

音声マイニングシステム

調達仕様書

令和7年5月

尼崎市

内容

第1章. 本調達の概要	4
1. システム化の背景・経緯	4
2. システム構築の目的・方針	4
3. 構築のスケジュール（予定）	4
4. 尼崎市の構築推進体制	4
5. 本調達における調達範囲	5
6. 納品成果物	6
第2章. 基本事項	7
1. 本システムについて	7
2. 現状の業務課題の解決	7
3. 新システムが確保すべき導入効果	8
4. 留意事項	8
第3章. 業務・機能等に係る要件	8
1. 本システムの構成イメージ	8
2. 機能要件	9
3. 画面要件	10
4. データ要件	10
第4章. 非機能に係る要件	11
1. 規模要件	11
2. 性能要件	12
3. 拡張性要件	13
4. セキュリティ要件	13
5. システム構成	15
第5章. 導入要件	16
1. 基本要件	16
2. システム稼働	16
第6章. 研修要件	16
1. 概要	16
2. 研修方法および対象者	17
3. 運用開始後の研修	17
第7章. テスト要件	17
1. テスト方針	17
2. テスト実施計画	17
3. テストにおける役割	18
4. 作業場所およびテスト環境	18
第8章. 運用保守にかかる要件	18

1. 基本事項	18
2. 問合せへの対応	19
3. 障害対応	19
第9章. 次期システムへの移行要件	19
1. 次期システムへの移行に係る作業	19
第10章. 開発体制及び方法等に関する要件	20
1. 作業体制	20
2. プロジェクト管理	20
3. 作業場所	20
4. 作業範囲と役割分担	20
第11章. 特記事項	21
1. 受託条件	21
2. 受託者側の責任範囲	21
3. 他業務の受託者との連携	22
4. システム構築にあたって	22

第1章. 本調達の概要

1. システム化の背景・経緯

子どもの育ち支援センターでは、総合相談、発達支援相談、家庭児童相談、教育相談等の多岐の相談業務を行っており、また本市では新たに児童相談所を開設することを予定している。これらの業務に係る相談件数が年々増加傾向にあり、その内容も複雑化・多様化している中で本市としてそれらに対応していくことが求められている。

また、子どもの育ち支援センター及び児童相談所では、虐待事案等をはじめ、子どもやその家庭への支援に必要な様々な支援を行うものの、電話等の相談内容の記録化に要する時間が業務を圧迫するほか、経験の浅い職員に対して相談業務に関するノウハウを継承する必要もあり、これらの解決を図る必要がある。

2. システム構築の目的・方針

音声マイニングシステム（以下「本システム」という。）の整備により相談記録作成等の定型業務に要する時間を削減し、職員の負担軽減を図るとともに、その時間を児童・家庭への専門的な援助や市町村の相談対応への援助などに充て、地域や児童・家庭に対する援助活動の充実を図ることを目的とする。

なお、本システムの導入に合わせ、子どもの育ち支援センター新館及び本館の電話環境を構築するためのPBX導入の調達及び電話機の調達（別冊参照「電話交換機設備導入特記機器仕様書」）等も併せて実施する。

3. 構築のスケジュール（予定）

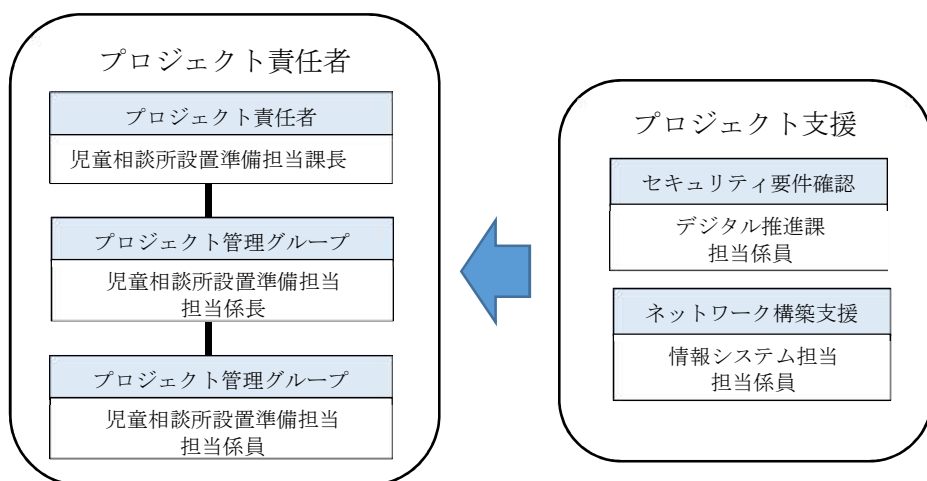
本調達における構築のスケジュールは次の通りとする。

実施内容	実施期間
契約締結	令和7年7月下旬
要件定義等設計工程	令和7年8月上旬 ～ 令和7年9月下旬
システム構築	令和7年10月上旬 ～ 令和8年1月下旬
運用テスト	令和8年2月上旬 ～ 令和8年2月下旬
本番稼働	令和8年4月1日 ～ 令和13年3月31日

原則として、スケジュールを遵守すること。ただし、業者決定後の双方協議等によりスケジュールを変更する可能性がある。

4. 尼崎市の構築推進体制

本調達における尼崎市側の推進体制は下図の通りである。受託者はこれに対応した体制を設けること。



図表 1-4. 尼崎市プロジェクト推進体制図

各グループの役割は次のとおりである。

- プロジェクト責任者
 - プロジェクト全体に関する意思決定を行う
 - 各工程の完了を承認する
- プロジェクト管理グループ
 - プロジェクト全体に関する調整の実施
 - システム全体に関わる要件についての調整
 - 本件受託者との調整
 - 各業務担当との調整
 - 本プロジェクトに関する支援者との調整
- セキュリティ要件確認
 - 導入するシステムの構成に関するセキュリティ的要件の確認・検査等
- ネットワーク構築支援
 - 各種ネットワークに参加する場合の協議・調整
 - その他、当該ネットワーク上における運用に関する協議・調整

5. 本調達における調達範囲

本調達においては、本システムの構築・導入および本番稼働開始後の5年間の運用保守として、以下の作業の委託を予定している。

業務	内容
プロジェクト管理業務	・進捗、工程管理作業 ・課題管理作業、その他関連作業 ・各打ち合わせ、会議の議事録作成
設計業務	・本システムのカスタマイズ設計作業 ・本市ネットワーク機器（システム接続部）の設計支援、作業

	・本システムの運用設計作業 ・その他関連作業
構築業務	・基本ソフトウェア製品の設定作業 ・ハードウェア製品のネットワーク設定作業 ・ソフトウェア等の導入、設定作業 ・本市ネットワークへの接続作業
その他関連業務	・テスト作業 ・受入テスト支援（システムの利用者を交えた試験） ・サーバ等機器設置およびネットワークケーブル設置に伴う工事等の作業
研修業務	・システム管理者への研修作業 ・システム利用者への研修作業
運用	・システム利用に係る問合せ対応 ・システム障害発生時の原因調査および復旧作業

なお、本システムの開発、試験等に必要となる機器設置環境、ハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク、回線使用料等も本調達の範囲として、受託者側で用意すること。ただし、本市既設の回線の利用が必要となる部分に関しては、本市と協議のうえ、行うこととする。

6. 納品成果物

成果物および納品物は本市用に加工されたものを原則とし、主な成果物は以下を予定している。ただし、成果物及び納入期限については本市の想定であり、受託後に本業務の受託者の開発方法等に基づき、最適な内容となるよう協議する。

特に、パッケージ製品を利用した構築やミドルウェアの設定のみを行うものについて、本市用に加工することが適当ではないものについては協議にて決定することを前提とする。

工程	想定成果物・納品物	納入時期
要件定義等設計工程	要件定義書	令和7年9月
システム構築	基本設計書、詳細設計書、システム構成図	令和8年1月
運用テスト	操作説明書、システム運用手順書、システム保守手順書	令和8年2月
本番稼働	本システム（サーバ・クライアント等の物理機器・ソフトウェア含む）、本番稼働判定結果報告書、業務完了報告書(システム導入分)	令和8年4月
随時	会議議事録、障害対応報告書	随時

図表 1-5. 想定成果物・納品物

- ・成果物及び納入時期については別途協議の上で決定する。

- 業務パッケージとしての既存の設計書やマニュアル等がある場合には、本市用に作成するのではなく、既にある文書を利用することも可能とするが、事前に本市の承認を得ること。
- 納品は、書面及び電子媒体（CD-R または DVD-R）にて正副 2 部を納入すること。
- 電子ファイルの保存形式は Microsoft Office 2016 以上で利用可能または、PDF 形式のいずれかで納品すること。

第 2 章. 基本事項

1. 本システムについて

本システムは、主に児童虐待に係る相談業務に活用することを想定しており、虐待通告や各種相談に際しての電話対応を行う場合に使用し、通話におけるやり取りを文字化して可視化するとともにそれらをシステム上に記録するものである。また、電話でのやり取りをリアルタイムで閲覧することができ、必要に応じて助言を行ったり必要な情報が表示されるなどのシステム上でのサポート機能を有するものである。

また、本システムについては本番稼働開始から 5 年間の運用を行うため、ソフトウェアやハードウェアについて、5 年間分のソフトウェアライセンスの導入およびメーカー保守等が可能な機器を選定して導入すること。

なお、本システムは「子どもの育ち支援システム」と同じネットワークに参加することで同一の端末上で両システムを操作しテキスト化された通話記録の活用を行う運用とするため、本システムが「子どもの育ち支援システム」のネットワークを使用することを要件とする。

2. 現状の業務課題の解決

現行の相談受付業務において、次のような課題が発生している為、これを緩和・改善できる本システムの調達を目標としている。

① 通話内容の記録不備抑止

現在は市民からの相談記録については、電話・窓口で受けたものを職員がメモを取り、相談完了後に書き起こしを行って記録を作成している。その為、記録の内容に漏れや記録誤りが発生してしまう状況にある。

その為、通話内容の記録について、自動で書き起こし・記録が行われることで、これの防止を図る。

② 記録作成に係る時間の削減

通話などで受けた相談内容の書き起こしについては、相談終了後に相談を受け付けた担当者が、相談完了後に書き起こしを行っている。その為、記録の作成に時間が掛かっており、その後の支援に充てるための時間が圧迫される、支援内容の検討開始が遅れてしまう等の問題がある。

通話内容の記録を相談の受付と並行して、自動で書き起こし・記録が行われることで、記録作成に係る時間の削減を図る。

③ 聞き取りにおけるばらつき防止

児童相談の業務を行う職員については、人事異動等による職員の入替などに伴い経験の浅い職員が配置されるなど、経験値の差が生じざるを得ない環境にあるが、相手方から聞き取るべき内容についての一定の質を担保する必要がある。

本システムでは一定、相談員が聞き取りを行うべきトークスクリプト（聞き取りのシナリオや聞き取り事項等をまとめたもの）を備え、対応の均質化と持続化を図り、ナレッジを作成・参照することで、ノウハウの不足を補える環境構築を図る。

3. 新システムが確保すべき導入効果

相談内容がリアルタイムに書き起こされ、その内容から注目すべきキーワード等に応じて、相談員が聞き取るべき事項や支援策について提案を行う機能を有しており、相談員の経験に依らず、一定の水準での相談受付が行えるような機能を備えた音声マイニングが導入されることを期待している。

また、本システムにより作成された相談記録データについては、子どもの育ち支援システムへ転送し、相談内容の集約化および他の支援部署への共有を行うため、子どもの育ち支援システムのネットワーク（個人番号系）及びクライアント端末から利用可能なシステム構成であることが必要である。

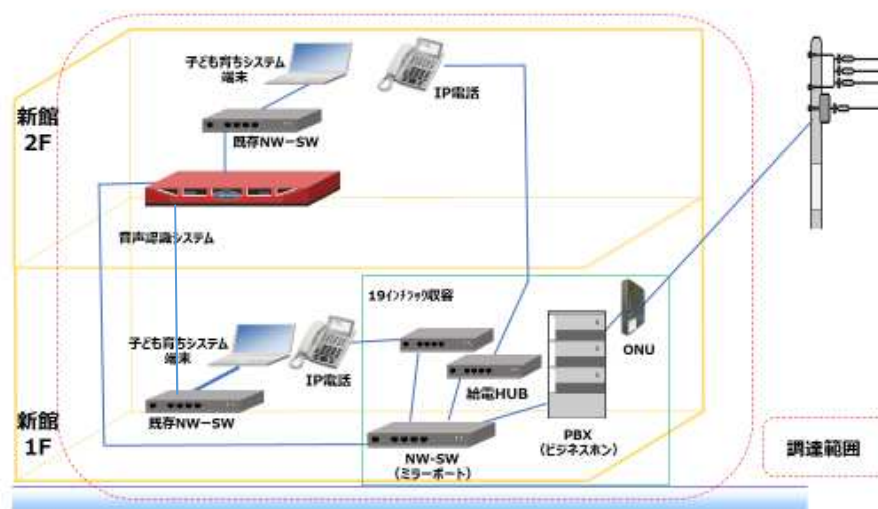
4. 留意事項

- 子どもの育ち支援システムのクライアント端末の故障・交換や端末更改が発生した際に容易に再導入できるように、サポートを行うこと。
- 本システムに係るサーバ等の機器と、それらを庁内ネットワークへ参加させるための設定作業、クライアント端末へ導入する必要があるソフトウェアとクライアント端末への導入・設定作業を本調達の範囲内とする。

第3章. 業務・機能等に係る要件

1. 本システムの構成イメージ

本システムの構成イメージを以下に記載する。以下の構成は本システム専用のクライアント端末等を設置した場合の構成図を示しているが、導入すべき範囲については第2章 4. 留意事項に記載のとおり、導入する構成によって異なるため、留意すること。



図表 3-1. 本システム構成イメージ

なお、本システムを運用する子どもの育ち支援センター新館では、執務室はフリーアクセスとして建設する予定であるため、LAN ケーブル等の敷設工事を行う場合には、施工範囲が広範囲に及ぶことに留意すること。また、一部の利用場所については防音壁が用いられている他、複数の無線が利用されるため、無線 LAN を用いた構築は行わないこと。

また、本システムを利用する予定のエリアについては、別紙 1（システム使用予定エリア）にて提示する。

2. 機能要件

機能要件については、別紙 2「機能要件一覧表」に記載する機能が利用できること。

また、導入する製品の標準機能で機能要件の一覧に記載のない機能や、他児童相談所で一般的に運用上、必要な機能については、本市と協議のうえで必要に応じて使用できるように設定等を行うこと。

機能要件は基本機能を定義したものであり、実際のシステム開発・導入にあたっては、発注者と慎重に協議したうえで対応をとること。仕様変更（条例等の改正、機能、性能等の品質をより向上させるための設計変更等）に対しても同様である。

なお、提案にあたっては、機能要件一覧表に記載する各項目について対応の可否を下表の凡例（◎○△×）に従って示すこと。

【機能要件一覧 凡例】

回答	回答の定義
◎	既存パッケージ機能で対応可
○	カスタマイズで対応可
△	代替案又は運用回避等により対応可（備考欄に具体的内容を記載）
×	パッケージでは対応できないもの。または、対応を行う予定がないもの。

- ※必須項目のうち「◎」「○」「△」と回答があった要件については、今後も含め、一切追加費用を支払うことなく対応可能なものとして取り扱うため留意すること。
- ※要望項目のうち「○」「△」と回答があった要件については、備考欄にカスタマイズ等に必要な経費を明記するとともに、提案額に含まれているのか、別途経費が必要になるのかを明記すること。
- ※「△」と回答する場合、出来る限り詳細に実現方法を記述すること。
- ※区分（必須/要望）が「必須」の項目は、「×」が一つでもあれば失格とする。
- ※区分（必須/要望）が「要望」の項目は、「×」は評価しない。

3. 画面要件

利用者の視認性が高く、誤操作防止を考慮したユーザビリティの高いインターフェースであること。また、製品や製品内の機能単位で画面構成や画面遷移手順、配色や文字のフォント等について統一感のあるインターフェースであること。

4. データ要件

本システムにおいて処理の対象と見込まれる件数を下記の通り示す。令和8年度から子どもの育ち支援センター新館が開設予定であるため、第4章に示す規模要件を併せて参照し、本番運用期間において余裕のあるデータ保存容量を確保すること。

参考として、以下に子どもの育ち支援センターにおける令和3年度から令和5年度までの主な相談件数を記載する。（なお、家庭児童相談件数には電話相談以外の面接等の件数を含む）

年度別集計		令和5年度
総合相談	（電話相談）	2,384 件
発達相談	（電話相談）	3,600 件
家庭児童相談	（電話相談以外を含む）	3,194 件
教育相談	（電話相談）	863 件

図表 3-5. データ量（尼崎市）

これに加え、相談業務に従事している職員のナレッジやトークスクリプト及びそれらに関する資料等を本システムで管理する予定である為、提案者の他団体導入実績に基づき、これらのデータ保存容量や保存方法に関して提案を行うこと。

また、児童相談所の相談件数の推移は以下の通りである。現在、兵庫県が尼崎市を管轄する児童相談所を運営しているものの、令和8年度の事務移管後も同等数の相談件数があるものと見込んでおり、上表に下表の件数を加えた相談件数を処理する予定である。（相談件数には電話相談以外の面接等の件数を含む）

年度別集計	令和5年度
児童相談所に係る相談件数（電話相談以外を含む）	2,953件

図表 3-6. データ量（尼崎こども家庭センター（兵庫県））

第4章. 非機能に係る要件

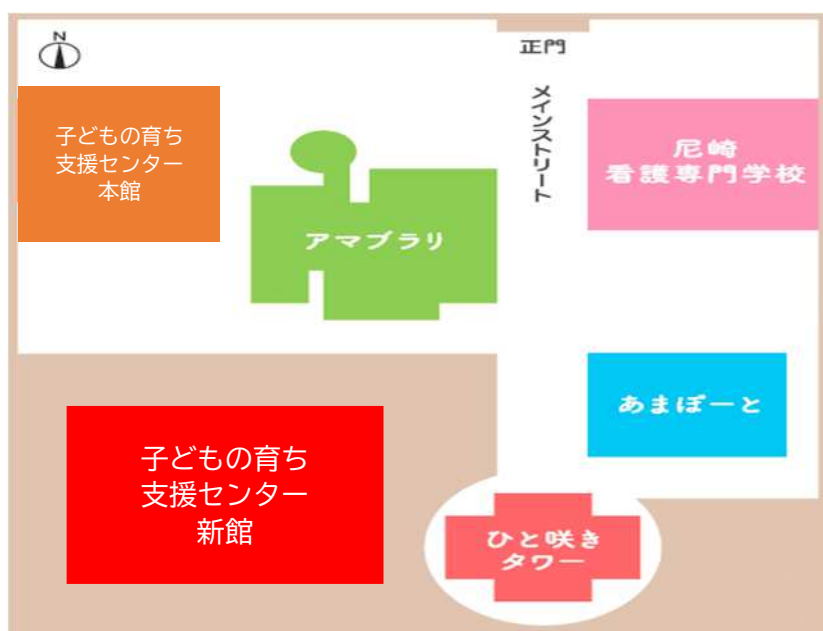
1. 規模要件

① 機器数及び設置場所

クライアント端末は下記のとおり設置を予定している。

施設・フロア	クライアント端末数
子どもの育ち支援センター新館 1 階	28 台
子どもの育ち支援センター新館 2 階	2 台

なお、サーバの設置場所については、ひと咲きプラザ内に建設する子どもの育ち支援センター新館の2階の執務室内を予定している。建屋の図面に関しては、別紙にて提示する。



② データ量

第3章第4項に記載のとおり。

なお、データの保存期間は、運用開始から完了までの6か月分のデータが保存できるこ

と。また、これらのバックアップを保存するための独立したストレージまたは、RDX のようなバックアップ媒体を備えていること。バックアップ用のストレージについては内蔵・外付けを問わないこととするが、外付けの場合には紛失防止等の対策を講じること。

③ 同時アクセス数

本業務を実施する窓口として、電話窓口は 30 台分を設置する為、音声の自動書起しについては、これを同時に稼働することを基本とする。

2. 性能要件

本項目では庁内ネットワークに参加する構成の場合のサーバ等の機器及びクライアント端末の性能要件に関して記載する。本システム専用に LAN を構築する場合にはセキュリティ要件に関して参照すること。

① サーバ

サーバの設置については、本システム専用に物理サーバおよび無停電電源装置を用意することとし、本稼働から 5 年間の運用保守が可能な製品を導入すること。また、サーバ OS についても同様とする。

専用のクライアント端末を用意する場合は、ウイルス対策ソフトとして「Trend Micro ウイルスバスター Corp. Plus」ライセンスを購入し、本市の管理サーバからウイルスパターンファイルの配信を受けること。

なお、本システム専用に LAN を構築する場合においてはウイルス対策ソフトの指定は行わないこととするが、定期的にパターンファイルの更新等を行うこと。

② クライアント端末

本システムは子どもの育ち支援システム用のクライアント端末で利用することとしているが、その性能要件は下記に示すものであり、端末自身の IP アドレス等のネットワーク設定を変更せずに利用できること。

項目	要件
形状・サイズ	15インチ以上のノートPC
OS	Windows 11 Pro
CPU	Core i5 （第8世代以降のモデル）
メモリ	8GB
ストレージ（SSD）	500GB
有線LAN	1000BASE-T(Cat 5e)以上に対応していること。
無線LAN	不問とする。 個人番号利用事務系ネットワークに接続する為、搭載機種の場合、設定で使用不可にすること。

Bluetooth・ NFC認証等	不問とする。 個人番号利用事務系ネットワークに接続する為、搭載機種の場合、設定で使用不可にすること。
外部記録装置	・CD・DVDドライブ等は非搭載であること。 ・SDカード等のメモリーカードスロット等は非搭載であること。 上記の外部記録装置を搭載している機種の場合、設定等で使用不可に出来ること。
ソフトウェア	・Trend Micro ウイルスバスター Corp. Plus または Symantec Endpoint Protection ・Microsoft Office 2021(30台分) ・外部媒体へのデータI/Oが記録できるソフトウェア(30台分) ・その他、Windows Device CAL等のシステム利用に必要なソフトウェア

3. 拡張性要件

① 拡張性要件

A) 機器増設における拡張性

相談窓口の増設において、最小限のシステムの構成・設定変更を行う事で円滑かつ効率的に増設が可能な拡張性を有すること。また、これに伴うクライアント端末等の増設においても同様とする。

ただし、音声書起しに使用する電話機器の増設に関しては、本市と協議のうえで、対応を行うこと。

B) リソース拡張性

子どもの育ち支援センター新館開設に伴い、入力するデータ量が増大することが想定される為、第3章第4項に記載したデータ要件の1.5倍程度のデータ量に耐えられるように機器を選定・構成すること。

C) 件数増大への対応

子どもの育ち支援センター新館開設に伴い、職員数や同時利用する端末が増大することが想定される為、クライアント端末の利用に関しては、第4章第1項に記載した利用者数の1.5倍程度の増大率に耐えられるように機器を選定・構成すること。

② 上位互換性要件

クライアント端末のOS、ミドルウェアのバージョンアップに伴う対応が可能であること。

また、音声認識ライブラリの拡充等の、アプリケーションの機能充実のためのバージョンアップについては、本市と調整のうえ必要に応じて実施すること。

4. セキュリティ要件

① 権限要件

項目	要件
利用権限	・管理者や一般利用者といったアカウントの権限グループを設けること。 ・ユーザ ID 毎にいずれかの権限グループを紐付けできること ・ユーザ ID と権限グループの紐付けを変更できること ・アカウントを保有していないユーザが利用できないようにすること
制限	・権限グループ毎に操作可能な画面や機能を制限できること

② 信頼性要件

A) 可用性

項目	要件
運用時間	基本的な開館時間は 08：45～17：30 だが、虐待通告ダイヤルは 24 時間 365 日の運用となる。（停電対応時は除く）
サービス復旧時間	障害によるシステム停止から 1 営業日以内に対応すること。
目標復旧時点	障害発生時点までのデータ復旧を目標とする。 なお、障害発生時に入力中のデータについては対象外とする。
目標復旧レベル	業務停止を伴う障害が発生した際には、全システム機能の復旧を実施すること。
バックアップ方式	バックアップについては、サーバ内で冗長化を行うこと。

B) 完全性

項目	要件
セキュリティリスクの分析と対策	システムにおける完全性に対する、セキュリティ上の脅威を洗い出し、対応策を提案すること。

③ セキュリティ要件

項目	要件
脆弱性対策	適切な権限設定、不要なサービスの停止、最新のセキュリティパッチの適用等により脆弱性を排除し、セキュリティの維持管理が行えること。
個人情報保護	本番運用時や保守作業時、開発・テスト作業時等のあらゆる場面において、個人情報保護の観点からセキュリティ対策について万全を期すこと。

ユーザ等管理	システム利用時のユーザ ID、職員情報（所属等）は、本システムにて管理すること。
--------	--

5. システム構成

① 利用する機器等に関する要件

第3章第1項および第4章第2項を参照し、必要となる機器を導入すること。

② 電源設備について

サーバ及びPBXに係る電源として、子どもの育ち支援センター新館の執務室に100V20Aの電源ケーブルを4系統用意する。

なお、クライアント端末用の電源については本市にて用意する電源を利用すること。

③ ネットワーク構成

庁内ネットワークに使用できるプロトコルはTCP/IPとする。ただし、操作性・セキュリティ向上のため特殊なプロトコルを使用する場合は別途協議の上、決定するものとする。

ネットワークの構成については、本市へネットワークに参加する機器の情報について提出・承認を受け、本市から払い出されたIPアドレス等の情報を用いてネットワークに接続するとともに、インターネット環境に接続できない環境下での構築・運用が前提となるため、それを前提としたシステム構築・運用計画を策定する必要があることに留意すること。

また、パッチケーブルを含むLANケーブルや島ハブ等のネットワーク装置について、テープラの貼り付けやタグ付け等により、本調達において導入した機器であることが判別できるようにすること。

④ ソフトウェア構成

A) 基本的な考え方

- ソフトウェア全般に関して、サービス提供中にサポート切れ等でサービス提供に支障をきたさないよう、最新版やデファクトスタンダード製品(実績・サポート期間・経費・保守体制などを総合的に考慮)を採用すること。
- ソフトウェアのライセンス体系等については経済的な構成とし、本市に不必要な費用請求が発生しないこと。
- ハードウェア構成も含めたソフトウェア構成図を提示すること。

B) クライアントソフトウェア要件

- 第4章第2項にて示したクライアント端末にて正常に動作すること。
- 端末機器のWebブラウザ等のバージョンアップに伴う本システムの対応について、本市と調整のうえ必要に応じて実施すること。
- クライアント端末へのアプリケーション・プラグインのインストールが必要な場

合は、インストールディスク及び手順書を作成し、提供すること。

第5章. 導入要件

1. 基本要件

- スケジュール及び実施体制については、市民サービスの低下や停止を引き起こさないよう、十分に配慮したものとすること。
- 利用者が混乱なく新システムの利用を開始できるように十分な研修などを行い、移行すること。
- 作業にあたり、本市が保持するデータの情報セキュリティには十分に留意すること。
- 職員への作業負荷軽減に配慮した無理のない導入計画とすること。
- システムを円滑に稼働開始するために、導入作業における作業項目、工程定義、スケジュール、推進体制等をまとめたプロジェクト計画書を作成して、事前に本市の承認を得ること。
- 導入計画を策定するために現行システムの情報や資料を確認する際には、本市の承認を得たうえで実施すること。
- 導入終了後は、作業結果を書面にて提出し、本市の承認を得ること。

2. システム稼働

① 基本方針

- システム本番稼働にあたっては、事前に十分な動作確認を実施すること。
- システム本番稼働に関しては、本システムを使った業務が円滑に進めるために必要なデータ等を移行すること。
- クライアント端末へ業務アプリケーションをインストール及び設定を行う必要がある場合、そのインストールマニュアルを作成すること。
- 本稼働後の動作確認を行うこと。

② 本番移行

- 本番稼働判定基準を設定し、本市の承認を得ること。
- 受入テストにおいて本番稼働判定基準をクリアしたことが確認され、本市が承認した場合にのみ、新システムへの業務移行を行うこと。

第6章. 研修要件

1. 概要

構築したシステムにおける操作マニュアル等の各種ドキュメントを整備し、研修計画を策定
のうえ、研修を実施すること。

2. 研修方法および対象者

操作マニュアルを作成のうえで、集合研修の形で実施すること。

また、研修については管理者向け研修と利用者向け研修に分け、それぞれ複数回実施すること。現在、研修対象者と集合研修の回数については次のとおり想定しているが、研修計画策定時に研修環境や割り当てる操作権限等を考慮して、開催回数や1回あたりの参加者数について本市と協議すること。なお、研修資料や操作説明書等は紙面での配布に加え、Word や Excel、PowerPoint 等で作成したものを CD-R 等の電子媒体1部を納品すること。

対象者	対象人数	実施回数	研修方法
管理者	1 人	1 回	集合研修（半日）
利用者	30 人	4 回	集合研修（半日）

3. 運用開始後の研修

運用開始後の研修については職員にて上記研修資料や操作説明書を閲覧しながらの自主学习として行うこととする。その為、研修資料については、その資料のみでシステムの利用方法が把握できるように作成すること。

第7章. テスト要件

1. テスト方針

受注者は以下に例示するようなテスト段階を設け、各段階においてテスト計画書及びテスト設計書を作成すること。なお、総合テスト、受入テスト、運用テストについては必ずテスト段階として設けることとし、受託者は、本市がテスト結果を判別できるような形で、テスト結果報告書を作成すること。なお、本市の為に専用のプログラム類を開発する場合には、単体テストなどの他の工程においてもテスト結果報告書を作成すること。

受入テストおよび運用テストは、職員の検証項目についても作成し、本番稼働に向けたテスト工程として、受託者と市の双方がテスト結果を記録し、本番稼働について合意できるための資料を作成すること。

＜実施すべきテスト段階例＞

- 結合テスト
- 総合テスト（性能テスト含む）
- 受入テスト
- 運用テスト

2. テスト実施計画

- 本調達の受託者は、テスト実施に先立ちテスト計画書（単体テストを除く）を作成し、計画内容について本市の承認を得たうえでテストを実施すること。
- 受託者はテスト計画書において、試験項目、手順等について示すこと。

3. テストにおける役割

- テスト（受入テストを除く）における役割分担について、以下に示す。
- なお、システム間連携に係るインターフェースのテストは、受託者が主体となってテスト実施時期、テスト方法を検討及び提案すること。なお、連携先システムの保守事業者との調整は本市が行うが、調整にあたって必要となる支援を主体的に行うこと。

○：主担当 ◎：承認

作業内容	受託者	本市
テスト実施計画の作成	○	◎
テスト環境構築	○	—
テストデータの作成	○	◎
テスト実施	○	—
テスト結果の評価	○	◎

4. 作業場所およびテスト環境

- 開発およびテストに必要な作業場所及び機器等については、受託者にて準備すること。但し、総合テスト以降は、本市が指定する場所に機器等を設置・設定し、テストを実施すること。
- 本システム専用のテスト環境を用意すること。
- 本番環境を、総合テスト環境として使用してもよいものとする。ただし、総合テスト環境を本番環境に移行する際には、テストデータやテストツール等が本番環境に残らぬよう、再インストールをする等の対処を行うこと。
- 業務遂行のため、本市の施設等に出入りする場合は、事前に連絡し承諾を得ること。また、出入りに当たっては、担当者の指示に従うこと。

第8章. 運用保守にかかる要件

1. 基本事項

- 本業務で導入するハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク、業務アプリケーション等の保守と本稼働後の運用業務を一括したサービスとして提供すること。
- 運用保守の受付時間については、市民対応の多い時間帯である 9:00～17:00 は必ず対応を行うこと。なお、可能であれば、業務時間である 8:45～17:30 を受付時間とすることが望ましい。
- 運用保守に係る本市からの問合せの窓口として総括担当者を設置すること。この担当者は、開発期間を担当する総括担当者とは別の者でもよい。
- 本市からの連絡受付の為にコールセンター等を設置する場合、コールセンターの受付担当

者から総括担当者への連絡が遅滞なく行われること。

- 子どもの育ち支援システムを利用しない場合は、ウイルス対策ソフトやOSのセキュリティパッチの適用を実施すること。なお、本市と協議のうえで適用方法や実施時期を定めること。
- システムの運用状況について外部監査が発生する可能性が生じるため、監査に係る問合せが発生した場合には、誠実に対応すること。
- 本番稼働から1年毎に機器やシステムの定期点検を行い、点検結果について書面で報告を行うこと。

2. 問合せへの対応

- 本システムの利用方法等に係る問合せについては、メールまたは電話にて行う為、問合せへの対応については、運用保守の作業時間中に行うこと。
- 問合せの回答については、原則として問合せの発生から3営業日以内に回答すること。3営業日以内の回答が難しい場合、受領した問合せ内容と回答期限をメール等の文面にて連絡すること。
- 本番稼働開始から半年間は利用者からの操作問合せが頻繁に発生することが想定されるため、メールまたは電話での応答が可能なシステムの操作方法に関しての問合せ担当者を設置すること。この担当者は、統括担当者と同じ担当者が行ってもよいこととする。

3. 障害対応

- 本市職員において、障害発生状況を確認するための調査票を提供すること。
- 本市職員が調査票に基づいて確認した内容について、電話またはメールにて連絡を行うため、この内容を受けて現地調査の実施や本市への追加の情報収集の実施依頼を行うこと。また、障害による業務影響について本市と協議のうえ、対応期限を定める、障害の解消に向けた対応を実施する。
- システム全体または特定の機能が全クライアント端末から利用できない状況（サービス停止の状況）が発生している場合、第3章第4項 ② A) 可用性 に基づき調査や復旧作業を行うこと。
- 障害発生時の調査については子どもの育ち支援システムおよび本調達において導入するシステムの両面から調査を行う必要が生じることが想定されるため、障害の発生原因の切り分けについて支援し、誠実に対応すること。
- 障害対応完了後、障害の原因と実施した対応について、翌月末までに、障害対応報告書として提出すること。

第9章. 次期システムへの移行要件

1. 次期システムへの移行に係る作業

本調達にて導入するシステムの次期システムの再構築を実施する際には、本システムに登録

したデータ等を移行し業務を継続可能とするために、移行データ検証用及び本番移行用の2回のデータ抽出と提供を、本調達の範囲として行うこと。

この際のデータは csv 等の、他の事業者でも取り扱い可能なデータ形式として提供すること。また、移行データの項目やコード値等の定義情報について提供を行うこと共に、次期システム導入事業者からの質疑等に関して対応すること。なお、データの提供や質疑応答に関しては本市を介して行うこととするが、本市からの要請に応じて次期システムの受託者を含む打ち合わせに出席し、移行に係る課題の解消の為に誠実に対応すること。

第10章. 開発体制及び方法等に関する要件

1. 作業体制

システム導入・構築期間中の作業体制を示すこと。この作業体制については、再委託先や再委託の概要などを含めて記載すること。

また、本市からの連絡窓口を一元的に勤める総括担当者を設置し、この総括担当者は本番稼働を迎えるまで、原則として変更しないこと。

2. プロジェクト管理

受託者は、本業務のプロジェクトマネジメントを行い、開発管理を実施すること。

3. 作業場所

- 開発に必要な作業場所及び機器等については、受託者にて準備すること。ただし、本市が指定する場合には、その指示内容に関して協議のうえ、対応すること。
- 本番環境を、開発環境として使用してもよいものとする。ただし、開発環境をテスト環境や本番環境に移行する際には、テストデータやテストツール等が本番環境に残らぬよう、再インストールをする等の対応を行うこと。
- 業務遂行のため、本市の施設等に出入りする場合は、事前に連絡し承諾を得ること。また、出入りに当たっては、担当者の指示に従うこと。

4. 作業範囲と役割分担

対象作業範囲と役割分担は想定として下記の表のとおりとするが、本市と十分協議した上でその範囲を調整することとする。

また、本システムの安定稼働を実現するために、本業務の受託者と他業務の受託者が連携して対応を行う必要が生じる場合には、対応すること。なお、双方の受託者間の連絡及び調整は、本市が行うこととする。

(凡例：◎：レビュー、承認、調整、○：主担当、△：支援)

No.	工程	作業	本市	受託者
1	全般	プロジェクト計画策定	◎	○

2		プロジェクト管理	◎	○
3	要件定義等設計工程	要件定義	◎/△	○
4		基本設計等のシステム設計	◎	
5	システム構築 (テスト工程含む)	ソフトウェア導入・環境設定	◎	○
6		製品選定・発注・納品	◎	○
7		導入設置	◎	○
8	受入テスト/ 運用テスト	運用設計（業務・システム）	◎/△	○
9		テスト運用	○/△	△
10	本番稼働	本番移行	◎	
11		システム切替	◎	
12	教育	研修実施	◎	○

第 1 1 章. 特記事項

1. 受託条件

- 応札者は、企業、民間団体等、本委託業務に関する委託契約を本市との間で直接締結できる団体であること。
- 本市から提示される契約書に合意すること。
- 本調達に係る業務の実施予定組織・部門が、プライバシーマーク認証または ISMS 認証を取得済みであること。
- 導入予定の製品は他自治体の児童相談所において十分な稼働実績があり、かつ本市の業務内容に対応が可能であること。
- マイナンバー系ネットワークと接続するシステムである場合には、本市の統括情報セキュリティ管理者より、本調達の完了以前に承認を得ているシステム構成であること。
- 電話回線と接続するシステムである場合には、子どもの育ち支援センターの施設管理者より、本調達の完了以前に承認を得ているシステム構成であること。

2. 受託者側の責任範囲

① 個人情報保護・情報セキュリティ関係諸規定の遵守

受託者は、次の関係諸規定を順守すること。

- 個人情報の保護に関する法律
- 尼崎市個人情報の保護に関する法律施行条例
- 尼崎市情報セキュリティポリシー
- 個人情報・データ取扱特記事項
- その他関係法令

3. 他業務の受託者との連携

本業務の受託者は、本市が委託する現行システムの運用・保守事業者及びネットワーク維持管理事業者等と連携し、事業を推進する。業務遂行の遅延、事故等が発生しないよう相互に協力しなければならない。

なお、本仕様に記載の要件を実行するにあたり、現行システム事業者に連絡等を取る必要がある場合は本市を通じて行うものとする。

4. システム構築にあたって

本業務の受託者は、本市が委託する現行システムの運用・保守事業者及びネットワーク維持管理事業者等と連携し、事業を推進する。業務遂行の遅延、事故等が発生しないよう相互に協力しなければならない。

① 特定製品および適合規格

- A) システム構築にあたって特定製品（特にオープンソースソフトウェア）の採用を検討する場合は、本市と協議を行うこと
- B) 特定有害物質の使用した製品を使用する場合には、その旨提案書に明示すること
- C) UL60950 等の安全規格に適合した製品を使用する場合には、その旨提案書に明示すること
- D) 使用する製品についてはグリーン購入法適合機器が望ましい
- E) クライアント端末の運用管理コストを低減させる技術を採用する。（Web 方式のシステムの採用、クライアントソフトウェアの自動配布等）

② 疑義の解消

業務仕様書に記載のない事項又は疑義が生じた場合は、本市と受託者が協議の上、本市の指示に従い業務を遂行するものとする。

また、疑義の内容及び協議・指示事項について、受託者は全て記録に残し、記録の内容について本市の了解を得るものとする。

③ 貸与資料と使用期限

本市は、業務を実施するにあたって必要な資料を受託者へ貸与する。受託者は貸与された資料の取り扱い及び保管を慎重に行い、業務上必要であっても本市の承諾なくして複製してはならない。この場合の承諾は書面により行う。なお、業務終了後はすみやかに返却しなければならない。

④ 守秘義務

- ・ 受託者は、業務上知り得た情報を、本市の承認を得ずに他へ漏らしてはならない。
- ・ 本市は、本業務の受託者に対して個人情報に関わる管理状況等を監査する権限を有するものとする。本市が受託者に対して個人情報保護に関する監査を実施する場合、受託者は本市に協力すること。

⑤ 第三者への委託

受託者は、業務の全部を一括して第三者に委託してはならない。また業務の一部を第三者に委託する際は、書面による本市の承認を得るものとする。

⑥ 完了

業務は業務完了報告書(システム導入分)と共に成果品を提出し、本市の完了検査を受け、検査合格により完了とする。検査不合格の場合は、直ちに改造、補強、補正等の必要な措置を講じなければならない。なお、完了後といえども、成果品に誤りが発見された場合は、本市の指示に従い、受託者は責任をもって再検査し、直ちにその誤りに対して必要な措置を講じなければならないものとする。

⑦ 著作権など

成果物に第三者が権利を有する著作物が含まれている場合は、本業務の受託者は当該著作物の使用に関して費用の負担を含む一切の手続きを行うものとする。

成果物の内、本市ように加工し納品された各ドキュメントにおける一切の知的所有権に関して、著作権法第 21 条から 28 条までに定める権利を含む全ての著作権は、本市に帰属する。この成果物は、引渡し時をもって著作権を本市に譲渡する。また、著作者人格権は本市及び本市が指定する者に対して一切行使できない。なお、納入された各ドキュメントを営利目的にて他所で使用する場合、本市の許諾を必要とする。ただし、本市と協議の上、権利を共有することを妨げるものではない。

ただし、パッケージシステム標準に付加されるマニュアル等の原本そのものの著作権は、本業務の受託者に留保する。

⑧ プログラム類等の権利

本業務で採用されたパッケージシステムにおける一切の知的所有権に関して、著作権法第 21 条から 28 条に定める権利を含む全ての著作権は、本業務の受託者に留保する。

本業務で開発を行ったカスタマイズプログラム及び新規作成プログラム（汎用性のあるルーチン、モジュール等含む）における一切の知的所有権に関して、著作権法第 21 条から 28 条に定める権利を含む全ての著作権は、本市に帰属する。なお、これらのプログラムを営利目的にて他所で使用する場合、本市の許諾を必要とする。ただし、本市と協議のうえ、権利を共有することを妨げるものではない。

⑨ 契約の変更

本市による仕様の変更は、変更部分の金額について、双方協議により定めるものとする。契約後の受託者の都合による仕様の変更は、あらかじめその内容理由を明らかにし、本市に申し出るものとし、その理由が止むを得ないものと認められ、かつその内容が既仕様と同等以上と認められたときに限り承諾するものとし、原則として契約金額は増額しない。

以 上