

松山市要保護児童等支援情報共有システム構築業務委託仕様書

1. 委託名称

松山市要保護児童等支援情報共有システム構築業務委託

2. 全体概要と目的

児童相談対応支援タブレットアプリケーションを活用し、当該職員が訪問先等で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、業務効率化と支援の充実を図ることを目的とする。

3. 実施範囲

児童相談対応支援タブレットアプリケーション（以下「システム」という。）の導入・運用

4. 履行期間

システム構築（本稼働日は令和8年10月1日予定）

運用保守及び端末契約（令和8年10月1日から令和11年9月30日まで（予定））

5. 履行場所

松山市こども相談課（築山事務所、萱町事務所、余土事務所）

6. 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、モバイル端末台数、PC台数は職員の配置状況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8年10月1日から令和11年9月30日まで	33	15	1

7. 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行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。

時期	内容
令和8年6月下旬	契約締結
令和8年7月～9月	クラウド環境構築・端末設定
令和8年9月下旬	端末等納品（システム導入）
令和8年9月下旬	操作研修
令和8年10月～	アプリケーション利用

8 業務内容

(1) システムの提供

受託者は、本仕様書及び仕様書別紙「機能要件書」の全てを満たすシステム及びシステムを運用するネットワーク環境を提供すること。また、システムを利用するモバイル端末、管理用 PC 等の周辺機器は受託者が調達した上で、受託者がシステム利用に必要な設定を行うこと。

(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ッティング作業を行うこと。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上で、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。

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。
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についてキッティングと運用管理を行うこと。
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。

(3) 利用端末の調達等

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モバイル端末を調達し、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。

調達方法	レンタル
機種	・SIM フリーであること ・iPad Air (第4世代以降)
スペック等	・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	6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、ケーブルを用意すること（サードパーティ製も可とする）

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。

調達方法	レンタル
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	6 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、iPad と MacBook 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）

(4) サービス運用支援

受託者は、サービス運用支援として、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松山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、電子データで松山市に提供すること（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
常駐サポート	・ システム利用開始から 2 日程度 ・ 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。
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 ・ 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。

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、「機能要件書」のとおり。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松山市が判断

する。

(2) システムの非機能要件

ア システム提供形態

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とし、タブレット端末にはデータを残さないこと。また別紙1「データセンター要件定義」を満たす環境とし、別紙2「セキュリティ要件等一覧」にて示す要件を満たすこと。

イ プロジェクト管理要件

システムの構築におけるスケジュールを含んだプロジェクト計画書を作成し、進捗管理を行い定期的に松山市に報告すること。

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。

(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、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、検知後速やかに松山市に連絡し、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 (令和7年4月現在) 約3,300件 ※但し、既存の児童相談システムと併用

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。

1 0 個人情報の保護

受託者は、本業務を遂行するための個人情報の取扱いについては、別紙3「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

1 1 セキュリティ要件

(1) 情報セキュリティポリシー等の遵守

松山市情報セキュリティポリシー及び関係法令等を遵守し、個人情報の取扱いについては、十分なセキュリティ対策を講じること。

※松山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、松山市対策基準は、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) セキュリティ要求事項

受託者は、前項の定めるもののほか、本業務を遂行するために別紙4「セキュリティ要求事項」を遵守しなければならない。

1 2 データ資産取扱い要件

(1) データの引き渡し

本契約の終了時や任意のタイミングにおけるバックアップ等、任意の用途に対応するため、松山市が本システムに蓄積された業務データ(マスタ、相談記録、写真等)を自ら抽出できるよう、本サービスは標準機能としてCSV形式等によるエクスポート機能を備えること。

標準機能で出力できないデータ(操作ログ等)の提供、記録媒体への格納、又は特殊な形式への変換など、受託者の作業を伴う引き渡し方法を指定する場合は、別途協議の上対応するものとする。

(2) データ廃棄

サービスの利用契約が終了する際は、データ引き渡し後に以下のいずれかの方式により全てのデータを復元不可能な状態に削除し、書面による報告をすること。様式については、松山市と受託者で協議の上、定めることとする。

- ・ 物理的破壊

- ・磁気的な破壊
- ・データ消去装置又はデータ消去ソフトウェアによる上書き消去
- ・暗号鍵の削除

1.3 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財産権に関して、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財産権に関して、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、松山市に帰属する。

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

1.4 作業場所、開発端末、貸与設備等

(1) 作業場所

作業場所は、受託者又は市長が指示する場所で行うこととする。

(2) 開発端末

開発端末については、受託者が調達すること。なお、松山市で作業を行う必要がある場合は、松山市が受託者に無償で貸与するものとする。

(3) ネットワーク環境

既設ネットワークを利用した性能テスト、連携テスト等は、他業務への影響を考慮して行うこと。

1.5 従事者

(1) 受託者は、あらかじめ本業務に従事する受託者の従業員（以下「業務従事者」という。）及び業務従事者から責任者を選任し、その氏名を松山市に通知するものとし、交替させる場合も同様とする。

(2) 受託者が選任した業務従事者について松山市が不適格であるとして異議を申し出たときは、受託者はその扱いにつき松山市と協議しなければならないものとする。

(3) 受託者は、労働法規その他関係法令に基づき業務従事者に対する雇用主としての一切の義務を負うものとし、業務従事者に対する本業務遂行に関する指示、労務管理、安全衛生管理等に関する一切の指揮命令を行うものとする。

(4) 受託者は、本業務遂行上、業務従事者が松山市の事務所等に立ち入る場合、松山市の防犯、秩序維持等に関する諸規則を当該業務従事者に遵守させるものとする。

- (5) 責任者は、受託者の代理人として本業務の実施に関する指揮監督、勤怠管理、安全衛生管理、情報セキュリティ教育の実施等を行うものとする。

1 6. 身分証明書の携帯及び秘密保持

- (1) 業務従事者は、松山市の承認を得て松山市の作業場所へ本業務作業のために立ち入ることができる。この場合において、その当該業務従事者は必ず身分証明書を携帯しなければならない。
- (2) 受託者は、松山市所有のデータ保護のため、データ保護管理責任者を定め、松山市に通知するものとする。
- (3) データ保護管理責任者は、業務従事者が不必要に松山市所有のデータを取り扱うことがないように、本業務作業中の監視を行うものとする。
- (4) 受託者は、本業務に関連して知り得た秘密を第三者に漏洩してはならないものとし、本業務終了後も同様とする。

1 7 納品及び検査

(1) 納品

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。納品は、電子データによるものとする。

納品物	期限
プロジェクト計画書	契約締結後 1 ヶ月以内
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。
業務完了報告書	システム導入業務完了後速やかに
サービス提供報告書(月次)	システム利用期間については、翌月 7 営業日以内（ただし、翌年 3 月分については、当月末）

(2) 検査

ア 完了報告

受託者は、システム導入業務完了後、速やかに業務完了報告を行うこと。

イ 月次報告

受託者は、システム利用開始後に毎月の運用状況を書面にて報告すること。