

# 児童相談システムの構築及び運用・保守業務 基本仕様書

令和8年5月  
広島市

# 目次

1	業務名	1
2	履行期間	1
3	履行場所	1
4	目的	2
	(1) 安定稼働	2
	(2) 課題の解消	2
	(3) 経費の抑制	2
	(4) 事務改善及び市民サービスの向上	2
	(5) 情報セキュリティの強化	3
5	業務の概要	4
	(1) 業務に必要となる資料等	4
	(2) 業務の範囲	4
	(3) 調達条件	4
	(4) 提出書類	5
	(5) 共同企業体・再委託について	5
6	業務の内容	6
	(1) 設計・構築業務	6
	(2) ハードウェア・ソフトウェア導入業務	6
	(3) 移行業務	7
	(4) マニュアル作成業務・研修業務	8
	(5) システム運用・保守業務	8
	(6) プロジェクト管理	9
7	成果物	14
	(1) 成果物定義	14
	(2) 納品形態等	21
8	スケジュール	22
9	システムのライフサイクルにおける主要作業と利用期間	23
	(1) ライフサイクルにおける主要作業	23
	(2) 利用期間	25
10	留意事項	25

## 基本仕様書(案)

### 1 業務名

児童相談システムの構築及び運用・保守業務

### 2 履行期間

履行期間は、契約締結日から令和15年(2033年)11月30日までとする。主なスケジュールは以下のとおりである。

令和8年(2026年)7月 受注者(以下、「次期システム構築事業者」という。)の決定、  
契約締結

令和10年(2028年)11月 システム利用開始

令和15年(2033年)10月 システム利用終了

### 3 履行場所

広島市健康福祉局健康福祉企画課(広島市中区国泰寺町一丁目6番34号)その他本市が指定する場所、又は次期システム構築事業者が準備して本市が承認した場所

## 4 目的

本市では「広島市情報システムの高度化基本方針」に基づき、現在の福祉情報システム（以下「現行福祉情報システム」という。）を再構築し、大型汎用機からサーバを中心とした情報システムに切り替え、平成26年（2014年）4月から稼働を開始し、現在に至っている。

また、令和3年（2021年）第204回国会において、「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」が成立し、令和3年9月1日に施行された。地方公共団体においては、標準化の対象とされる事務について、国が定めた標準仕様に基づいてベンダが開発したシステムを導入することが義務化された。

現行福祉情報システム上では、標準仕様書に規定される複数の業務及び標準化対象外の複数の業務を取扱っているが、パッケージベンダへの情報提供依頼（RFI）の結果、これらの業務を全て取扱うパッケージシステムは存在しないことが判明しており、次期システムにおいては、複数システムの調達を行う必要がある。

本業務は上述の背景に基づき、児童相談業務に係る次期システムとして、児童相談システム（以下「次期システム」という。）の構築及び運用・保守を行うものである。

なお、今回調達を行うシステムは、次のとおり標準化対象外業務を取扱うシステムである。

（標準化対象外業務）

- ・児童相談

次期システムの導入の目的は次の（1）～（5）のとおりである。

### (1) 安定稼働

本業務において、次期システム構築事業者は本市の求める機能、帳票等の業務要件を満たすシステムを構築し、本市に対し、構築後5年間のサービス提供を行う。現行福祉情報システムは、共通基盤等により多くの情報システムへ情報連携を行っており、問題が発生した場合の影響の範囲が大きいことから、次期システムは、市民サービスへ影響を与えないよう安定稼働を最優先する。

### (2) 課題の解消

次期システムの更新に当たっては、システム利用課からの要望や現行福祉情報システムの課題を解消する。

### (3) 経費の抑制

本市の厳しい財政状況を鑑み、新たな技術による仮想化基盤の導入や更新後に不要となる機能の廃止などにより、システムの更新及び運用・保守の経費をできる限り抑制する。

### (4) 事務改善及び市民サービスの向上

システム更新は、事務改善や市民サービス向上のための施策を効率的に実施できる機会であるため、

業務プロセスの改善や帳票の電子化、新たな機能の導入、A I ・ R P A等を活用した日常の業務プロセスの見直しなどについても、併せて検討を行う。

次期システムには、国の今後の取組等に柔軟に対応できるよう、拡張性のある仕組みを導入する。

(5) 情報セキュリティの強化

社会保障・税番号制度の運用開始に当たっては、総務省から平成27年（2015年）12月に示された「新たな自治体情報セキュリティ対策の抜本的強化」への対応などにより、基幹系システムにおいて求められる情報セキュリティレベルは年々向上していることから、共通基盤から提供される機能との分担や、「児童相談システムの構築及び運用・保守業務 基本設計書」（以下「基本設計書」という。）に記載の非機能要件を踏まえた上で、更新時だけでなく、稼動開始後も新たな脅威に対抗する最新の技術に対応できる情報セキュリティ対策の仕組みを導入する。

## 5 業務の概要

前記「4 目的」及び後記(1)の内容を踏まえ、本市にとって最適な次期システムとなるように本業務を実施すること。

また、本業務に当たっては、適切なプロジェクト管理のもと、現実的かつ効率的で有効な方法、体制及び実施スケジュールで行うこと。スケジュールは後記「8 スケジュール」に示す。

### (1) 業務に必要となる資料等

本業務は、以下の資料に基づいて履行するとともに、契約締結後、以下の資料が改版された場合は、所要の措置を講ずること。その際、大幅な仕様の変更が必要となった場合は、対応方針及び対応時期等について本市と協議を行い、本市と次期システム構築事業者との協議の上で対応を決定すること。

- ① 「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」
- ② 「広島市基幹系システム等の更新指針」
- ③ 「広島市仮想化基盤利用ガイドライン」
- ④ 「第1次共通基盤V2利用ガイドライン（基本設計編）」
- ⑤ 「広島市情報セキュリティポリシー」
- ⑥ 「共通基盤利用ガイドライン（構築編）」
- ⑦ 「共通基盤利用ガイドライン（テスト編）」
- ⑧ 「共通基盤利用ガイドライン（運用編）」
- ⑨ 「共通基盤利用ガイドライン（番号制度対応編）」
- ⑩ 「共通基盤利用ガイドライン（ぴったりサービス対応機能）」
- ⑪ 「共通基盤利用手順書」

上述のほか、国、地方公共団体情報システム機構及び本市が作成した本業務に関連する資料、通知、連絡票も含む。

### (2) 業務の範囲

本業務の範囲は、次の①～⑥のとおりである。詳細は、後記「6 業務の内容」に示す。

- ① 設計・構築業務
- ② ハードウェア・ソフトウェア導入業務
- ③ 移行業務
- ④ マニュアル作成業務・研修業務
- ⑤ システム運用・保守業務
- ⑥ プロジェクト管理

### (3) 調達条件

本業務の調達条件は次のとおりである。

- ア 本書及び次期システム構築事業者が提案した仕様に基づき、システム構築及び運用・保守を行うこと。
- イ 基本設計書の「(別冊)第1次共通基盤V2利用ガイドライン」及び「(別冊)広島市仮想化基盤利用ガイドライン」に基づき、本市が提供するハードウェア、ライセンス等を活用することを前提とし、費用の低減を図ること。
- ウ 導入するハードウェア・ソフトウェアについては、本書に基づき、次期システム構築事業者の責任において運用・保守を行うとともに、本市職員の利用に当たっては、必要な支援等を行うこと。
- エ 導入するハードウェア・ソフトウェアは、構築着手時に本市と合意した構成を基本とすること。
- オ 本業務の開発及び運用・保守に必要な作業場所(本番環境と別な場所)の確保等は次期システム構築事業者が行い、費用についても次期システム構築事業者が負担すること。その際、情報セキュリティ対策を明らかにした上で本市の承認を得ること。
- カ 本書及び次期システム構築事業者が提案した仕様に明示されていない事項で、本業務の実施に必要なハードウェア・ソフトウェア、役務については、本市と協議の上、次期システム構築事業者の責任において、供給、実施すること。
- キ その他本業務の実施に関して必要な事項については、全て本市と協議の上、決定すること。

#### (4) 提出書類

本業務の提出書類は次のとおりである。

- ア 契約締結後10日以内に提出する書類
  - ① 誓約書
  - ② 委託業務実施計画書
  - ③ 現場責任者選任届
  - ④ 作業場所に関する届
  - ⑤ 業務着手届
- イ 各業務の進捗に合わせ適宜提出する書類  
後記「7 成果物」のとおり。

#### (5) 共同企業体・再委託について

本業務の履行に当たり共同企業体を結成する場合は、地元企業(広島市内に本社を有する業者。以下同じ。)を構成員に含めるよう努めること。

広島市委託契約約款に基づき、本業務の一部を再委託する場合には、地元企業を相手方とするように努めること。

## 6 業務の内容

次に掲げる各業務は、基本設計書に基づき行うこと。

### (1) 設計・構築業務

#### ア 基本的な考え方

基本設計書及び各種参考資料に基づき、次期システムの構築に必要な調査・分析及びヒアリングを行い、以下の作業工程を進めること。

#### (ア) 調査分析及びヒアリング

次期システムの設計・構築のために必要な情報の調査・分析を行うとともに、関係各課へヒアリングを実施して本市の状況及び意向を十分理解すること。

なお、ヒアリングの際には、業務改善の実現に向けた具体的な提案を行うこと。

#### (イ) 概要設計

基本設計書及び各種参考資料に記述された内容を実現するために、次期システムを定義する概要設計書を作成すること。

#### (ロ) 詳細設計

概要設計書に基づき、プログラムの動作・詳細な運用方法・移行方法等について、詳細な設計書を作成すること。

#### (エ) 構築

詳細設計書に基づき、プログラミング等を行い、次期システムの構築を行うこと。

#### (オ) テスト

構築したシステムについて、システムの要件や設計指針、システムに求められている品質を満たしているかをテストするために、テスト計画書を作成し、テストを行うこと。

#### イ 留意事項

(ア) 詳細設計の完了までに明らかになった軽微な機能追加への対応は、本業務の範囲とする。その他の機能追加への対応については、本市と協議の上で対応可否を決定すること。

(イ) 利用者の追加や利用端末の増設等に伴い、本業務において構築するシステム（パッケージ）の追加ライセンスが必要になった場合には、当該ライセンス料は次期システム構築事業者が負担すること。

(ロ) 構築を進めていく上で本市が行う関係部署、関係機関との調整について支援、協力すること。

### (2) ハードウェア・ソフトウェア導入業務

#### ア 基本的な考え方

次期システム独自で導入する機器等については、次期システム構築事業者がデータセンターへの機器設置等、ハードウェア・ソフトウェアの導入業務を行うこと。以下にその業務内容を示す。

#### (ア) 機器搬入及び設置作業

- ・ 本市が指定する設置場所（データセンターやシステム利用拠点等）への機器の搬入及び設置

作業を行うこと。

- ・ 本業務内で導入した機器設置に係るネットワークケーブルの配線、接続及びラベリングは次期システム構築事業者が行うこと。
- ・ 搬入設置・現場調整時に不要になった梱包材については、次期システム構築事業者が引き取ること。

(イ) 設定作業

設置した機器の設定を行うこと。

(ウ) 撤去作業

- ・ 次期システム構築事業者が導入した機器は、システム利用終了後、撤去を行うこと。
- ・ 次期システム構築事業者は本市と協議の上、「広島市情報セキュリティポリシー」及び令和8年1月14日付の情報政策課通知「情報システム機器廃棄の取扱い方針の変更について（通知）」に従い、適切に処理を行うこと。なお、費用は次期システム構築事業者の負担とする。
- ・ 作業内容、スケジュール等を記述した撤去計画書を作成し、本市の承認を得ること。
- ・ 次期システム構築事業者は、撤去する機器の記憶装置に対して、本市立会いの下、保存されている情報の機密性に応じた処理（物理的な破壊、磁気的な破壊又はOS等からのアクセスが不可能な領域も含めた領域の上書き消去等）を行い、破壊又は抹消完了証明書等の履行確認書類を提出すること。
- ・ 撤去作業完了の報告を本市に行い、本市の承認を得ること。

イ 留意事項

(ア) 作業実施に当たっては、本市の承諾を得た上で進めること。

(イ) 設置場所に立ち入る人員については次期システム構築事業者が本市に予め申請し、本市の承認を得ること。立ち入り人員の搬入先への通知は本市が行う。

(ウ) 作業実施日については、本市に対し事前に搬入日程案等を記載した計画を提示し協議すること。

(エ) 設置場所での作業に当たっては、搬入先に提示された行動規準を遵守すること。

(3) 移行業務

ア 基本的な考え方

現行福祉情報システムで管理している電子データ（証明書等の発行履歴も含む）及び現行福祉情報システム外（Microsoft社のExcel等）で管理している電子データを、次期システムに移行すること。

次期システム利用期間終了時には、次期システムで管理するデータを抽出し、本市に提供すること。

以下にその業務内容を示す。

(ア) 次期システム利用開始時の移行準備

(イ) 次期システム利用開始時の移行実施

(ウ) 次期システム利用終了時の移行作業

イ 留意事項

(ア) 次期システム利用開始前の移行に係るデータ抽出作業は、現行福祉情報システム運用事業者が

実施するため、移行データが必要となる場合、余裕をもって作業を行えるよう、事前に本市及び現行福祉情報システム運用事業者と協議し、移行計画及び移行仕様を決定すること。

- (イ) 作業に係る担当者の特典、電子媒体・帳票等の管理、電子媒体・帳票の授受に関する規約を作成し、移行作業時の情報セキュリティに十分配慮すること。

#### (4) マニュアル作成業務・研修業務

##### ア 基本的な考え方

本市の利用課が適切な事務を執行するため、次期システムを容易に利用できるよう画面の図等を用いた「児童相談システム操作マニュアル」を作成し、変更の都度、改版すること。また、「児童相談システム操作マニュアル」等を基に操作研修を実施すること。

##### イ 留意事項

- (ア) 次期システムの稼働前に、利用する職員全員を対象に実機を使用した集合研修を実施すること。次期システム稼働後の研修については、開催方法及び時期等について本市と協議の上、決定すること。
- (イ) 稼働前研修の開始から稼働までの期間に、研修受講者等が復習のため、自由に利用できる操作環境を研修環境として準備すること。
- (ウ) 稼働前研修の開始から本番稼働までの間の利用者からの各種問合せに対応すること。

#### (5) システム運用・保守業務

##### ア 基本的な考え方

稼働後の業務運用を適切かつ効率的に実施できるよう、システムの運用・保守を行うこと。以下にその業務内容を示す。

##### (ア) 運用業務

- a オペレーション作業
- b 障害対応
- c ヘルプデスク
- d バックアップ

##### (イ) 保守業務

- a ハードウェア保守
- b ソフトウェア（OS、ミドルウェア）保守
- c 業務アプリケーション保守

##### イ 留意事項

- (ア) 次期システムの利用開始までに本市と協議の上、サービスレベルを設定し、SLA（エス・エル・エー：Service Level Agreement）を締結すること。なお、SLAは基本設計書に記載の非機能要件に準じるものとし、締結されたSLAに基づき、サービス品質の維持に努めること。

- (イ) 本業務の最終年度（令和15年度）において、次期システムの後継システムの構築、運用・保守を行う事業者が円滑かつ支障なく構築及び運用・保守を遂行できるよう、情報提供等の協力を行うこと。

## (6) プロジェクト管理

本業務においては、業務が適正に実施されるように、次期システム構築事業者として全ての工程におけるプロジェクト管理を徹底すること。具体的には、各作業の進捗状況の把握、課題・問題点の早期発見と解決策の検討、本市への迅速な状況報告等を行うこと。

### ア 委託業務実施計画書の作成

- (ア) 次期システム構築事業者は、業務履行開始に当たり、契約締結日から10日以内に広島市委託契約約款第6条に規定する委託業務実施計画書を作成し、本市の承認を得ること。
- (イ) 委託業務実施計画書には、作業方法、現場責任者の氏名・連絡先、作業実施体制（業務従事者の氏名・連絡先、役割分担、過去の業務従事実績を明記）及びスケジュールを明らかにすること。
- (ウ) 委託業務実施計画書を変更する必要があるときは、本市の承認を得た上で計画を変更し、変更後の委託業務実施計画書を提出すること。
- (エ) 委託業務実施計画書は、電子データにて本市に提出すること。
- (オ) 委託業務実施計画書は、任意の様式で提出すること。

### イ WBS（ダブリュー・ビー・エス：Work Breakdown Structure）の作成

- (ア) 次期システム構築事業者は、委託業務実施計画書を本市が承認した後、速やかにWBSを作成し提出すること。
- (イ) WBSは、任意の様式で提出すること。

### ウ 委託業務実施報告書等の作成

- (ア) 契約書に定める支払期終了時に、完了した業務の業務履行完了日、提出した成果物の一覧を記述した委託業務実施報告書を提出すること。
- (イ) 次期システム構築事業者は、構築業務、ハードウェア・ソフトウェア導入業務、移行業務及び研修業務を実施している間は、定期的に本業務の進捗状況に関する報告書（以下「進捗報告書」という。）を作成した上で、進捗報告会で報告すること。なお、これらの業務を複数のグループに分けて行う場合には、グループごとに報告すること。
- (ウ) 進捗報告書は、任意の様式で提出すること。

### エ コミュニケーション管理

- (ア) 本業務を履行するに当たり表6-1に示す会議を開催し、会議の進行、資料の作成、印刷及び説明等を実施すること。なお、会議体については必要に応じて、次期システム構築事業者より提案し、本市と相談の上、開催数の増減等を調整することも可とする。

表 6-1 会議体の種類

会議体	開催頻度	目的	出席者
キックオフ会議	1回	プロジェクト開始時に、プロジェクト全体に関する進捗管理、課題管理、リスク管理等について確認を行う。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本市</li> <li>・次期システム構築事業者（現場責任者、リーダー等）</li> <li>・プロジェクト管理支援事業者</li> </ul>
進捗報告会	月1回以上	プロジェクト全体に関する進捗管理、課題管理、リスク管理等について報告、協議を行う。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本市</li> <li>・次期システム構築事業者（現場責任者、リーダー等）</li> <li>・プロジェクト管理支援事業者</li> </ul>
担当者間会議	随時	作業内容、個別の課題・リスク等について協議を行う。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本市</li> <li>・次期システム構築事業者（リーダー、担当者等）</li> <li>・プロジェクト管理支援事業者</li> </ul>
工程完了会議	各工程完了の都度	各工程の完了時に、作業内容の完了報告を行う。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本市</li> <li>・次期システム構築事業者（現場責任者、リーダー等）</li> <li>・プロジェクト管理支援事業者</li> </ul>
運用・保守定期報告会	稼働開始後1年：月1回 稼働開始後1年以降：四半期に1回または半年に1回	履行状況報告書に基づき、運用・保守状況の報告を行う。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本市</li> <li>・次期システム構築事業者（現場責任者、リーダー等）</li> </ul>

- (イ) 進捗報告会のほか、本業務を履行するに当たり必要な会議に際しては、議事内容を事前に提示すること。
- (ウ) 会議体以外に本市と次期システム構築事業者間でコミュニケーションを円滑にする方法があれば提案し実施すること。
- (エ) 本市の体制として、本市が別途委託するプロジェクト管理支援事業者が本市担当者として加わることもある。なお、プロジェクト管理支援事業者からの助言、提案は本市担当者からの助言、提案として捉えること。

オ 議事録の作成

(7) 会議終了後は、次期システム構築事業者が議事録を作成し、5営業日以内に提出すること。なお、当該会議に出席していない職員にも内容が分かるよう具体的に議事内容を記述すること。また、内容に疑義がある場合は、速やかに補正すること。

(イ) 議事録は、任意の様式で提出すること。

#### カ 課題管理

(7) 会議等で取り上げた課題については、議事録とは別に一覧（以下「課題管理表」という。）にまとめること。また、課題管理表は次期システム構築事業者が対応・回答すべきもの、本市が対応・回答すべきものに分け、それぞれ対応・回答期限を明記すること。

(イ) 課題管理表は、任意の様式で提出すること。

#### キ ドキュメント等管理

(7) 管理対象となるドキュメント等

次期システムに関するドキュメント、プログラム及びシステム構成品（以下「ドキュメント等」という。）は表6-2のとおりである。

表6-2 管理対象となるドキュメント等の分類

分類	概要
ドキュメント	設計書、マニュアル、各種計画等
プログラム	アプリケーションプログラム
システム構成品	次期システムを構成するハードウェア、ソフトウェア、ネットワークのうち、プログラムを除いたもの

(イ) ドキュメント等管理の基本的な考え方

- a 仕様変更にあたっては、変更内容とその内容を記録したドキュメントとの不整合が生じないように、ドキュメントを適切に管理する仕組みを構築すること。
- b 緊急のシステム構成品変更について、ドキュメントの改版をシステム構成品変更の前に実施することができない場合には、システム構成品変更後、別途定める改版期限までに必ずドキュメントを改版すること。
- c パッケージシステムのソースプログラム等、次期システム構築事業者の機密情報となる場合は、次期システム構築事業者の責任の範囲において構成管理を行うこと。

#### ク 変更管理

(7) 成果物は構成管理ツールを使用し、管理台帳によって版数を管理すること。

(イ) ドキュメント等を変更する場合は、仕様等変更依頼票を作成し本市の承認を得ること。

(ロ) 変更依頼事項、変更対応状況については、変更管理台帳を作成して管理すること。

(エ) 改版する場合は、変更履歴を管理すること。

(オ) 保守業務で設計・構築段階で作成する各種仕様書や設計書、システムの設定条件等を変更する

際は、変更理由、変更箇所、変更による影響範囲等の資料を作成し、本市と協議すること。変更の可否については、本市が決定する。

- (ハ) 変更作業を実施する際は、変更箇所についての変更内容を本市に報告すること。
- (キ) プログラムや本番環境の設定内容を変更する場合は、テスト環境にてテストを実施すること。その上で、当該テスト結果を本市に報告し、承認を得ること。本番環境へ変更内容を反映する日時は本市が決定する。
- (ク) 本番環境へ変更内容を反映する作業で、運用や他システム環境に制限事項が発生する場合は、事前に本市へ報告すること。関係部署への連絡は本市が行う。
- (ケ) 本番環境への変更内容の反映が完了後、稼動確認を行って本市へ報告すること。本番環境での稼動確認後、研修環境へも変更内容を反映すること。
- (コ) 仕様等変更依頼票及び変更管理台帳は、任意の様式で提出すること。
- (ク) 全てのパッケージ利用者に対して広く提供されるドキュメント等、本業務において独自に作成していない成果物については、変更管理の対象としないことも可とする。対象となるドキュメントは、本市と次期システム構築事業者との協議の上で決定する。

#### ケ 品質管理

- (ア) 次期システム構築事業者は、委託業務実施計画書を本市が承認した後、速やかに品質管理計画表を作成し提出すること。
- (イ) 品質管理計画表には、次期システム構築事業者がプロジェクト及び成果物の品質を管理するための品質管理指標、各品質管理指標に対する目標値、各品質管理指標に対する実績の評価・分析方法を定義すること。その上で、本市がプロジェクト及び成果物の品質を判断できるようにすること。
- (ウ) 次期システム構築事業者は品質管理表に基づき、各工程で実績を本市担当者に対し報告すること。
- (エ) 品質管理表は、任意の様式で提出すること。
- (オ) 次期システム構築事業者はサービス品質を保証するSLAの遵守に努めること。
- (カ) 次期システム構築事業者は締結したSLAは継続的・定期的に評価し、見直すことにより、品質を高める活動を行うこと。
- (キ) 各工程の終了時には、次期システム構築事業者で成果品のレビューを実施した上で、内容について、本市担当者に対し、分かりやすいレビューを実施すること。レビューに際しては、事前に資料を提示し、事後にレビュー記録（レビュー結果報告書、レビュー指摘事項一覧表）を作成すること。
- (ク) レビュー結果報告書及びレビュー指摘事項一覧表は、任意の様式で提出すること。

#### コ 本市からの資料提供

本業務の実施に当たり必要と思われる資料及びデータは本市が提供する。

次期システム構築事業者は本市から提供された資料及びデータを本契約に基づく業務を処理する目的のためだけに用いるものとし、本市の許可なくして複写もしくは複製してはならない。

また、次期システム構築事業者は業務が終了したとき、本市の求めがあったとき、又は本業務に必

要がなくなったときは、本市から提供された資料及びデータ（本市の許可を得て複写・複製したものを含む。）を本市に返却すること。

## 7 成果物

### (1) 成果物定義

成果物の作成に当たっては、作成途中の原稿を随時提出するなど、本市と協議をしながら行うこと。また、成果物の作成に当たって、本市の各課等に対する調査を実施する必要がある場合には、本市と事前に協議し、調査票案等の調査に必要な資料を作成すること。

本業務の各工程での成果物（納品物を含む。以下同じ。）を次に示す。各成果物は、必要に応じて構成管理を行い、コンピュータウイルス対策など十分なセキュリティ対策が施された環境で成果物を作成すること。

成果物で定義されているドキュメント以外については、必要に応じて作成すること。

なお、成果物として掲げているものについて、本市と協議の上、統合又は分割してもよい。また、成果物として掲げている文書等の提出が困難な場合は、理由及び代替案を示した上で本市と協議を行い、対応を決定すること。

### ア 設計・構築業務

設計・構築業務における成果物は、表7-1のとおりである。各工程終了後、速やかに納品すること。

表7-1 設計・構築業務における成果物

工程	成果物	内容	備考
概要設計	概要設計書	どのような機能が実装されるか、どのような画面でどのようなデータをやり取りするか、帳票としてどのようなものが作られるか、などを細かく記述した設計文書  (機能設計、画面設計、帳票設計、連携データ設計、データベース設計、コード設計、ファイル設計、ハードウェア設計、ソフトウェア設計、アプリケーション方式設計(技術・実現方式設計)、ネットワーク設計、移行設計)	—
詳細設計	詳細設計書	概要設計書に基づき、次期システム構築事業者がシステムを構築するために必要な具体的な仕様を記述した設計文書  (プログラム設計、運用設計、移行ツール設計)	—

工程	成果物	内容	備考
構築	プログラム／単体テスト仕様書	各プログラムにおける単体テストのシナリオ、合格基準を記述した文書	—
	プログラム／単体テスト結果報告書	各プログラムにおける単体テストのシナリオ、合格基準、結果を記述した文書	—
	ハードウェア・ネットワーク／運用管理者用運用手順書	ハードウェア、ネットワークに関する運用管理者用手順を記述した文書	—
	運用ツール	運用業務を支援するツール	—
	運用ツール／単体テスト仕様書	運用ツールにおける単体テストのシナリオ、合格基準を記述した文書	—
	運用ツール／単体テスト結果報告書	運用ツールにおける単体テストの結果を記述した文書	—
	移行ツール	データ移行を支援するツール	—
	移行ツール／単体テスト仕様書	移行ツールにおける単体テストのシナリオ、合格基準を記述した文書	—
	移行ツール／単体テスト結果報告書	移行ツールにおける単体テストの結果を記述した文書	—

工程	成果物	内容	備考
テスト	結合テスト計画書	結合テストの位置付け、目的、テストケース（何をテストするかを定めたもの）の定義方法、テストツール、使用データ、スケジュール、体制を記述した文書	—
	結合テスト仕様書	結合テストにおけるテストシナリオ、合格基準を記述した文書	—
	結合テスト結果報告書	結合テストの結果を記述した文書	—
	先行機能確認計画書	要件定義工程にて合意したカスタマイズ機能について、実装された機能に認識の齟齬がないか、また、運用が可能かどうかという観点でシステムテスト工程に入る前に先行機能確認を行うための計画書	
	機能確認デモチェックリスト	先行機能確認計画書に基づき、要件定義工程にて合意したカスタマイズ機能の一覧に、機能確認実施日、確認結果等を追加したリスト	
	先行機能確認結果報告書	先行機能確認の結果の報告、及び不具合が発生した場合、原因を究明し、適切に対処し、その事象、原因、対処内容を記載した文書	
	システムテスト計画書	システムテストの位置付け、目的、テストケース（何をテストするかを定めたもの）の定義方法、テストツール、使用データ、スケジュール、体制を記述した文書	—
	システムテスト仕様書	システムテストにおけるテストシナリオ、合格基準を記述した文書	—
	システムテスト結果報告書	システムテストの結果を記述した文書	—
	ユーザーテスト計画書	運用の位置付け、目的、テストケース（何をテストするかを定めたもの）の定義方法、テストツール、使用データ、スケジュール、体制を記述した文書	—
	ユーザーテスト仕様書	ユーザーテストにおけるテストシナリオ、合格基準を記述した文書	—
	ユーザーテスト結果報告書	ユーザーテストの結果を記述した文書	—

イ ハードウェア・ソフトウェア導入業務

ハードウェア・ソフトウェア導入業務における成果物は、表7-2のとおりである。工程終了後、速やかに納品すること。

表7-2 ハードウェア・ソフトウェア導入業務における成果物

工程	成果物	内容	備考
ハードウェア・ソフトウェア導入	ハードウェア・ネットワーク	サーバ等のシステムの機器本体・ルータ、LANケーブル等のネットワーク関連機器	—
	搬入計画書	機器搬入に関する作業内容、スケジュール等を記載した文書	—
	工事計画書	執務室での配線作業等、市の施設に対する工事を行う場合の計画を記載した文書	—
	設定計画書	機器設定に関する作業内容、スケジュール等を記載した文書	—
	ハードウェア環境設定書	ハードウェアを稼働させるために必要な環境情報を記述した文書	—
	ソフトウェア環境設定書	ソフトウェアを稼働させるために必要な環境情報を記述した文書	—
	撤去計画書	機器撤去に関する作業内容、スケジュール等を記載した文書	—

ウ 移行業務

移行業務における成果物は、表7-3のとおりである。工程終了後、速やかに納品すること。

表7-3 移行業務における成果物

工程	成果物	内容	備考
移行	移行計画書	データ移行の位置付け、目的、移行方法（移行ツール、移行データ整備）、スケジュール、体制を記述した文書	—
	移行リハーサル計画書	移行リハーサルの位置付け、目的、移行方法（移行ツール、移行データ整備）、スケジュール、体制を記述した文書	—
	移行仕様書	移行リハーサル及びデータ移行本番における合格基準を記述した文書	—
	移行結果報告書	移行リハーサル及びデータ移行本番における合格基準、結果を記述した文書	—

エ マニュアル作成業務・研修業務

研修業務における成果物は、表7-4のとおりである。工程終了後、速やかに納品すること。なお、研修業務に使用する資料は、必要部数を次期システム構築事業者が紙に印刷及び製本して用意すること。

表7-4 研修業務における成果物

工程	成果物	内容	備考
研修	児童相談システム操作マニュアル	画面の図等を用いた利用者向けのシステムの利用手順を記述した文書	—
	運用管理者用操作手順書	運用管理者向けシステムの利用手順、技術的要件等を記述した文書	—
	職員研修計画書	研修の方法、内容、スケジュール、体制を記述した文書	—
	職員用コンテンツ	研修で使用するコンテンツ	—
	職員研修結果報告書	研修結果を記述した文書	—

オ システム運用・保守業務

システム運用・保守業務における成果物は、表7-5のとおりである。表内に記載した提出時期に納品すること。

表7-5 運用・保守業務における成果物

工程	成果物	内容	提出時期
システム運用・保守	運用保守計画書	運用保守の目的、範囲、体制、運用方針等を記述した文書	稼動前（稼動1か月前を目安とするが本市と協議して決定する）
	履行状況報告書	システムの稼動状況や障害対応状況などが記述された文書	月次
	ヘルプデスク質問回答表	次期システム利用者からの問合せ内容や回答した内容を記述した文書	月次
	改善提案書	次期システムを運用する上で、よりよい運用方法等が提案された文書	年次
	委託業務実施報告書	定期的に報告を受けている履行状況報告を最終的に取りまとめたもの	契約書に定める支払期終了時
	システム変更履歴	改修等の履歴を記した文書	随時
	障害対応記録	障害の発生内容（発生日時、場所、障害事象等）や解決内容（解決日時、原因等）を記述した文書	随時（障害対応完了から1週間以内）
	改版した設計書等	設計・構築工程で作成した設計書等を改版した文書	随時

カ プロジェクト管理

設計・構築業務のプロジェクト管理における成果物は、表7-6のとおりである。表内に記載した提出時期に納品すること。

表7-6 プロジェクト管理における成果物

工程	成果物	内容	提出時期
プロジェクト管理	委託業務実施計画書	プロジェクトの作業対象範囲、作業内容、成果物、作業スケジュール、推進体制等の具体的な事項を記述した文書	契約後10日以内
	WBS	プロジェクト全体を細かい作業に分割した作業項目の構成表	委託業務実施計画書提出後速やかに
	進捗報告書	作業の予定・実績等の進捗状況を記述した文書	随時（月1回以上）
	議事録	各種会議の議事内容を記述した文書	会議終了後5営業日以内
	課題管理表	課題の発生日・内容・対応状況等の課題の状況を記述した文書	随時
	仕様等変更依頼票	仕様等に関する変更の内容・理由及び影響・検討結果等を記述した文書	随時
	変更管理台帳	仕様等変更依頼票の一覧	随時
	品質管理計画表	プロジェクト及び成果物の品質を管理するための品質管理指標、各品質管理指標に対する目標値等を定義した文書	随時
	レビュー結果報告書	成果物単位での確認結果及び指摘事項等について記述した文書	随時
	レビュー指摘事項一覧表	レビュー結果報告書の一覧	随時
	委託業務実施報告書	業務履行完了に当たり、実施結果等を記述した文書	契約書に定める支払期終了時

(2) 納品形態等

ア 形態

各工程に掲げる成果物は、電子データを本市が別途指定する記録媒体にて提出すること。

イ 用紙サイズ設定

成果物は本市において紙に印刷する場合があるため、用紙サイズの設定が可能な電子データについては、原則としてA4サイズの設定を使用すること。なお、必要に応じてA3の使用も可とする。

ウ 電子データの形態

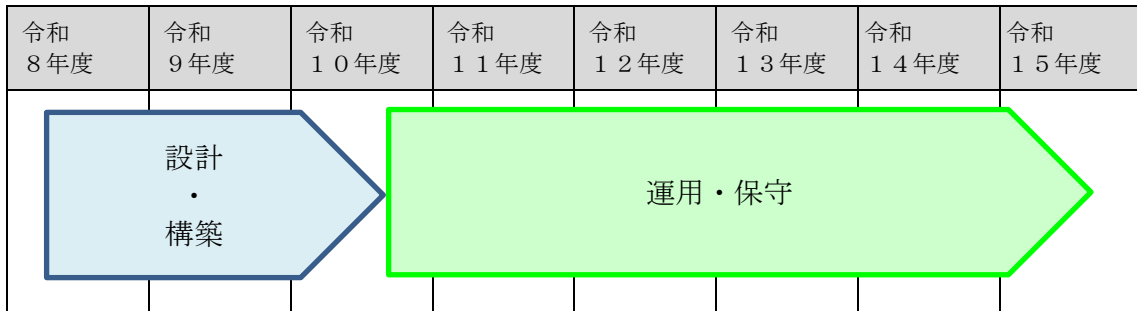
各工程に掲げる成果物については、Microsoft社のWord、Excel、Power Pointのいずれかの形式及びPDF形式（PDFファイル内の文字検索が可能なこと。）の2種類で提出すること。

## 8 スケジュール

想定全体のスケジュールを図8-1に示す。

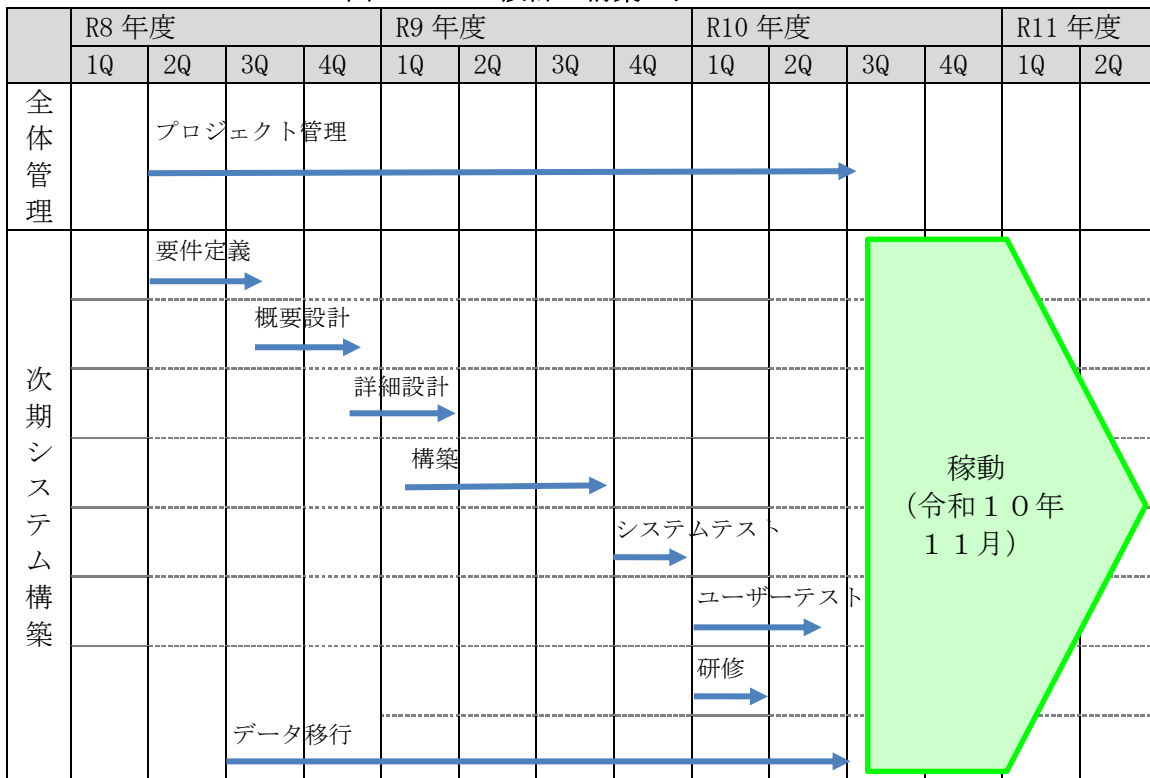
また、想定での設計・構築スケジュールは図8-2に示す。

図 8-1 全体スケジュール



※次期システムは設計・構築期間2年4か月、運用・保守期間5年を想定

図 8-2 設計・構築スケジュール



## 9 システムのライフサイクルにおける主要作業と利用期間

### (1) ライフサイクルにおける主要作業

#### ア 設計・構築

次期システムの設計・構築段階における主要作業、各作業における関係者（本市、次期システム構築事業者及び共通基盤等事業者（共通基盤構築事業者、共通基盤運用・保守事業者及び仮想化基盤保守業者））の役割分担及び実施時期の想定を表9-1に示す。

表 9-1 設計・構築時の主要作業及び役割（想定）

作業内容	役割			実施時期 (想定)
	本市	次期システム構築事業者	共通基盤等事業者	
要件定義	△	○	-	令和 8年 7月から 令和 8年10月まで
概要設計	△	○	-	令和 8年11月から 令和 9年 2月まで
詳細設計	△	○	-	令和 9年 3月から 令和 9年 6月まで
構築	-	○	-	令和 9年 5月から 令和 9年12月まで
システムテスト	-	○	-	令和10年 1月から 令和10年 3月まで
ユーザーテスト	○	△	-	令和10年 4月から 令和10年 8月まで
研修	△	○	-	令和10年 4月から 令和10年 6月まで
データ移行	△	○	-	令和 8年10月から 令和10年10月まで

※凡例： ○…主として作業を実施する。  
△…作業実施に当たり、情報提供等の支援を行う。  
-…特段実施する作業はない。

#### イ システム運用・保守

システム運用・保守時における主要作業の役割分担及び実施時期の想定を表9-2に示す。

表 9-2 システム運用・保守時の主要作業及び役割（想定）

作業内容	役割			実施時期
	本市	次期システム構築事業者	共通基盤等事業者	
オペレーション作業				システム 利用開始 からシス テム利用
スケジュール管理	△	△	○	
システム起動・停止オペレーション	-	○	△	

作業内容	役割			実施時期
	本市	次期システム構築事業者	共通基盤等事業者	
バッチ処理（自動化され、統合運用に引き継いだ処理）	-	△	○	終了まで
バッチ処理（突発的な処理、システム個別の複雑な処理）	-	○	-	
データバックアップ	-	△	○	
媒体管理	-	△	○	
媒体保管	-	△	○	
印刷物の配送	-	△	○	
バックアップデータの外部保管	-	△	○	
消耗品管理（大量帳票出力に係るもの）	△	△	○	
監視作業				
ハードウェア監視	-	-	○	
ソフトウェア監視	-	-	○	
リソース情報収集・監視	-	-	○	
収集情報の提供	-	-	○	
改善作業	-	○	-	
障害対応				
障害検知・通報	△	△	○	
障害原因一次切り分け・障害対応調整	-	-	○	
障害原因調査	-	○	-	
復旧措置（業務システムの調達範囲）	-	○	△	
復旧措置（共通基盤の調達範囲）	-	△	○	
履歴管理	-	○	-	
ドキュメント管理	-	○	-	
ヘルプデスク				
次期システムに関する問合せ対応	-	○	-	
次期システムに関する問合せ管理	-	○	-	
研修管理	△	○	-	
ウイルス対策ソフトウェア管理	-	-	○	

作業内容	役割			実施時期
	本市	次期システム構築事業者	共通基盤等事業者	
システム保守	-	○	-	
ハードウェア保守	-	○	-	

- ※凡例： ○…主として作業を実施する。  
△…作業実施に当たり、情報提供、資料作成等の支援を行う。  
- …特段実施する作業はない。

ウ システム利用終了時

システム利用終了時における主要作業の役割分担及び実施時期の想定を表9-3に示す。

表 9-3 システム利用終了時の主要作業及び役割 (想定)

作業内容	役割			実施時期
	本市	次期システム構築事業者	共通基盤等事業者	
移行データ抽出	-	○	-	システム利用終了まで
機器撤去	-	○	-	
データ消去	-	○	-	

- ※凡例： ○…主として作業を実施する。  
- …特段実施する作業はない。

(2) 利用期間

次期システムは、令和10年11月から令和15年10月までの5年間の利用を前提とする。

10 留意事項

- 次期システム構築事業者は、本業務に係る契約が満了し、又は解除されたときは、引き継ぐべき業務の内容の詳細を記録した業務引継書を作成し、本市に提出するとともに、十分に説明を行うこと。