# 児童相談所業務システム
# ＡＳＰサービス提供事業委託業務
# 調達仕様書

令和元年(2019年) ８月

北海道保健福祉部子ども未来推進局子ども子育て支援課

目　次

第１章全体概要
１委託事業名・・・

# 第１章全体概要

## １　委託事業名

児童相談所業務システムＡＳＰサービス提供事業委託業務

## ２　調達の背景と目的

（1）背景

北海道の児童相談所が受付・対応する児童相談は年々増加している。児童相談業務は、児童及び保護者との関わりの経過や内容を随時把握し、所内会議及び地域でのケース会議等において職員及び関係機関等と情報共有を図っている。特に、虐待ケースについては、情報共有及び適切な進行管理が重要となっている。

（2）目的

北海道において児童福祉法第12条第２項に基づく児童相談業務等を行う際に、業務に支障を来すことなく、確実な稼働を図るためのシステム構築を行い、児童相談所業務システムＡＳＰサービス（以下「本サービス」という。）の提供を受けるものである。

## 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）　本サービス提供に係る構築業務

（2）　本サービス提供業務

## ４　システムの提供方法

本サービスは専用回線若しくはＬＧＷＡＮ回線とする。

## ５　業務委託期間

（1）児童相談情報管理システムＡＳＰサービス提供に係る構築業務

契約日から令和２年（2020 年）２月 28 日まで

（2）児童相談情報管理システムシステムＡＳＰサービス提供業務

令和２年（2020 年）３月１日から令和７年（2025 年）２月 28 日まで

ただし、契約を締結した日の属する年度の翌年度以降の歳入歳出予算において、この契約に係る金額について減額又は削減があった場合には、この契約を解除することがある。この場合において、受託者は、解除により生じた損害の賠償を請求することができない。

## ６　スケジュール

システムの環境構築を令和２年（2020 年）１月末までに行い、令和２年（2020 年）２月を仮稼働期間として総合テストやシステムの微調整、職員研修を行うこと。微調整が終わったものを完成システムとして令和２年（2020 年）２月 28 日までに納入し、令和２年（2020 年）３月１日からＡＳＰサービスの提供を開始すること。

道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 | 令和元年 | | | | 令和２年 | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 9月 | １0月 | １1月 | １2月 | 1月 | 2月 | 3月 | 4月 |
| システム設計<br>開発・テスト | | | | | | | | |
| 環境構築・仮稼働 | | | | | | | | |
| 職員研修 | | | | | | | | |
| 本稼動<br>（運用保守） | | | | | | | | |

## 7　システム構築の方針

システム構築に当たっては、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。以下に本業務の構築方針を示す。

（1）　基本要件

ア　製品品質を保証するための国際基準である ISO9001 を認証取得していること。

イ　北海道の個人情報を取り扱うことから、個人情報の保護を確保するためにプライバシーマークの付与事業者であること。

ウ　システム構築にあたっては複数の都府県・自治体で稼動中であるパッケージソフトをベースにすることとし、カスタマイズは極力回避すること。

エ　稼働後の運用コストを考慮して、後年度の負担が少なくなるようなシステムとすること。

オ　制度改正又は他のシステムとの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。

（2）システム方式

クライアント端末に特別なソフトウェアをインストールすることなく利用可能なＷｅｂ方式とすること。（クライアントサーバ方式、SBC 方式は不可とする）

（3）システム利用環境

行政情報端末上からアクセス可能なデータセンターにシステム環境を構築することを前提とする。

（4）信頼性・セキュリティの確保

本サービスには、極めて高度な信頼性とセキュリティを求めるものであることから、サービスの提供に当たっては、次の事項を十分認識の上、本書に示すもののほか、道の定める「北海道情報セキュリティ基本方針」、「北海道情報セキュリティ対策基準」、「情報セキュリティ対策ガイドライン」（以下「セキュリティポリシー」という。）を遵守し、高度な信頼性とセキュリティを持つサービスを提供すること。

ア　本サービスは、児童相談業務に必須のシステムであることから、障害等による予期せぬサービス停止等が発生すると、業務に大きな支障を来すこととなり、道政運営に多大な影響を及ぼすものであること。

イ　システム内に保存されるデータは、児童相談業務の基盤であることから、システム障害、不正アクセス等によるもののほか、いかなる場合においてもデータの流出、消失等が絶対に許されないものであること。

（5）役割分担

適正かつ確実に業務を実施するため、道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、道との情報の共有化、必要事項の調整・決定、課題解決を主体的に図ること。また、調整等に必要な資料の作成も行うこと。

## 8　再委託に関する事項

（1）再委託の制限及び再委託を認める場合の条件

受託者は、受託業務の全部又は受託業務における総合的な企画及び判断並びに業務遂行管理部分を第三者に委託することはできない。

受託者は、本業務の一部を委託する場合、特定個人情報の提供制限及び利用制限等をはじめとする個人情報保護関係規定、特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン及び契約等における遵守事項を徹底させること。

なお、第三者に再委託する場合は、その最終的な責任を受託者が負うこと。

（2）承認手続き

受託者は、受託業務の一部を再委託する場合は、あらかじめ再委託の相手方の商号または名称、住所、再委託を行う業務の範囲、再委託の必要性、契約金額等について記載した「再委託に係る承認申請書」を北海道に提出し、承認を受けること。また、再委託の相手方からさらに第三者に委託が行われる場合には、当該第三者の商号または名称及び住所並びに委託を行う業務の範囲を記載した「再々委託に係る承認申請書」とともに「履行体制図」を北海道に提出し、承認を受けること。

再委託の相手方の変更等を行う必要が生じた場合は、「再委託に係る変更承認申請書」を北海道に提出し、承認を受けること。

（3）再委託先の契約違反等

再委託先等において本調達仕様書に定める事項等に関する義務違反または義務を怠った場合には、受託者が一切の責任を負うとともに、北海道は当該再委託先等への再委託の中止を請求することができる。

## 9　その他

（1）委託者側のシステム管理者と事前に打ち合わせを密に行い、スムーズな移行を行うこと。

（2）本仕様に定めのない事項及び疑義を生じた事項については、委託者と協議し、その解決にあたるものとする。

# 第２章　現行事務業務概要および要求する機能

## １　現行業務概要とシステム化の範囲

児童相談業務とは相談受理、ケース受理、調査、各種診断、援助方針会議、援助内容の決定、援助実行というプロセスを経る一連の業務である。児童相談業務の一連の流れは別紙１「児童相談業務フロー」を参照のこと。

システム化の範囲およびシステム導入後の流れの詳細については、道担当者と協議の上、決定するものとする。

## ２　システム共通要件

（1）利用者が所属する児童相談所以外の道内児童相談所で管理する児童情報について、ユーザーごとに「更新」「参照」の可否を設定できること。

（2）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ー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。

＜画面構成＞

（3）基本情報、受付情報、対応情報、ケース記録、診断情報、世帯情報、受診券情報、一時保護情報、援助指針、会議情報、療育判定情報、ケース移管、進行管理は一人の児童情報と紐づけて一元管理していること

（4）メニューは常に操作できる状態とし、処理途中であってもデータに影響を及ぼすことなく他業務画面表示が可能なものとする。

（5）よく使う機能（メニュー）をショートカット登録できることとし、登録した機能は利用者のシステムトップ画面からワンクリックで遷移することができること。

（6）入力データ等のエラー（異常）が発生した場合には、利用者に画面上で通知すること。

（7）システム管理者向け機能として、各利用者のシステム利用状況及び排他制御された児童情報の確認、排他情報の強制解除を行えるようにすること。

（8）児童ごとにカレンダー形式でスケジュールの管理ができること。

## ３　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」「保護者負担金管理」「里親情報管理」「情報検索」「各種統計処理」「その他情報管理」の内容は下表のとおりである。

○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 |
| 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 |
| 施設、里親情報管理 | 施設、里親氏名及び認定情報の管理等 |
| 情報検索 | 児童情報、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、道独自の帳票 |

（1）児童相談情報管理

ア　基本情報

児童の基本情報を登録する。

イ　家族情報

同居している家族や親戚や関係のある人物についての情報を登録する。

ウ　ジェノグラム作成

家族間の関係について視覚的にわかるような図を作成する。

エ　受付情報

電話や来所によって児童相談所が受け付けた相談の情報について登録をする。

オ　対応情報

援助方針会議や対応の結果としてどのような対応をとったのかを登録する。

カ　経過記録

相談受理をして継続的に児相が関与していくことになったケースの記録を登録できること。

キ　診断記録

診断に関する情報を登録できること。

ク　成育歴

児童に関する成育歴を登録できること。また、履歴管理ができること。

ケ　一時保護情報管理

（ア）一時保護基本情報管理

一時保護した児童の入所時の状態について入力・登録できること。

（イ）行動診断情報管理

一時保護中の児童について、行動観察録の情報を入力・登録できること。

コ　援助指針

措置を行った際に援助指針として短期的な目標、長期的な目標を登録できること。目標設定については、児童本人・家族・地域・総合についてそれぞれ登録ができること。

サ　会議情報

（ア）会議登録

開催する会議を登録し、児童を追加できること。

（イ）会議結果登録

児童毎に会議結果を登録することができること。

シ　判定情報

療育判定や心理検査の検査名やIQ・DQの登録ができること。

（ア）療育判定情報登録

療育判定の検査結果を登録できること。

（イ）心理検査情報登録

療育判定の検査結果を登録できること。

ス　ケース移管情報

道内他児童相談所移管、道外移管情報を入力して登録をする。

セ　その他履歴情報

身体障害者手帳の発行情報、精神手帳の発行情報を登録できること。

（2）ケース進行管理

ケース進行管理とは相談受理を行ったケースについて適切に相談支援業務がなされているか管理者が確認するものである。ケース進行管理機能として対応漏れのないよう経過記録の入力状況についてチェックする機能があること。

（3）施設情報管理

児童養護施設、知的障害児施設、肢体不自由児施設等施設情報の登録や検索をできること。

（4）里親情報管理

里父及び里母の認定に必要となる基本情報等の登録ができること。

（5）情報検索

情報検索では登録した児童情報等について複数の条件を組み合わせることで、情報の所在を確認できること。児童情報の検索については以下の条件を組み合わせて検索可能であること。

ア　児童情報検索
イ　一時保護児童情報検索
ウ　施設、里親への措置児童情報検索
エ　指定年齢到達予定児童情報検索
オ　CA 情報検索

（6）各種統計処理

任意の期間の福祉行政報告例を集計し、Excel 形式の帳票として出力可能とすること。
以下に示す福祉行政報告例を出力すること。

・第４３　児童相談経路別児童受付
・第４４　児童相談種類別児童受付
・第４５　児童相談種類別処理
・第４６　児童相談所における措置停止・措置中等の調査・診断・指導・措置解除
・第４７　一時保護児童
・第４８　児童相談所における調査・診断及び心理療法・カウンセリング等
・第４９　児童相談所における養護相談の理由別対応件数
・第５０　児童福祉施設・在所者
・第５６　里親及び小規模住居型児童養育事業（ファミリーホーム）
・第５７　里親及び小規模住居型児童養育事業（ファミリーホーム）に委託されている児童

（7）通知書等の帳票作成

出力を行う帳票の一覧については別紙２「要求帳票一覧」を参照すること。

## ４　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、里親委託における年間対応件数は下表のとおりである。（平成 29 年度実績）

| 児童相談所 | 件数（年間） |
|---|---|
| 中央児童相談所 | 新規児童相談対応：2,008 件<br>一時保護児童：221 件<br>施設入所児童：113 件<br>里親委託児童：37 件 |
| 旭川児童相談所 | 新規児童相談対応：2,121 件<br>一時保護児童：231 件<br>施設入所児童：123 件<br>里親委託児童：37 件 |
| 帯広児童相談所 | 新規児童相談対応：1,386 件<br>一時保護児童：185 件<br>施設入所児童：55 件<br>里親委託児童：40 件 |
| 釧路児童相談所 | 新規児童相談対応：1,313 件<br>一時保護児童：138 件<br>施設入所児童：85 件<br>里親委託児童：66 件 |
| 函館児童相談所 | 新規児童相談対応：1,522 件<br>一時保護児童：157 件<br>施設入所児童：134 件<br>里親委託児童：33 件 |
| 北見児童相談所 | 新規児童相談対応：1,206 件<br>一時保護児童：112 件<br>施設入所児童：49 件<br>里親委託児童：30 件 |
| 岩見沢児童相談所 | 新規児童相談対応：859 件<br>一時保護児童：153 件<br>施設入所児童：71 件<br>里親委託児童：44 件 |
| 室蘭児童相談所 | 新規児童相談対応：1,516 件<br>一時保護児童：171 件<br>施設入所児童：156 件<br>里親委託児童：37 件 |
| 稚内分室 | 新規児童相談対応：421 件<br>一時保護児童：15 件<br>施設入所児童：15 件<br>里親委託児童：3 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

庁内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紙３「システム概要イメージ図」に示す。

（2）システム利用者

北海道保健福祉部子ども未来推進局子ども子育て支援課の職員及び各総合振興局（振興局）保健環境部児童相談室の職員またはそれに準ずるもの。

利用する端末の台数は以下の通り（令和元年（2019 年）６月１日現在）

| 利用場所 | 利用台数（台） |
|---|---|
| 子ども子育て支援課 | 009 |
| 中央児童相談所 | 045 |
| 旭川児童相談所 | 032 |
| 帯広児童相談所 | 027 |
| 釧路児童相談所 | 023 |
| 函館児童相談所 | 030 |
| 北見児童相談所 | 026 |
| 岩見沢児童相談所 | 026 |
| 室蘭児童相談所 | 029 |
| 稚内分室 | 009 |

（3）ハードウェア要件

ア　サーバについて

受託者にて道の行政情報端末から接続可能なサーバをデータセンターに準備すること。

イ　利用者端末について

道の行政情報端末を利用する。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。

（4）ソフトウェア要件

受託者にてシステム稼働に必要なソフトウェア、ライセンス等を準備すること。

また、受託者側にて準備するサーバについてはウィルス対策ソフトを導入すること。

## ２　信頼性要件

（1）システム障害発生時に、システム運用管理者に適切なメッセージを表示し、速やかに障害箇所の特定ができること。

（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。

## 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柔軟かつ低コストで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　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。

（２）各種ログの取得

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。

（３）バックアップ・リカバリー機能

不測の事態に備え、バックアップ・リカバリー機能を備えること。

# 第４章　システム構築・導入に関する要件

## １　システム構築に関する要件

（1）構築体制

ア　道側の構築体制

北海道中央児童相談所の職員を中心として開発作業に参加するものとする。

イ　受託者側の構築体制

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、あらかじめ道に対し通知するものとする。

（2）構築環境

システム構築作業のための作業環境、機器およびソフトウェア等の構築環境については受託者にて用意し、システムを構築すること。

## ２　システム利用に関する要件

（1）環境設定

システム環境の構築にあたっては、道のセキュリティポリシーを遵守した上で、回線等の接続条件については、道の承認を受けること。

（2）教育・訓練に関する要件

ア　本サービスに係る職員向け研修を実施することとし、効果的な研修方法を提案すること。

イ　令和２年（2020 年）３月の本稼働までに、職員向け研修を委託者と協議の上実施すること。

ウ　研修で使用するテキストは受託者が用意すること。

エ　操作マニュアルは電子媒体及び紙媒体で提供すること。

# 第５章　システムＡＳＰサービス提供業務に関する要件

## １　運用要件

（1）システムの運用時間

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。

（2）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）ヘルプデスク対応

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。

## ２　保守要件

（1）ソフトウェア保守要件

ア　受託者が提供するソフトウェア、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、道と協議の上、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道に提出し、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

受託者の提供するハードウェア環境に障害が発生した際は、迅速に復旧を行うこと。