

神戸市 児童相談システム
再構築業務委託仕様書

令和5年6月

神戸市
こども家庭局家庭支援課

目次

1. 本業務の背景と目的	1
1.1. 背景・目的.....	1
1.2. 現行の課題・問題点とその方向性.....	1
1.3. 期待される効果.....	2
2. 本業務の内容	3
2.1. 調達範囲	3
2.1.1. システム構築に係る調達範囲	3
2.2. 調達計画	4
2.2.1. 委託期間	4
2.2.2. 開発スケジュール.....	4
2.2.3. システム切替期間.....	4
2.3. システム構築方針.....	5
3. 機能要件.....	6
3.1. 業務機能要件, 業務帳票要件	6
3.1.1. 調達対象となる業務の一覧.....	6
3.1.2. 使用性・操作性要件.....	6
3.2. 他システム連携要件.....	6
3.2.1. 庁内システムとの連携	6
3.2.2. 庁外システムとの連携	6
4. 非機能要件	7
4.1. 前提条件	7
4.1.1. システム利用時間.....	7
4.1.2. システム利用者	7
4.1.3. システム利用規模.....	7
4.1.4. システム利用環境.....	7
4.1.4.1. 端末.....	7
4.1.4.2. プリンタ.....	8
4.1.4.3. サーバ.....	8
4.1.4.4. ネットワーク	8
4.1.4.5.基幹系職員証認証基盤	8
4.2. 可用性.....	8
4.3. 運用・保守性.....	9
4.4. 性能・拡張性.....	9
4.5. セキュリティ要件.....	10
5. 業務委託要件	12
5.1. プロジェクト管理要件	12

5.1.1.	プロジェクト計画書の策定.....	12
5.1.2.	プロジェクト管理.....	12
5.1.3.	プロジェクト体制.....	14
5.2.	開発要件.....	14
5.2.1.	システム環境.....	14
5.3.	テスト要件.....	15
5.3.1.	テスト方法.....	15
5.3.2.	テストデータ.....	15
5.3.3.	開発スペース.....	15
5.4.	移行要件.....	15
5.4.1.	システム移行.....	15
5.4.2.	データ移行.....	15
5.4.3.	本番環境への移行・切替え作業.....	17
5.4.4.	データ移行の実施場所.....	17
5.5.	研修要件.....	17
5.5.1.	初期研修.....	17
5.6.	開発工程における成果物.....	17
5.6.1.	納品形態及び部数.....	19
5.6.2.	納入場所.....	19
6.	法制度改正対応要件.....	19
7.	その他留意事項.....	19
7.1.	関係法令等の遵守.....	19
7.2.	業務の引き継ぎに関する事項.....	20

別冊

別冊 1 運用保守業務仕様書（見積用）

別紙 ※秘密保持誓約書の提出後に電子メールにて送付

（別紙 1）機能要件一覧

（別紙 2）非機能要件一覧

（別紙 3）帳票要件一覧・帳票サンプル

（別紙 4）業務フロー

（別紙 5）神戸市庁内情報システムの導入に関する手引き

（別紙 6）サーバ仮想化基盤利用ガイドライン

（別紙 7）神戸市仮想デスクトップ環境構築利用ガイドライン

1. 本業務の背景と目的

1.1. 背景・目的

神戸市（以下、「本市」という。）の児童相談システムは、児童相談所業務における相談内容や支援経過、会議、一時保護、里親等の児童虐待情報の管理をはじめ、母子保健業務における訪問記録等のデータ入力や子育て家庭や子どもに関する相談への対応記録の管理を行っているシステムであり、平成24年(2012年)から稼働している。

現行の児童相談システムは、稼働から10年以上が経過しており、これまでに、平成30年(2019年)の児童相談所機能の追加をはじめ、国システムの改修に伴う対応、法改正・制度変更、本市独自管理項目の追加等の度重なる改修を実施している。

その結果、「1.2. 現行の課題・問題点とその方向性」の通り、本市独自のカスタマイズを含む度重なるシステム改修等でシステムそのものが老朽化しており、様々な課題・問題点を抱えている。

上記の現状を踏まえて、本業務では、現行システムの抱える課題・問題点を解決し、確実な虐待ケースの管理、よりレベルの高い子育て支援の拡充・質の向上、ひいては職員の業務負担の軽減を目的として、児童相談システムの見直し・再構築を委託する事業者を公募する。

1.2. 現行の課題・問題点とその方向性

本市としては、システム構築に至る現行業務／システムの課題・問題点としては、以下の様な点であると考えている。

- (1) システム操作画面の導線が複雑であり、「ステータスの変更に必要な入力項目のテーブルが異なるため、更新漏れが発生している」「個人の記録と会議情報を別テーブルで管理しており、時系列で並べて一覧表示することができない」等の業務上の支障が発生している。
- (2) システム内にない項目については、システムから帳票出力した様式に手動で列や項目を追加しており、Excel や紙がマスターデータ化しているため、システムの情報が最新ではなく、検索・共有に時間と労力を要している。
- (3) 現行のシステムは、登録時に住記から個人の情報を複写はしているものの、住記連携はしていないため「住民異動情報」を捕捉することができない。そのため、過去に相談のあった市民から再相談があった場合でも、その間に姓が変わっていた場合などは別人と認識してしまい、家族情報や対応歴の把握漏れが発生する可能性がある。
- (4) 現行のシステムでは、児童虐待業務以外の母子保健法業務の支援記録も入力しているが、母子保健業務の支援記録の入力時には、児童虐待業務の必須項目も入力する必要があり、時間と労力を要している。
- (5) 行政区毎に権限設定をしているため、対応ケースに区を跨ぐ異動があった際に、家族情報や対応歴の把握が困難となっている。
- (6) 独自のカスタマイズや度重なるシステム改修・機能追加により、プログラムが肥大化・複雑化しており、システムそのものが老朽化している。

1.3. 期待される効果

- ・市民サービスの向上

住記と日次連携されたデータをリアルタイムかつ適正に連携できるようになり、家族単位での情報管理や、異動情報の迅速な把握・反映によるケース対応の質向上が期待できる。また、行政区毎の権限設定方法を見直すことにより、対応ケースに区を跨ぐ異動があった際も、家族情報や対応歴等、最低限の情報の横断的な共有が可能となる。以上のことから、本システムの構築により総合的な市民サービスの向上をはかることができる。

- ・業務負担の軽減

システム操作画面の導線をシンプルにし、レイアウト・項目を改善することで、「徹底したステータス管理」や「他の業務で使用している入力不要な必須項目の解消」が可能となり、業務全体の効率化・正確化を実現することができる。また、現行システムから帳票出力した、Excelや紙に手動で列や項目を追加し運用している帳票様式に関しても、ジェノグラム等をシステムで作成可能にすることで、常に最新の情報をシステムで管理でき、検索・共有にかかる業務運用負担の大幅な軽減が期待できる。

- ・カスタマイズ抑制

独自カスタマイズや度重なるシステム改修・機能追加により、老朽化している現行システムの業務フローや項目を抜本的に見直すことで、独自カスタマイズや項目修正が不要なシステムになり、将来永続的に安定したシステム運用が期待できる。

- ・業務の標準化

新システムを利用して業務を遂行することで、区毎の独自運用が定着している業務が標準化され、各人毎の事務の精度についてバラツキを少なくすることができる。

2. 本業務の内容

2.1. 調達範囲

2.1.1. システム構築に係る調達範囲

システム構築に係る調達範囲は、本システム利用に当たって必要となるシステム資産や委託作業を含めるものとする。

また、業務パッケージの動作に必要なミドルウェアや補助ソフトウェア等の使用権のうち、神戸市サーバ仮想化基盤にないもの※は、調達対象に含める。

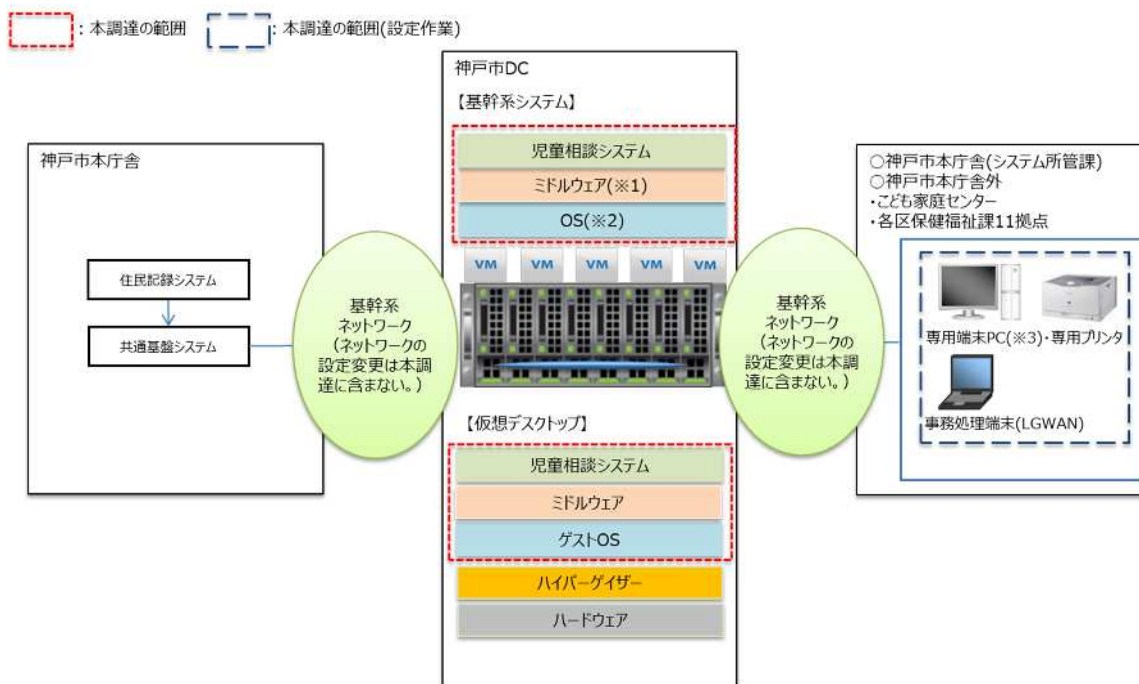
なお、本番環境に必要な機器等については、本市が現行システムのものを利用するため本業務の委託範囲外とする。

※：神戸市保有のソフトウェアについては、「(別紙6) サーバ仮想化基盤利用ガイドライン」を参照のこと。

調達区分	分類	項目	契約形態	数量	単位
設計・開発 (入札額)	システム開発	開発費用	業務委託契約 (契約日～開発完了)	1	式
運用・保守 (見積額)	運用・保守	運用・保守費用 ※委託内容については、運用・保守業務仕様書に基づく	業務委託契約 (5年)	1	式

※本市のデジタル戦略部が提供する事務処理端末に、仮想デスクトップのセットアップを本委託の範囲内で行うこと。

【システム構成図】



※1 本市からウイルス対策ソフトなど一部ソフトウェアについては、ライセンス提供が可能。

※2 サーバ仮想化基盤が提供するOSについては、OSのライセンス負担、インストール作業は本市にて対応する。

※3 専用端末PC・事務処理端末(VDI用)の設定については、本調達の範囲内。ただし、機器の導入については、本調達の範囲外とする。

2.2. 調達計画

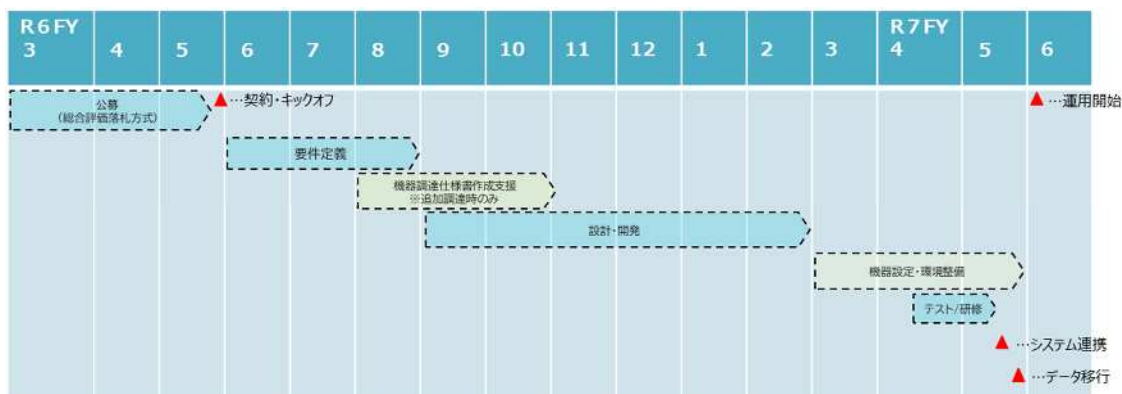
2.2.1. 委託期間

- ・開発期間は、契約締結日から納品検査日（令和7年6月1日）まで。
- ・運用保守期間は、システム運用開始日（令和7年6月2日）から令和12年3月31日まで。

2.2.2. 開発スケジュール

スケジュールは下記のように想定しているが、円滑にシステムの運用を開始できるよう配慮し、全工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。

令和6年3月～	公募（総合評価落札方式）
令和6年5月下旬	契約・キックオフ
令和6年6月～	要件定義
令和6年8月～	機器調達仕様書作成支援
令和6年9月～	設計・開発
令和7年3月～	機器調達・環境整備
令和7年4月下旬～	テスト／研修
令和7年5月下旬	住民記録システム・共通基盤システム連携(ガバクラ)
令和7年5月下旬	データ移行
令和7年6月1日	検収
令和7年6月2日	本稼働開始



2.2.3. システム切替期間

システム切替については、令和7年5月30日(金)閉庁後～令和7年6月2日(月)開庁前迄の閉庁期間に行い、令和7年6月2日(月)開庁時間から本番運用を開始する想定であるため、留意すること。

また、本市では、住民記録システム等、国が示す標準化対象業務及び関連業務システムについて、R7年度末までに標準化対応※を予定しており、その対応も必要となる。

※各連携システムの標準準拠システムへの移行対応に必要な要件は「3.2.1.庁内システムとの連携」を確認のこと。

2.3. システム構築方針

本業務にて調達するシステムについて、以下に示す構築方針に準ずること。

要件	内容
開発方針	<ul style="list-style-type: none">・本システムは、オープン化（特定業者による技術に偏向してないもの）された製品・ソフトウェア等を用い、機能拡張性及び保守性の高いシステムとすること。・システム稼働後5年間は利用可能（サポートが行われる）な技術・言語を使用すること。・開発において、パッケージシステムを基本とすること。
システム形態	<ul style="list-style-type: none">・開発するシステムは、基本的には Web 方式にて動作するシステムであること。
開発手法	<ul style="list-style-type: none">・品質確保，スケジュールの遵守が可能な開発手法であること。・他の開発業務において使用実績を有すること。
開発ソフトウェア	<ul style="list-style-type: none">・本システムの構築を遂行するために必要となる開発ソフトウェアに関しては，受託者において準備すること。

3. 機能要件

3.1. 業務機能要件, 業務帳票要件

3.1.1. 調達対象となる業務の一覧

本システムが備えるべき機能の要件は、別紙1「機能要件一覧」、別紙2「非機能要件一覧」、別紙3「帳票要件一覧」、別紙4「業務フロー」にて提示する。

3.1.2. 使用性・操作性要件

要素	要件
画面構成	事務処理の実施にあたり、業務を効率的に行えるように配慮した画面構成、画面遷移、入出力操作方法であること。
インターフェース設計	全システムにおいて、一貫性のある画面構成、画面遷移、入出力操作方法であること。
負荷軽減	二重入力の防止等、職員の業務効率性を高め、負荷軽減に資する効率的な検索機能、データ入力/出力（抽出）機能を有すること。

3.2. 他システム連携要件

3.2.1. 庁内システムとの連携

令和7年度において、住民記録システム、共通基盤システムの標準化を実施する予定となっている。本システムにおいては、これら次期システムとも連携することが求められるため、本調達においては、ガバメントクラウド移行後の各システムとの連携に対応できることが前提となる。

なお、各システムとの連携方式については、関連するガイドラインを参照すること。

連携先	情報等	方向	方法	頻度
住民記録システム ※ガバメントクラウド	住民基本情報	受信	新共通基盤システムを 利用したファイル連携 ※ガバメントクラウド	日次

3.2.2. 庁外システムとの連携

本システムは、以下のような外部システムとの連携を行う予定である。

連携先	情報等	方向	方法	頻度
要保護児童等に関する 情報共有システム	要保護児童に関する情報	送信・受信	USB	週次

4. 非機能要件

4.1. 前提条件

本システムに求める非機能要件については独立行政法人情報処理推進機構（IPA）が公開している「非機能要求グレード」を基に、本市の要求事項を整理している。機器選定やシステム構成の設計等を実施するにあたり、留意すること。

非機能要件については、本仕様書に記載のほか、別紙1「機能要件一覧(非機能要件一覧)」にも詳細を掲載する。

4.1.1. システム利用時間

稼働時間については、平日休日問わず24時間の利用を想定すること。

4.1.2. システム利用者

システム利用者及び認証方法は以下の通りである。

利用者	神戸市職員 ①こども家庭局家庭支援課 ②こども家庭局こども家庭センター ③各区役所保健福祉課 11 拠点
想定する認証方法	【専用端末】 二要素認証（生体認証＋パスワード） ※生体認証については、指紋や静脈等認証デバイスを導入 【事務処理 PC】 二要素認証（職員証＋パスワード）

4.1.3. システム利用規模

システム利用者数、利用端末数、業務量は以下の通りである。

項目		規模
システム利用者数		職員：約 400 名 ※同時アクセス想定：100 名
利用端末数 ※専用 PC 以外に、仮想デスクトップ環境（VDI）の導入を検討しており、利用端末数は事務処理 PC(LGWAN)170 台を想定		【職員】 こども家庭局家庭支援課 ⇒専用 PC 1 台 こども家庭局こども家庭センター ⇒専用 PC10 台 各区役所保健福祉課(11 拠点) ⇒専用 PC11 台
業務量	年間新規対応者数	約 40 名 ※退職者等もいるため、利用者総数の増減はない見込み

4.1.4. システム利用環境

4.1.4.1. 端末

本市で使用している現行基幹系端末、もしくは、デジタル戦略部が提供する「事務処理用 PC（基幹系仮想デスクトップ）」とする。「事務処理用 PC（基幹系仮想デスクトップ）」の詳細は、「（別紙7）神戸市仮想デスクトップ環境構築利用ガイドライン」を参照すること（今後、本市にて基幹系仮想デスクトップ用 AD を構築する予定である）。端末機器等の調達時に必要となる機器仕様等の調達仕様書の作成支援(必要時)及び、仮想デスクトップ環境利用に必要な作業、動作確認、導入

支援、端末機器等納入業者、基幹系仮想デスクトップ環境運用保守事業者、基幹系職員認証基盤運用保守事業者（予定）及び本市との調整については、本委託の範囲内に含むものとする。

なお、現行端末の仕様は以下の通り。

利用者	項目	仕様・導入ソフトウェア名等
職員(こども家庭局家庭支援課, 各区保健福祉課 11 拠点)	OS	Windows11 (64bit)
	ブラウザ	Microsoft Edge, Google Chrome
職員(こども家庭局こども家庭センター)	OS	Windows11 (64bit)
	ブラウザ	Microsoft Edge, Google Chrome

4.1.4.2. プリンタ

新システムのプリンタは現行のものを利用する。現行プリンタの仕様は以下の通り。

型番	要素	要件
XL-9321	印刷速度	モノクロ A4 片面等倍時 30 枚以上/分以上
XL-9322 ※Fujitsu Printer	給紙	A4 は自動給紙トレイ対応で給紙トレイ容量 200 枚以上、これ以外に手差しトレイがあること（給紙トレイ容量 50 枚以上）

4.1.4.3. サーバ

神戸市のサーバ仮想化基盤を利用する方向で検討している。「(別紙 6)サーバ仮想化基盤利用ガイドライン」を掲示するので、当システム構築において、サーバ機器はサーバ仮想化基盤のリソースの利用を前提にすること。サーバ仮想化基盤の利用ができない場合は、予めその旨を本市に報告すること。

4.1.4.4. ネットワーク

本システムは基幹系ネットワークに接続する。なお、ネットワークについては、本市が用意するネットワークに接続すること。接続に係る必要な情報は、本市より提供する。参考として、現行ネットワーク概要について、「(別紙 5)神戸市市内情報システムの導入に関する手引き」を提示する。

4.1.4.5. 基幹系職員認証基盤

本市にて別途調達する端末、もしくは、「事務処理用 PC (基幹系仮想デスクトップ)」において、本市が提供する「基幹系職員認証基盤 (仮称)」を利用してシステムを構築する場合は、今後、整備予定である「基幹系職員認証基盤利用ガイドライン (予定)」を参照すること。

4.2. 可用性

要素	要件
稼働率	年間のシステム稼働率は 99.9% を目標とすること
RPO (目標復旧地点)	平常時、営業停止を伴う障害が発生した際には、障害発生地点(日次バックアップ+アーカイブからの復旧)までのデータ復旧を目的とすること。
RTO (目標復旧時間)	平常時、営業停止を伴う障害が発生した際には、1 営業日以内の復旧を目的とすること。

要素	要件
冗長化	サーバ障害等によるデータ消去・破壊のリスクを低減させるため、一部のハードウェアが故障しても、縮退運転が可能なハードウェア構成とすること。

4.3. 運用・保守性

要素	要件
バックアップ方法	システムへの負荷を考慮し、最適となるようにバックアップの方法及び頻度が設定されていること。その際に、バックアップ処理によりシステムの性能要件を損なうことのないようなシステムを構築すること。
バックアップ対象	トランザクションデータ、マスタデータ、システム・ソフトウェア設定情報等、システムのリカバリに必要な各データのバックアップが取得できる機能を設けること。
バックアップ 保管期間	バックアップデータは業務上の必要性を考慮した保管期間で保存できるように構築すること。
復元	各バックアップデータ、ジャーナル等により、障害直前のデータを復元できるように構築すること。
世代管理	バックアップデータは業務上の必要性を加味した上で、複数世代で取得できるように構築すること。
監視	監視対象の設定や、異常状態の定義等、監視が実施できるように構築すること。(具体的な対象の設定や、異常状態の定義は受託後に本市と決定すること)

4.4. 性能・拡張性

要素	要件
オンライン応答時間	3秒以内とすること。なお、本市が提供するネットワークの影響及び縮退運転時については除外とする。
バッチ処理	オンライン業務開始前までに、すべてのバッチ処理が終了できるように、構築すること。
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、適宜ハードウェア・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。毎年対象者が約10%増加した場合でも、5年間は対応可能なスペックを備え、拡張性を有すること。なお、拡張に当たって、適宜・柔軟に対応(増設等)ができるシステム・機器構成とすること。
アカウント	一時的な利用者増に伴う、導入当初のアカウント数を超えるアカウントが必要になった場合も、追加費用なしで追加可能であること。

4.5. セキュリティ要件

要素	要件
セキュリティポリシー等	<p>本システムの構築・運用に際しては、下記の神戸市情報セキュリティポリシーの定めに準じること（約款 30 条該当）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「神戸市情報セキュリティ基本方針」 ・「神戸市情報セキュリティ対策基準」 ・「情報セキュリティ遵守特記事項」 <p>※神戸市 HP https://www.city.kobe.lg.jp/a06814/shise/jore/youkou/0400/policy.html</p>
個人情報保護・データ保護	<p>本システムが保有するデータは、個人情報の保護に関する法律に定めるところによる個人情報あるいは要配慮個人情報の対象であり、物理的セキュリティ、技術的セキュリティ、人的セキュリティにおいて万全の対策を講じること。</p>
機密性の確保	<p>庁内外からの不正な接続及び侵入、行政情報資産の漏えい、改ざん、消去、破壊、不正利用等を防止するための対策を講じること。</p>
利用者の認証	<ul style="list-style-type: none"> ・パスワード変更は、操作者自身で登録・変更でき、複数回の誤入力(5 回程度)があった場合は、ログイン制限を行う機能を設けること。 ・ユーザーの所属毎に、使用可能な機能が設定できること。 ・所属毎に各機能へのアクセス制御(閲覧・編集)を行う機能を設けること。
ログ	<p>システムログ及びアプリケーションログを取得し、取得したログの漏えい、改ざん、消去、破壊等を防止できる機能を設けること。</p> <p>なお、ログの収集・一元管理・一定期間中の保存が可能であり、GUI ツールで検索・統計分析・編集・プリント出力等を可能とする最低限の監査系機能を設けること。</p> <p>現段階で想定している監査系機能は以下の通りである。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・システム利用監査証跡（データ更新時／データ参照時） ・印刷監査（帳票印刷時、画面ハードコピー取得時） ・出力監査（サーバから端末へのファイルのダウンロードやサーバ間のファイルのファイル転送時） ・本市が提供する端末管理ソフト（SKYSEA）を導入し、端末の操作ログを収集できるよう構築すること。
暗号化	<p>通信及び蓄積データに対して暗号化を行う機能を設けること。また、発信人の正当性を保証するための電子署名を行う機能を設けること。</p> <p>また、一部の画面通信については、通信経路上の暗号化（SSL 暗号化通信）を有すること。</p> <p>なお、暗号化の各機能や強度については、設計時に決定する。</p>
ウイルス対策	<p>アンチウイルスソフトウェアの活用や Windows Defender の有効化を行う等、以下の不正プログラム対策を講じること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・定時スキャン設定のみならず、個別ファイルをアクセスする都度スキャンが可能な機能を設けること。 ・データ送受信時にウイルスチェックが可能な機能を有すること。 ・最新のエンジン及びパターンファイルの自動更新が可能な機能を有すること。 ・常時監視機能の設定が可能であること。 ・各機器へのエンジン及びパターンファイルの配布状況管理機能を有すること。 ・ウイルス感染・検疫・駆除の一元監視機能を有すること。

要素	要件
	<ul style="list-style-type: none"> ・検知時のアクションとして、システム管理者に対する通報と、ユーザに対する通知が可能な機能を有すること。
設計	<ul style="list-style-type: none"> ・サーバから端末に攻撃の糸口になり得る情報を送信しないように情報システムを構築すること。
セキュリティパッチ	<ul style="list-style-type: none"> ・本市が提供する WSUS 等の機能を活用し、セキュリティパッチを適用すること。 ・適用にあたっては、本システムへの影響や、適用しても問題がないか確認した上で適用すること。

5. 業務委託要件

5.1. プロジェクト管理要件

5.1.1. プロジェクト計画書の策定

本書に基づき、本システムの構築における具体的な体制、スケジュール、プロジェクト管理方針、プロジェクト管理方法等を含んだプロジェクト計画書を作成すること。

5.1.2. プロジェクト管理

管理項目	管理内容
進捗管理	<p>プロジェクト計画策定時に定義したスケジュールに基づく進捗管理を実施すること。</p> <p>受託者は、実施スケジュールと状況の差を把握し、進捗の自己評価を実施し、定例報告会において本市に報告すること。</p> <p>進捗及び進捗管理に是正の必要がある場合は、その原因及び対応策を明らかにし、速やかに是正の計画を策定すること。</p>
品質管理	<p>プロジェクト計画策定時に定義した品質管理方針に基づく品質管理を実施すること。</p> <p>受託者は、品質基準と状況の差を把握し、品質の自己評価を実施し、各工程完了報告会において本市に報告すること。</p> <p>品質及び品質管理に是正の必要がある場合は、その原因と対応策を明らかにし、速やかに是正の計画を策定すること。</p>
課題・リスク管理	<p>プロジェクト計画時に抽出したリスクを管理し、リスクが顕在化した場合は課題として管理すること。</p> <p>受託者は、リスクが実際に発生したかどうかを監視し、リスクが実際に発生した場合には、本市に報告すること。</p> <p>課題発生時には、速やかに対応策を明らかにし、本市と協議のうえ、対応方法を確定し、課題が解決するまで継続的に管理すること。</p>
変更管理	<p>仕様確定後に仕様変更の必要が生じた場合には、受託者は、その影響範囲及び対応に必要な工数等を識別したうえで、変更管理ミーティングを開催し、本市と協議のうえ、対応方針を確定すること。</p>

受託者は、定期報告の会議体として、定例報告会、工程完了報告会、作業部会等の定例会を設置することとし、必要な報告書類を会議開催までに完備しつつ、会議終了後、会議内容を書面で本市へ報告し、その了承を得るものとする。なお、規定した以外の会議が必要な場合は、適宜必要な会議を開催すること。

会議体	実施内容
定例報告会	<p>【目的】 プロジェクト計画策定時に定義したプロジェクト管理方法に基づくプロジェクト管理を実施すること。</p> <p>【参加者】 本市、受託者（プロジェクト統括責任者、各領域責任者）</p> <p>【開催サイクル】 定期的に開催することとし、詳細は本市との協議のうえ、決定すること。</p> <p>本システムの構築の定例報告会は週に1回程度、管理者層への報告は、月1回程度と想定するが、必要に応じて適宜開催すること。</p> <p>【報告書類】 進捗報告書、課題管理表、変更管理票、スケジュール、その他必</p>

会議体	実施内容
	要と思われる報告資料等
各工程完了報告会	<p>【目的】 開発成果物の品質を検査すること。</p> <p>【参加者】 本市、受託者（プロジェクト統括責任者、各領域責任者）</p> <p>【開催サイクル】 以下の各工程及び主要なマイルストーンの完了時等 基本設計 詳細設計 運用・保守設計 開発・単体テスト 結合テスト 総合テスト/運用テスト 本番稼働判定 システム構築完了</p> <p>【主要報告書類】 各工程における設計書、テスト結果報告書等の成果物及び実施報告書等</p>
各作業部会	<p>【目的】 各主管課や他受託者（※）との要件・仕様の調整、進捗管理、課題管理、データ移行等に関する方策・作業内容の検討・調整等を行うこと。</p> <p>【参加者】 本市、受託者（プロジェクト統括責任者、各領域責任者、担当者）、他受託者（※）担当者等</p> <p>【開催サイクル】 定期的に開催することとし、詳細は本市との協議のうえ決定すること。</p> <p>【報告書類】 進捗報告書、課題管理表、変更管理票、スケジュール、その他必要と思われる報告資料等</p>

（※）他受託者とは、現行システム事業者や、新システムと情報連携を行うシステムの受託者を指す

5.1.3. プロジェクト体制

業務実施にあたり受託者は本業務を確実に履行できる体制を設けることとし、以下のスキルを持った要員を配置すること。

なお、プロジェクト発足時からの要員変更にあたっては、必ず本市の了承を得るとともに、変更後の要員のスキルが前任者と同等以上であることを担保すること。

要求するスキル	スキルの詳細
プロジェクト管理能力を有する者	プロジェクト実施計画を策定し、システムの設計・開発、テスト、システムの評価、プロジェクト間の調整を行い、生産性及び品質の向上に資する管理能力を有すること。
品質管理能力を有する者	自社の品質管理規準に従い、プロジェクトを離れて第三者的かつ客観的に、プロジェクト全般の品質状況を監査し、評価・改善する能力を有すること。
プログラミング能力を有する者	プログラミングの専門知識、オープンシステム開発言語に対する専門知識、機能設定能力、プログラム設計能力、プログラムの評価・改善技術、障害発生時の対応能力を有すること。
自治体業務に関する知識を有する者	本業務の範囲に適合した各自治体業務に精通し、他自治体事例や自身の構築事例等を提供し、業務改善及びカスタマイズ抑制、品質向上に資する能力を有すること。
ネットワークに関する知識を有する者	ネットワーク等の専門知識と評価、改善技術、全庁のネットワークを理解したうえで、各セグメント内の最適なネットワーク構成の設計・構築・運用に係る技術及び技術コンサルティング能力を有すること。
ハードウェア構成設計能力を有する者	ハードウェアの専門知識と評価・改善技術、システムの要件定義を理解したうえで、最適なハードウェア構成の設計・構築・運用に係る技術及び技術コンサルティング能力を有すること。

5.2. 開発要件

5.2.1. システム環境

システム環境として、開発環境、保守環境、本番環境の3つの環境に区別すること。本市が想定する各環境の詳細を下表に示す。

環境	各環境の詳細
開発環境	開発作業に必要な設備（サーバ、端末PC、ネットワーク機器、開発用ソフトウェア等）について、受託者の責任の下で準備すること。
保守（検証）環境	システム改修時等に本番環境に適用する前に動作検証するために使用する保守環境の構築について、本委託範囲として準備すること。
本番環境	本番環境に必要な機器等については、本業務の委託範囲外（本市で別途調達）とするが、性能設計等を行った上で、各機器に必要なスペックの提示、機器・ソフト製品、ネットワーク仕様等を本市に提示すること。

5.3. テスト要件

5.3.1. テスト方法

受託者は、各種テスト計画書等に基づいて、総合テスト、運用テスト、連携対象システムとの連携テストを主体的に実施すること。また、総合テスト、運用テストにおいて発生した障害は、必要に応じて本市へ報告を行った後、復旧作業及び原因の解明、対策を行うこと。また、性能面での問題が発生した場合には、チューニングを施すこと。

(1) 総合テスト

総合テストは、実際の業務環境と同じ状態でテストを実施すること。また、テスト実施時は事前に各関係者の役割分担をテスト計画書にて明確化すること。

(2) 運用テスト

運用テストは、実際の運用に合わせたシステム全体の機能及び性能の確認、本市職員による運用マニュアルの検証、運用担当者による運用訓練、エンドユーザーによる総合的な機能検証を目的とする。なお、運用テスト実施前に、具体的な内容については本市と協議すること。また、協議状況を踏まえた運用テスト計画書、運用テスト実施手順書、運用テストシナリオ等を作成し本市に提出すること。また、運用テスト終了後には、運用テスト結果報告書を作成し、本市に提出すること。

5.3.2. テストデータ

各テストで使用するテストデータに関しては、受託者においてテストデータを準備すること。なお、総合テスト以降のテスト工程において、実データが必要な場合には、別途本市と協議すること。受託者の開発環境における実データによるテスト実施は認めない。

5.3.3. 開発スペース

本市が指定する場所とする。

5.4. 移行要件

5.4.1. システム移行

システム移行については、以下に示す内容を踏まえ実施すること。

対象	内容
システム移行期間	既存システムから新システムへの移行期間は、必要な期間として明示すること。
システム停止可能日時	システム移行時のシステム停止可能日時は、利用の少ない時間帯（夜間、休日など）とすること。
並行稼働の有無	システム移行時の並行稼働期間は、1カ月とすること。

5.4.2. データ移行

(1) 基本方針

システム移行は、システム運用・各業務への影響を最小限に止めるために、極力各業務の繁忙期を避け、業務に対する影響を抑制するように調整する。また本市に事前に計画を説明し、承認を得るものとする。

以下にデータ移行における受託者と現行システム事業者の役割分担を示す。

項目	受託者の作業 (本調達により決定するベンダ)	現行システム事業者の作業
コミュニケーション	・本市及び各現行システムベンダと、プロジェクト遂行に係るコミュニケーションの実施。	・本市及び新システムベンダと、プロジェクト遂行に係るコミュニケーションの実施
移行方法の策定	・データ移行方法策定 ・移行対象データの選定 ・移行データ確認方法の策定(主管課による確認方法の策定も含む) ・データ移行・システム切替えスケジュール策定 ・移行プログラム開発	・現行システムデータ仕様提供 ・移行対象データ実態調査 ・外字実態調査
移行データ	・現行システムデータのデータ変換 ・変換データチェック ・パンチ入力データ作成	・現行システムよりデータ出力 ・変換によるエラーデータのクリーニング
移行リハーサル・移行実施	・リハーサル, 移行手順確認 ・データ移入	・移行支援

(2) 移行データ

移行するデータは、現行システムに蓄積されているすべてのデータの移行を前提とする。なお、現行システムに蓄積されていない「過去データ（紙や外部媒体等で管理されているデータ）」は移行対象外データとする。

なお、データの移行は、職員の負担が最小限となる方法で行うよう留意すること。

現行システムからのデータ抽出については、本市で実施をする予定であり、移行データの提供方法は、CSV や固定長等のテキストデータでの提供を予定している。

(3) 文字に関する基本方針

本システムの文字体系は、住民記録システムの「標準文字コード」に合わせるものとする。

(参考) 住民記録システムの文字体系

- 符号化文字集合 : Unicode JIS X 0213:2004 (JIS2004)
- 文字符号化方式 : UTF-16
- 文字フォント集 : FA JIPS 明朝
- その他 : サロゲートペア文字に対応

(4) 外字文字の取扱いについて

本システムで利用する本市住登者に関する外字文字については住民記録システムを発生源とし、外字ファイル (TTE ファイル) が本システムに提供されることを前提とすること。

本システムにおいては、住民記録システムより提供された外字ファイルを必要なサーバ及び端末に配布する仕組みを構築すること。住民記録システムより提供された外字ファイルを使用するために、上記「住民記録システムの文字体系」にて指定する「文字フォント集」使用に関するライセンスは本市で別途調達し提供する。また、外字の追加作業については、本市で対応する。

(5) 標準化対応における文字要件の変更について

国は、『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 2.0 版】』において、標

標準拠システムにおける文字要件（外字に関する方針を含む）を示しています。

本システムにおいても、住民記録システム等の標準化対象システムが標準化移行後は、上記要件への対応が求められることとなるため、文字要件が変更となっても対応できることが前提となる。

5.4.3. 本番環境への移行・切替え作業

本システムの本番稼働に際して、必要なシステム切替え作業を実施すること。

5.4.4. データ移行の実施場所

データ移行については、本市にて準備した開発スペース等、本市が指定する場所で行うこと。

5.5. 研修要件

5.5.1. 初期研修

開発計画に沿って、システムリリースまでに、研修が必要となる本市職員に対して研修を行うこととする。

項目	研修内容
システムの概要説明	稼働時間、システム概要等
システムの操作説明	システムの操作説明等
システムの運用・保守に関する説明	システムの運用、作業指示及び保守に関する説明等
その他必要事項	その他、システムに関する必要事項等

項目	内容
研修時の環境	保守(検証)環境で行う。
研修対象者	システム管理者：約 20 名 システム利用者：約 400 名
研修場所	本市で準備する。
研修用職員端末	本市で準備する。

研修を実施するために必要となるシステム・端末の設定や講師の派遣、対象職員数に応じたサポート要員の準備等、研修に必要な一連の要素は受託者の負担にて準備すること。

5.6. 開発工程における成果物

開発工程と成果物について、以下に示す。スケジュールは当該一覧の「納入時期」を目安とし、原則次工程着手前に現工程の成果物について作成を行い、承認を得るものとする。

また、納入後1年間は、媒体破損、データ及びプログラム不良による納入物の再作成及び修正を保証できるように、受託者の責任において納入成果物の複製物を保管すること。

工程	作成ドキュメント	内容	納入時期
プロジェクト計画	プロジェクト計画書	開発プロジェクトを運営するための計画書	契約締結後2週間以内
要件定義	要件定義書	基本設計を行うにあたって必要となる要件をまとめたもの（パッケージを使用する場合はカスタマイズ部分を中心としたもので可）	要件定義終了時

工程	作成ドキュメント	内容	納入時期
基本設計	基本設計書	基本設計内容をまとめたもの（パッケージを使用する場合はカスタマイズ部分を中心としたもので可）	基本設計終了時
移行設計	移行設計書	新システムへの業務移行方法やデータ移行方法をまとめたもの	移行設計終了時
詳細設計	詳細設計書	基本設計書を元に詳細設計内容をまとめたもの（パッケージを使用する場合はカスタマイズ部分を中心としたもので可）	詳細設計終了時
移行テスト	移行テスト仕様書	移行テストのテスト項目や実施内容をまとめたもの	移行テスト開始前
	移行テスト結果報告書	移行システム・ツールのテスト結果をまとめたもの	移行テスト終了時
運用テスト	運用設計書	システム構成図やジョブ運用、バックアップ運用やログ運用、監視運用（プロセス監視、リソース監視等）、障害時運用等の運用設計をまとめたもの	運用テスト前
	システム操作マニュアル	システムの操作手順を異動事由別等の処理単位にまとめたもの	
	システム運用マニュアル	システムの運用手順を日次や週次、月次、年次、随時、臨時別等の処理単位にまとめたもの	
	セキュリティ実施手順書（案）	システムのセキュリティ実施手順をまとめたもの（本市から雛形を掲示する）	
	障害対応マニュアル	システム障害が発生した場合のシステム終了手順や再開手順、調査手順、障害対応手順を障害エラー別にまとめたもの	
	運用テスト仕様書	運用テストのテスト項目や実施内容をまとめたもの	運用テスト開始前
	運用テスト結果報告書	運用テストの結果をまとめたもの	運用テスト終了時
研修	研修テキスト	システム管理者及びシステム利用者向け研修用テキスト	研修開始前

工程	作成ドキュメント	内容	納入時期
本番切替え	本番切り替え計画書	開発したシステムを本番稼働させるためシステム品質状況や運用スケジュール、体制、制限する機能などを定めたもの	本番稼働前
	障害時運用手順書	障害時の連絡体制・対応フロー等を定めたもの	本番稼働前
プロジェクト管理	議事録	開発プロジェクトを運営するための各種書類	会議終了後 5 営業日内
	連絡票		随時
	進捗管理表		定例会時
	品質管理表		定例会時
	課題管理表		定例会時
	障害管理表		定例会時
	変更要求管理表		随時
	リスク管理表		定例会時

なお、保守・運用に係る設計においては、保守・運用に係る各種手順書やマニュアル等を作成すること。本件受託者自身が運用・保守を実施することに加え、運用保守の1次対応については、本件受託者以外の事業者によって実施することも想定し、運用保守の品質を担保できるように作業については全て手順化すること。また、保守・運用に係る設計の成果物は、別受託者の調達における基礎資料として準用する可能性があるため、予め了承すること。

5.6.1. 納品形態及び部数

電子データでそれぞれ1部納入すること。なお、電子データ提出時には、発注者が指定する納品書を合わせて提出するものとする。

また、成果品作成完了時点で最新のウィルスに対応したウィルス対策ソフトによりチェックを行い、使用したウィルス対策ソフト、チェックを実施した日付を明示した上で納品すること。

5.6.2. 納入場所

本市が指定する場所とする。

6. 法制度改正対応要件

法制度改正対応について、システムが稼働する令和7年5月までに確定している法制度改正は、本業務の範囲内での対応とする。

7. その他留意事項

7.1. 関係法令等の遵守

本業務を遂行するにあたり、関係法令等を遵守すること。また、受託者は、本業務に従事するすべての者に対して、法令及び規程を遵守させるために必要な措置を講ずること。

本業務を受託するにあたって、法令等の定めのほか、「4.5.セキュリティ要件：セキュリティポリシー等」に記載の神戸市情報セキュリティポリシーの規程においても内容を十分に理解し遵守すること。

7.2. 業務の引き継ぎに関する事項

本業務の契約履行期間の満了，全部もしくは一部の解除，またはその他契約の終了事由の如何を問わず，本業務が終了となる場合には，受託者は本市の指示のもと，本業務終了日までに本市が継続して本業務を遂行できるよう必要な措置を講じる必要があるため，業務引き継ぎに伴うデータ移行等に必要となるデータを汎用的なデータ形式（CSV等）に加工し提供する機能を実装すること。