラウドにオブジェクトストレージを構築し、R8.1 に本稼働予定である。連携テスト用のテスト環境としては R7.6 に提供予定である。
- イ 申請管理機能についてはガバメントクラウドに構築し、R8.1 に本稼働予定である。連携テスト用のテスト環境としては R7.10 に提供予定である。
- ウ 団体内統合宛名機能についてはガバメントクラウドに構築し、R8.1 に本稼働予定である。連携テスト用のテスト環境としては R7.10 に提供予定である。
- エ 標準準拠の住民記録システムは R5.10 から本番運用中であるが、R5.3 末版標準仕様書への対応をパッケージのレベルアップにて行うため、R7.8 以降にシステム間連携テスト用データ及びセットアップ用データを提供可能予定である。
- オ 標準準拠の税総合システムは開発中であり、庁内データ連携機能のテスト環境提供開始の R7.6 以降にシステム間連携テスト用データを提供可能予定である。

		R6												R7															
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	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				
		庁内データ連携機能テスト環境提供 (予定) ●												標準化本稼働 (予定) ★															
ア	ガバメントクラウド	設定作業 (2回程度)												設定作業 (別途調整)															
イ	共通機能	庁内データ連携機能		導入/構築・テスト												連携テスト可能時期												本番運用	
ウ		申請管理機能		導入/構築・テスト												連携テスト可能時期												本番運用	
エ		団体内統合宛名機能		導入/構築・テスト												連携テスト可能時期												本番運用	
オ	主な業務システム	住民記録システム		R 5.10より本番運用中												連携テスト可能時期													
カ		税総合システム		導入/構築・テスト												連携テスト可能時期												本番運用	

第3章 システムに求める要件

(1) 機能要件

別紙「機能要件確認表」を参照のこと。

また、本システムが法制度上求められる機能要件については、明記されていない場合においても本システムを構成する上で実装すべきものとして仕様に含まれているものとする。

(2) 帳票要件

別紙「機能要件確認表」の帳票要件に記載のある帳票すべて出力できること。

(3) 連携要件

本市の住民記録システムと連携をすること。

※連携項目・連携頻度については、本市と別途協議すること。

なお、業務上求められる連携要件については、明記されていない場合においても本システムを構成する上で実装すべきものとして仕様に含まれているものとする。

(4) 非機能要件

別紙「非機能要件要求レベル一覧」に規定された選択レベル以上の要件を満たすこととする。

(5) データセンター要件

本システムを構築・運用するデータセンターは、J-LISの総合行政ネットワークASPファシリティサービスリストへ登録されていることを前提とする。

要件はデータセンター規格のうち「Tier3」及び下記項目アからソを満たすこととし、一般的なデータセンターとして備えておくべき機能を有すること。

ア 情報セキュリティに関する基本方針・規定等の文書類が整備されていること。

イ 浸水区域外等災害時被災想定区域外地域に設置されていること。

ウ 近隣及びデータセンターより高地に河川・湖沼は無く、雨水以外の浸水のリスクがない場所であること。

エ 標高が100メートル以上の場所であり、津波のリスクがない場所であること。

オ 近隣に活火山がない場所であること（距離が100キロメートル以上離れていること）。

カ 近隣に原子力発電所がない場所であること（距離が100キロメートル以上離れていること）。

- キ 近隣に（現在発見されている）活断層がない場所であること（距離が30キロメートル以上離れていること）。
- ク 震度7クラスの地震に耐えうる免震構造となっていること。
- ケ 土地・建物・設備全てが自社所有の施設であること。
- コ 耐火構造の建物であること。
- サ 常用系、予備系に2系統の受電設備を整えていること。
- シ 異なる2つの変電所からの2系統受電を行っていること。
- ス センターへの入退館、サーバ室への入退室等、区画に応じた対策が整備されていること。
- セ サーバ室への入口及びサーバ室内に関しカメラが設置されていること。
- ソ 個人認証システムが整備されていること。また生体認証装置を有していること。

第4章 作業の実施内容

(1) 計画作成業務

- ア プロジェクトを開始するにあたり、プロジェクト実施計画書を作成し、本市の承認を得ること。
- イ プロジェクトの開始に際し、キックオフミーティングを行うこと。

(2) 設計・開発業務

- ア 本仕様書に示す要件を整理し、必要となる要件定義を行うこと。
- イ 本市独自となる部分についてシステム設計及び開発を行うこと。
- ウ 定常時及び中長期における運用・保守設計を行い、本市の承認を得ること。
- エ クラウドサービスを利用するために必要なクラウド構成設計等、クラウド環境の設計を行うこと。
- オ システム設計の概要を分かり易く整理したドキュメントを基本設計書として作成すること。

(3) 導入・設定業務

- ア 第2章「調達に当たっての前提条件」を踏まえ、サービス提供に必要な導入及びシステム稼働に必要な各種設定を行うこと。
- イ 受託者の負担と責任において行うこと。
- ウ 導入・設定の日程調整及び方法等については、あらかじめ本市と協議し了承を得ること。
- エ EUCによる実装を予定する機能については、抽出条件等の設定を行うこと。また、その操作方法について別途納品するマニュアルに記載すること。

(4) テスト及び受入テスト支援業務

- ア テスト
 - (ア) 事前にテスト計画書を作成の上、本市の承認を得ること。
 - (イ) 本仕様書で求める機能要件及び非機能要件が実現されていることを確認し、結果について報告書を作成すること。
- イ 受入テスト支援業務
 - (ア) 本市が受入テストを行うに当たり、環境整備、情報提供等の支援を行うこと。

(5) データ移行業務

- ア データ移行のための、既存システムからのデータ抽出、変換等は本業務の範囲外とするが、契約元である本市経由で既存ベンダと必要な調整を行いデータセットアップ並びに整合性確認等を行うこと。

イ データ移行の方法、環境、ツール、段取り等を記載した移行計画書を作成し、本市の承認を得ること。

(6) 研修業務

ア 担当者研修

システム操作に関する業務担当課職員向け研修計画を策定し、研修を行うこと。

イ 管理者研修

システム運用に関する運用管理者向け研修計画を策定し、研修を行うこと。

ウ EUC

EUC 機能については、納品後に職員自らが運用及び抽出条件の新規作成・修正等のメンテナンスを行うことを前提として研修を行うこと。

エ 会場・機器

研修会場の用意は本市にて行うが、研修に要する機器の用意、設置及び設定並びに研修終了後の撤去及び原状回復は受託者にて行うものとする。

(7) 運用引き継ぎ・ドキュメント作成業務

ア 本番移行に当たり、円滑な本番運用保守への移行のため、本システムのサービス運用・保守業務に関する設計を行うこと。

イ システム運用担当者向け、及びシステム利用者向けのマニュアルを作成すること。

ウ 第6章(検収及び成果物)に記載の成果物について作成し、本市の承認を得ること。

第5章 作業の実施体制・管理方法

(1) 業務実施体制

ア 本業務を遅滞なくかつ円滑に遂行するため必要な知識、経験を有するメンバーによる実施体制を組織し、本市の承認を得ること。なお、実施体制においては以下の役割を配置するものとする。

(ア) プロジェクト責任者

本業務の責任者として、全体の指揮命令とマネジメント全般を行うこと。

(イ) プロジェクト管理者

本業務の実施、遂行を指揮し、また、窓口として本市とのコミュニケーションを管理すること。

(ウ) プロジェクトメンバー

業務に精通し経験を豊富に有する技術者等から構成すること。

イ 要員サポート

前号アのほか、パッケージ対応を円滑に行うための開発要員や、プロジェクト状況を客観的に把握し指導を行う PMO 組織など、業務を円滑に行うサポートメンバーが要所で参加できる体制とすること。

(2) 品質管理責任者

ア 本業務における全行程の品質管理を行うこと。

イ 品質管理等に係る資格として ISO9001 シリーズを有していること。

(3) 情報セキュリティ管理体制

ア 情報セキュリティ対策の管理体制について、第5章(1)とは別に組織すること。

イ 情報セキュリティポリシー又はそれに相当する規定を定め、本業務に携わる者に対してセキュリティに関する研修を行っていること。

ウ ISO27001 シリーズの資格を有していること。

(4) 作業の管理に関する要領

ア プロジェクト計画・管理

プロジェクトを開始するにあたり、第4章(1)計画作成業務に示すとおりプロジェクト実施計画書を作成すること。

プロジェクト実施計画書へは、プロジェクトの概要、目的、体制、作業範囲、スケジュール(マスタ及び詳細)、設計・開発の進め方、コミュニケーション管理、進捗管理、リスク管理、課題管理、変更管理、品質管理、情報セキュリティ管理及びその他プロジェクト管理方法等に係る受託者の方針を具体的に記載すること。

また、プロジェクトを進めて行く上で、当該ドキュメントに改定の必要が生じた場合、本市と協議の上、その可否について検討し、改定すること。

イ コミュニケーション管理

関係者間の情報共有に齟齬を来すことの無いよう、効果的なコミュニケーションを確保すること。

プロジェクト運営に係る会議体について適切な頻度で行い、会議体の議事進行や資料作成については受託者が行うこと。また、会議開催の都度、原則3開庁日以内に議事録を作成し提出すること。

ウ 進捗管理

各作業の進捗状況を管理すること。遅延が生じた場合、速やかに原因の究明を行い、対応策等を本市と協議の上、必要な対応を行うこと。

エ リスク管理

プロジェクト計画時及び実施時において抽出したリスクを管理し、リスクの対応者及び対応期限等を明確にするとともに、リスク発生率及び影響度から、その対応策の要否を本市と協議の上、決定すること。

リスク対応状況を管理するためリスク管理表を作成し、会議等で説明する等によりリスクの状況を定期的に報告し、本市と情報共有がなされるようにすること。

なお、リスクが顕在化した際は課題として管理すること。

オ 課題管理

プロジェクト実施時において発生した課題を抽出、管理し、抽出した課題の解決策の検討を行い、解決策について本市の承認を得た上で、解決すること。

課題解決状況を管理するため課題管理表を作成し、会議等で説明する等により課題の状況を定期的に報告し、本市と情報共有がなされるようにすること。

カ 変更管理

仕様変更要望について効果や影響度を評価し対応策を検討すること。実行方針を本市と協議の上で確定させ、実装完了まで管理すること。

キ 品質管理

品質基準と実績の差を把握、品質の評価を行い、各工程完了時に報告すること。

品質及び品質管理に是正の必要性がある場合は、その原因と対応策を明らかにし、速やかに対応すること。

ク 情報セキュリティ管理

本市の情報セキュリティ対策に準じた対応を行うこと。

また、プロジェクト計画書に定義した管理方法に基づきセキュリティ管理を行うこと。

(5) 本市標準化推進体制との関係

ア 本市標準化推進体制

標準化移行を確実かつ安全に行うため、次期システムの計画、調達および構築を進めることを目的として、既存システム単位で以下のように個別プロジェクト (PJ) を組織し、総務部情報企画課を事務局として全庁的な推進体制を敷いているところである。

本業務については、下表の No6、児童相談システム PJ の事業として行われるものである。

【R6.2 時点】

No	個別プロジェクト名 (PJ)	標準化対象業務	標準化対象外業務等
1	住民記録システム PJ	住民基本台帳 印鑑登録	
2	選挙人名簿管理システム PJ	選挙人名簿管理	
3	税総合システム PJ	固定資産税 個人住民税 法人住民税 軽自動車税 統合収納管理 統合滞納管理	事業所税
4	福祉システム PJ	障害者福祉 児童手当 児童扶養手当 子ども・子育て支援	在宅重度障害者手当 日常生活用具 豊橋市母子父子福祉手当 医療費助成 愛知県遺児手当 高齢者福祉 など
5	生活保護システム PJ	生活保護	
6	児童相談システム PJ		児童相談
7	母子父子寡婦貸付金システム PJ		母子父子寡婦貸付金
8	国民健康保険・国民年金システム PJ	国民健康保険 国民年金	
9	後期高齢システム PJ	後期高齢者医療	
10	保健衛生システム PJ	健康管理	
11	学齢簿・就学援助システム PJ	就学	特別支援教育就学奨励費
12	戸籍システム PJ	戸籍の附票 戸籍	

13	介護保険システム P J	介護保険	
14	共通基盤システム P J		庁内データ連携 共通機能システム など

※プロジェクト単位と各システムの移行対応契約が必ずしも一致するものではない

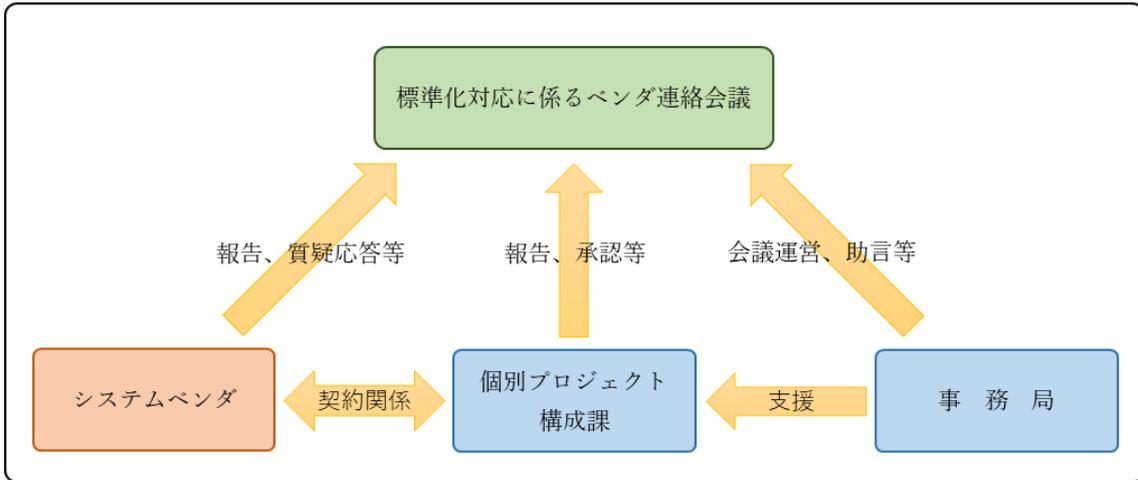
イ 本市全体推進体制との関係

本市基幹業務システムについてはいわゆるマルチベンダの状況にあり、今般の標準化対応に際しても多数のシステムベンダが関与するものと想定している。

これを円滑に進めるため、本市標準化庁内推進体制として以下の連絡会議の設置を予定しているところであり、受託者は必要に応じてこれに参画すること。

会議体名	標準化対応に係るベンダ連絡会議
目的	<ul style="list-style-type: none"> ・標準化対応プロジェクト間の進捗、課題等の情報共有 ・システム間連携等に係る諸課題の協議、解決
参加者	<ul style="list-style-type: none"> ・システムベンダ（必要に応じて参加） ・個別プロジェクト構成課（業務担当課） ・豊橋市標準化事務局（情報企画課）
開催頻度	<p>月1回程度を予定。 （ただし移行作業全体工程の必要に応じて適宜開催）</p>
開催形式	<p>オンライン会議を基本とするが、必要に応じて現地会議への出席を求めることがある。</p>
備考	<p>複数の標準化対応プロジェクトを受託する事業者においては、事前に社内にて本連絡会議に提出する共有事項のまとめ、調整等を行った上で出席すること。</p>

標準化対応に係るベンダ連絡会議開催・運営に係る相関図



第6章 検収及び成果物

(1) 検収

本市が承認したテスト計画書に基づく合格結果及び成果物の納入をもって検収とする。

(2) 成果物及び納入期限

以下のとおりとする。

納入時期：令和7年3月31日（部分完了）

成果物名称	説明	納入期限
プロジェクト実施計画書	プロジェクト開始時に作成した計画書	契約後 10 営業日以内
議事録及び課題管理表	打合せ時の議事録及び課題管理表等	令和7年3月31日
その他資料	その他、必要に応じて作成した資料	

納入時期：令和8年1月30日（完了）

成果物名称	説明	納入期限
基本設計書（一部）	システム全般に係る基本設計書（パラメタ設定、EUC 設定を含む）	令和8年1月30日
詳細設計書（一部）	おもに市独自機能として開発した部分に関する詳細設計書	
テスト計画書及びテスト結果報告書（一部）	各種テストに関する計画書及び結果報告書	
移行計画書（一部）	データ移行の方法、環境、ツール、段取り等について記載した計画書	
基本設計書	システム全般に係る基本設計書（パラメタ設定、EUC 設定を含む）	令和8年1月30日 (スケジュール等の調整に従い、必要となるものを順次納めること。)
詳細設計書	おもに市独自機能として開発した部分に関する詳細設計書	
テスト計画書及びテスト結果報告書	各種テストに関する計画書及び結果報告書	
移行計画書	データ移行の方法、環境、ツール、段取り等について記載した計画書	
研修関連資料	研修計画書のほか、研修の実施に当たり作成した資料	
運用マニュアル	運用担当者が必要とする手順を記載したマニュアル	

利用者マニュアル	操作方法等、システム利用者が必要とする手順を記載したマニュアル	
システムサービス・運用保守計画書（案）	本番稼働後のシステムサービスに係る設計資料	
議事録及び課題管理表	打合せ時の議事録及び課題管理表等	
その他資料	その他、必要に応じて作成した資料	

※ 成果物の各様式については受託者任意とする

(3) 納品形態

- ア 成果物は製本及び電磁的記録媒体（CD-R 等）により作成し、本市から特別に示す場合を除き、原則 2 部（正副）を納品すること。
- イ 紙媒体での納品の場合の用紙サイズは、原則として日本産業規格 A 列 4 番とするが、必要に応じて日本産業規格 A 列 3 番を使用すること。
- ウ 電磁的記録媒体による納品について、Microsoft Word、同 Excel、同 Power Point で読み込み可能な形式又は PDF 形式で作成し、納品すること。ただし、本市が他の形式による提出を求める場合は、協議に応じること。なお、受託者側で他の形式を用いて提出したいファイルがある場合は、協議に応じるものとする。
- エ 納品後、本市において改変が可能となるよう、図表等の元データも併せて納品すること。
- オ 成果物の作成に当たって、特別なツールを使用する場合は、本市の承認を得ること

(4) 納品場所

本市が指定する場所へ納入すること。

第7章 特記事項

(1) 将来拡張（本調達範囲外）

- ア こども家庭庁及びこども家庭センターの設置に係る取り組みを記載すること。
今後、国から示される予定のサポートプラン作成について対応可能となるように具体的な様式等について提示された時点で、別途協議に応じること。
- イ 庁外から経過記録の入力等、将来的に拡張が可能な機能がある場合はその旨を記載すること。