

埼玉県男女共同参画推進センター
相談システム開発
調達仕様書
(公募型企画提案版)

埼玉県男女共同参画推進センター

目次

第1章 基本事項	1
1. 業務名	1
2. 目的	1
3. 契約期間	1
4. 用語の定義	1
5. 新規構築の背景と方針	1
第2章 相談業務の概要	3
1. 相談業務の流れ（インターネット相談を除く）	3
2. 電話相談	3
3. 専門相談	4
4. インターネット相談	5
5. 統計	6
6. その他	10
第3章 調達の概要	11
1. 現行システム概要	11
2. 次期システムの概要	13
3. 調達の範囲	13
4. スケジュール	14
5. 納入成果物	14
第4章 機能要件	16
1. 機能要件	16
2. 画面要件	16
3. 帳票要件	16
第5章 非機能要件	17
1. 規模要件	17
2. 運用時間	17
3. 性能要件	17
4. 可用性・信頼性要件	17
5. 上位互換性要件	18
6. システム方式に関する要件	18
7. ユーザインターフェース要件	18
8. セキュリティ要件	18

第6章	稼働環境要件	20
1.	データセンター	20
2.	サーバ環境	20
3.	埼玉県男女共同参画推進センター本所	20
4.	インターネット相談端末	20
第7章	作業要件	22
1.	業務管理	22
2.	設計及び製造	23
3.	テスト	23
4.	導入	24
5.	職員研修	24
6.	本番稼働対応	24
7.	運用支援・保守	24
第8章	その他	26
1.	応札事業者を求める条件	26
2.	要員を求める条件	26
3.	運用費について（再構築と運用を分離して調達する場合に記載する項目）	26

別紙1 機能一覧

別紙2 進捗報告書

別紙3 運用・保守に係る作業項目及び実施予定量

第1章 基本事項

1. 業務名

埼玉県男女共同参画推進センター相談システム開発

2. 目的

本調達では、本センターで稼働している現行システムを用いた運用等に係る課題を解決するため、システムを刷新し、相談業務を円滑に推進させ、タスク・トランスフォーメーションにも資することを目的とする。

3. 契約期間

令和7年4月1日稼働とするため、令和7年3月31日までの契約とし、開発業務を完了させること。また、稼働後の運用及び保守期間は別途契約し、令和12年3月31日までとする。ただし、稼働後の運用及び保守の契約については、その契約に係る予算が成立した場合とする。

4. 用語の定義

表 1 用語の説明

用語	説明
本センター	埼玉県男女共同参画推進センター
現行システム	現在埼玉県男女共同参画推進センターで運用している相談システム
次期システム	本調達で新規構築する相談システム
統合基盤	県庁 LAN やインターネット経由で利用可能な、現行システムを搭載している埼玉県独自のシステム基盤
請負者	本業務を受託した事業者
セキュリティクラウド	県と市町村のインターネット接続口を集約して高度な防御機能と一元的な監視強化を行うことで、高度なセキュリティ水準を確保するもの

5. 新規構築の背景と方針

(1) 背景

埼玉県男女共同参画推進センター～With You さいたま～(以下「本センター」という。)は、男女共同参画社会の実現を目指した施策を推進するための埼玉県の総合的な拠点施設として平成14年4月に開設した。

本センターでは、相談業務の一部をシステム化しており、現行システムのアプリケーションはセンター開設時に独自（フルスクラッチ）開発している。システムとしては以下

のような問題等が顕在化している。

- 現行システムでは OS やミドルウェアのサポート期限があるため、約 5 年ごとに再開発を行っている。また、再開発では最新の OS やミドルウェアで動作するよう、アプリケーションのプログラム修正を行っている。
- 内閣府や厚生労働省へ統計を報告している。この統計は年々取得する項目が増加しているが、システム改修には多額の費用および期間を要している。
また、システム未対応の統計項目については、職員が手作業で集計を行っているが、多大な労力・時間を費やしている。
- システムでの入力規制ができていないために、数値が正しく取得できない、入力値の不整合等が発生し、職員が 1 件ずつ案件を開き、目視で誤りを探している。
- インターネット相談は、現行の相談システムとは別の「埼玉県電子申請・届出サービス」により受け付けているが、職員が手動で異なるネットワーク間（インターネット系、LGWAN 系）でのデータ授受を行っている。

以上から、次期システムの構築及び運用を行い、顕在化した課題を解決するとともに、タスク・トランスフォーメーションの推進を図ることとした。

(2) 方針

- 現行資産の刷新
現行システムの長期間使用と度重なる改修により、現行資産の陳腐化及び基本構造が複雑化していることから、現行システムの改修等を行わず、標準かつ最新の開発言語を用いた上、再構築することを前提とする。
- クラウドの利用
運用の効率化や災害対策等の観点から、ハードウェアやネットワーク等の資産についてはクラウドを利用する。
- Web 型
操作性、視認性、システム管理の効率化を考慮した Web 型 システムとする。

第2章 相談業務の概要

配偶者からの暴力（ドメスティック・バイオレンス=DV）をはじめ、交際相手（異性・同性）からの暴力（デートDV）、人間関係、家族・夫婦間における問題、生きづらさなどの相談に応じている。

相談内容は決して第三者に知られることがないように、秘密は固く守らなければならない。埼玉県に在住・在勤・在学の方を対象とし、料金は無料である。

1. 相談業務の流れ（インターネット相談を除く）

相談業務のイメージを以下に示す。

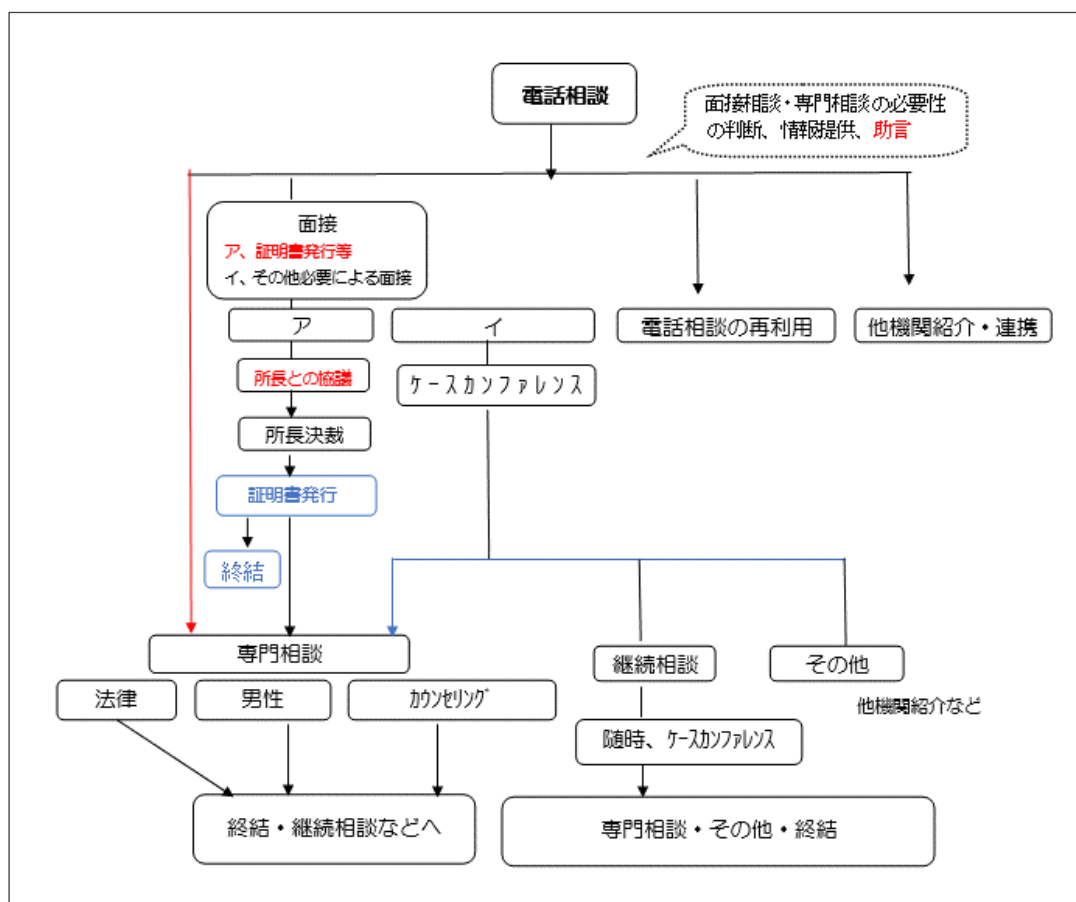


図 1 相談業務のイメージ図

2. 電話相談

相談時間： 月～水曜日、金、土曜日 9時30分～20時30分
日曜、祝・休日 9時30分～17時

※年末年始を除く

相談専用電話： さまざまな悩み相談 048-600-3800
DVに関する相談 048-600-3700

- 年齢・性別（性自認）・相談内容は限定しない。
- 匿名で受ける。
- 適切な情報提供ができるよう「年代」と「お住まいの市町村」は確認する。
- 相談内容により、より適切な機関への相談をお勧めする場合がある。

3. 専門相談

(1) 法律相談：女性弁護士による相談

(毎月第2木曜日 17:30～、18:30～、19:30～

第4火曜日 13:00～、14:00～、15:00～ 各1枠45分間)

…離婚・DVなど、女性ならではの悩みに対し法律の見解が必要な場合に案内。

(2) カウンセリング（DV、性暴力被害者対象）：女性臨床心理士によるカウンセリング

(月1回月曜日 14:00～、15:00～、16:00～ 1枠50分×10回)

…詳細は、カウンセリング実施要領のとおり。

その他のカウンセリングが必要であると思われる方については、市町村の窓口（実施があれば）をご利用いただくよう案内。

(3) 男性相談：男性臨床心理士による電話相談

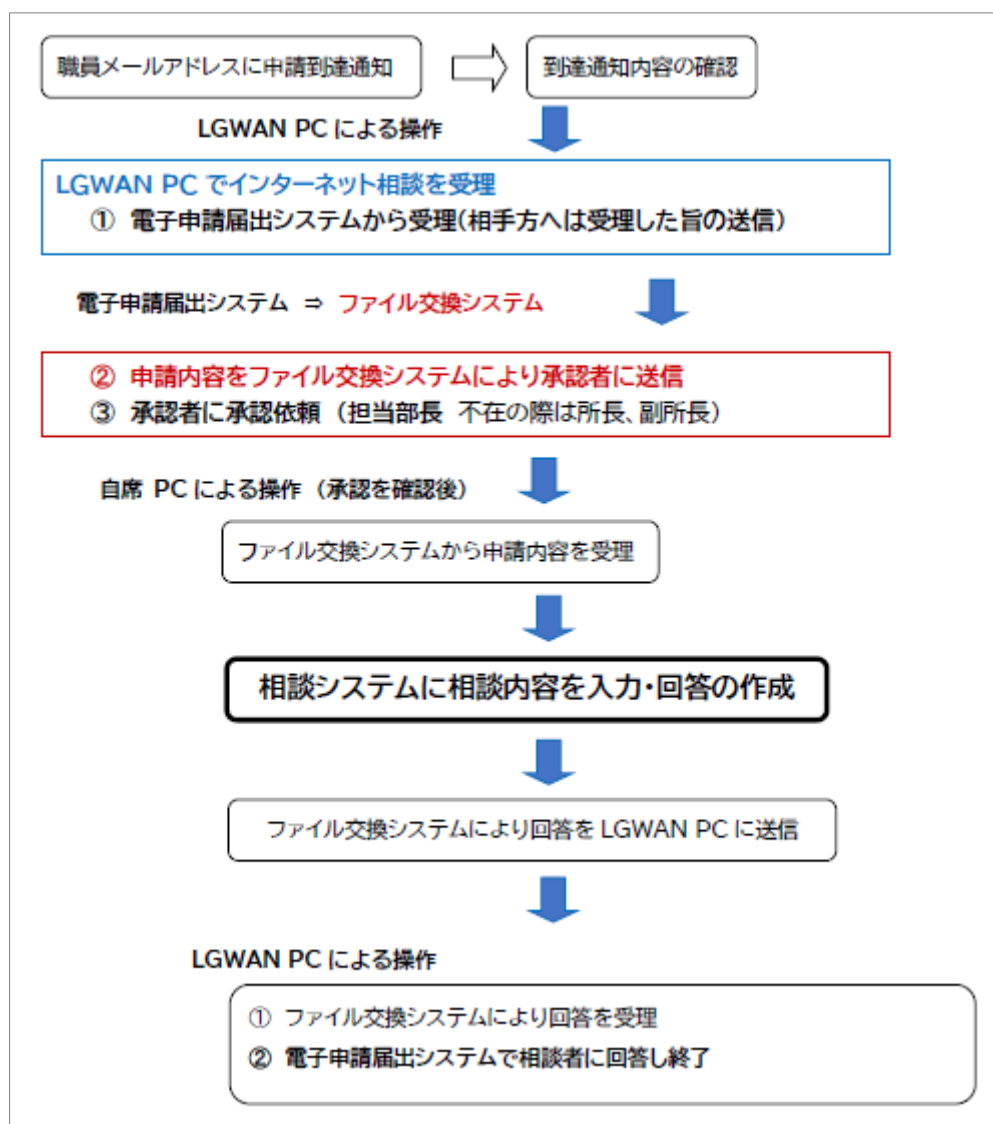
(毎月第1・第3日曜日 11:00～15:00)

4. インターネット相談

現在は、埼玉県の電子申請・届出サービスを通じて実施している。

https://s-kantan.com/pref-saitama-u/offer/offerList_detail.action?tempSeq=2076

- 年齢・性別（性自認）・相談内容は限定しない。
- 匿名で受ける。
- 回答までに数日かかる場合がある。



5. 統計

国(内閣府及び厚生労働省)からの照会に基づき報告する統計(1)～(4)の仕様を示す。また、本センター独自で取得する統計を(5)～(6)に示す。

- (1) 配偶者暴力相談支援センターにおける相談件数等調査 (内閣府)
- (2) 福祉行政報告例(厚生労働省)
- (3) 女性支援事業の実施状況(厚生労働省)
- (4) 悪質ホストクラブ等に関する相談受付件数(厚生労働省)
- (5) 事業概要
- (6) 相談方法別処理結果

- (1) 配偶者暴力相談支援センターにおける相談件数等調査 (内閣府)

- 女性に対する暴力の現状と内閣府の取組
https://www.gender.go.jp/policy/no_violence/pdf/kadai.pdf
- 配偶者暴力相談支援センターの相談件数
https://www.gender.go.jp/policy/no_violence/e-vaw/data/01.html

上記、内閣府男女共同参画局の配偶者暴力相談支援センター相談件数の公表ページを参考

- (2) 福祉行政報告例 (厚生労働省)

該当調査票

- 第36 婦人相談所及び婦人相談員の経路別受付
(売春防止法・配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護に関する法律)
- 第37 婦人相談所及び婦人相談員の処理状況
(売春防止法・配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護に関する法律)
- 第38 婦人保護施設入退所者の状況

福祉行政報告例

調査の概要

- 調査票
<https://www.mhlw.go.jp/toukei/list/38-1.html>
- 調査の概要 調査票 福祉行政報告例 (旧 厚生省報告例 (社会福祉関係))
<https://www.mhlw.go.jp/toukei/chousahyo/index.html#00450046>

※ 厚生労働省福祉行政報告例のホームページ掲載のSAMPLE調査票を参考

- (3) 女性支援事業の実施状況 (厚生労働省)

- 1 集計必要項目

(1) 相談形態区分

ア 来所による相談

【再掲項目】(ア) 来所指示等(来所相談に先立ち電話相談・巡回相談があった場合)

(イ) 外国人からの相談

(ウ) 男性本人からの相談

イ 巡回相談・出張相談による相談

ウ 電話相談

【再掲項目】(ア) 夜間相談(17時以降の電話相談)

エ メール

オ その他

(2) 集計数値

ア 実人員

イ 相談延べ件数

【集計数値条件】(ア) 匿名電話 その都度 実人員1・相談件数1

(イ) 男性からの相談 来所かつ主訴が配偶者からの暴力のみ計上

2 来所による相談の相談状況 【来所による相談の実人員の内訳】

【集計数値条件】

「相談形態区分」の来所相談にのみ計上する男性本人からの配偶者からの暴力は「相談状況」には計上しない。

数値は、1 集計必要項目 (1) 相談形態区分 ア 来所による相談から「配偶者等からの暴力被害男性」を除いた数値に一致。

(1) 主な者の類型(人数)

ア 売春関係要保護者

イ 配偶者からの暴力被害女性

ウ 生活困難等による要保護者

エ 人身取引被害者

オ その他

別掲 「配偶者等からの暴力被害男性」

(2) 相談経路 [相談の経路が2つ以上の項目に該当の場合、主なもの1つ]

ア 経路区分項目

(ア) 本人自身

(イ) 警察関係

(ウ) 法務関係

(エ) 他の女性相談センター

(オ) 他の女性相談支援員

(カ) 福祉事務所

(キ) 他の相談機関

(ク) 社会福祉施設等

(ケ) 医療機関

(コ) 教育機関

- (サ) 労働関係
- (シ) 民間シェルター
- (ス) 縁故関係知人
- (セ) DVセンター
- (ソ) ワンストップ支援センター
- (タ) 民間団体
- (チ) その他

イ 集計数値

- (ア) 実人員 新規 [初めて相談に来たもの・匿名の電話相談]
- (イ) 実人員 再 [一度でも相談のあったもの、処理後再び相談のあったもの 他から紹介で送られたもの]
- (ウ) 実人員 計 (エ) 合計

(3) 年齢と主訴

ア 主訴区分項目と年齢区分

- 実人員を主訴別分類
- 訴えの内容が2つ以上の項目に該当する場合は、主なもの1項目のみに計上
- 主訴区分項目ごとに、下記(1)～(11)の年齢区分ごとに分類
 - (1) 15歳未満
 - (2) 15歳以上 18歳未満
 - (3) 18歳以上 20歳未満
 - (4) 20歳以上 30歳未満
 - (5) 30歳以上 40歳未満
 - (6) 40歳以上 50歳未満
 - (7) 50歳以上 60歳未満
 - (8) 60歳以上 65歳未満
 - (9) 65歳以上 75歳未満
 - (10) 75歳以上
 - (11) 不明

【人間関係】

(ア) 夫等

a 夫等からの暴力、b 薬物中毒・酒乱、c 離婚問題、d その他

(イ) 子ども

a 子どもからの暴力、b 養育困難、c その他

(ウ) 親族

a 親の暴力、b その他の親族からの暴力、c その他

(エ) 交際相手

a 交際相手からの暴力、b 同性の交際相手からの暴力、c その他

(オ) その他の者からの暴力 (カ) 男女問題

(キ) ストーカー被害 (ク) 家庭不和

(ケ) その他

【経済関係】

- (ア) 生活困窮
- (イ) サラ金・借金
- (ウ) 求職
- (ウ) その他

【医療関係】

- (ア) 病気
- (イ) 精神的問題
- (ウ) 妊娠・出産
- (ウ) その他

【その他】

- (ア) 住居問題
- (イ) 帰住先なし
- (ウ) 年少者の性的課題
- (エ) 暴力団関係者等による支配・依存
- (オ) 5条違反
- (カ) 売春強要
- (キ) 人身取引

【合計】

イ アの再掲として性暴力被害、性犯罪被害の主訴区分項目と年齢区分の実人員

- (ア) 性暴力被害
 - a 夫等からの性暴力 b 子どもからの性暴力 c 親族からの性暴力
 - d 交際相手からの性被害 e その他の者からの性暴力 f 合計
- (イ) 性犯罪被害
 - a 夫等からの性被害 b 子どもからの性被害 c 親族からの性被害
 - d 交際相手からの性被害 e その他の者からの性犯罪 f 合計
- (ウ) 性暴力被害・性犯罪被害なし
- (エ) 性暴力被害・性犯罪被害不明

(4) 職業

- ア 事務専従者
- イ 販売従業者
- ウ 工員
- エ サービス業（風俗営業関係 その他）
- オ その他の職業
- カ 専業主婦
- キ 学生
- ク 無職（ホームレス その他）
- ケ 不明
- コ 合計

(4) 悪質ホストクラブ等に関する相談受付件数（厚生労働省）

女性相談支援センター（旧 婦人相談所）における悪質ホストクラブ等に関する相談受付件数について（厚生労働省女性支援室調べ）を参考

<https://www.mhlw.go.jp/content/001255678.pdf>

(5) 事業概要

本センターで毎年発行している事業概要の相談事業に掲載している統計

<https://www.pref.saitama.lg.jp/withyou/summary/report.html>

- 相談種類及び相談内容別受付状況
- 年代別・相談内容別受付状況
- 「男性のための電話相談」主訴別・年代別一覧

(6) 相談方法別処理結果

指定した期間について、相談方法別の処理結果件数を抽出できること。

また、相談方法別はさらに性別で細分化して件数を抽出できること。

6. その他

本センターホームページに最新の情報を掲載しているので、参照のこと。

- 相談利用案内

<https://www.pref.saitama.lg.jp/withyou/counsel/guide.html>

第3章 調達概要

1. 現行システム概要

(1) 現行システムの構成概要

現行システムの構成概要を以下に示す。

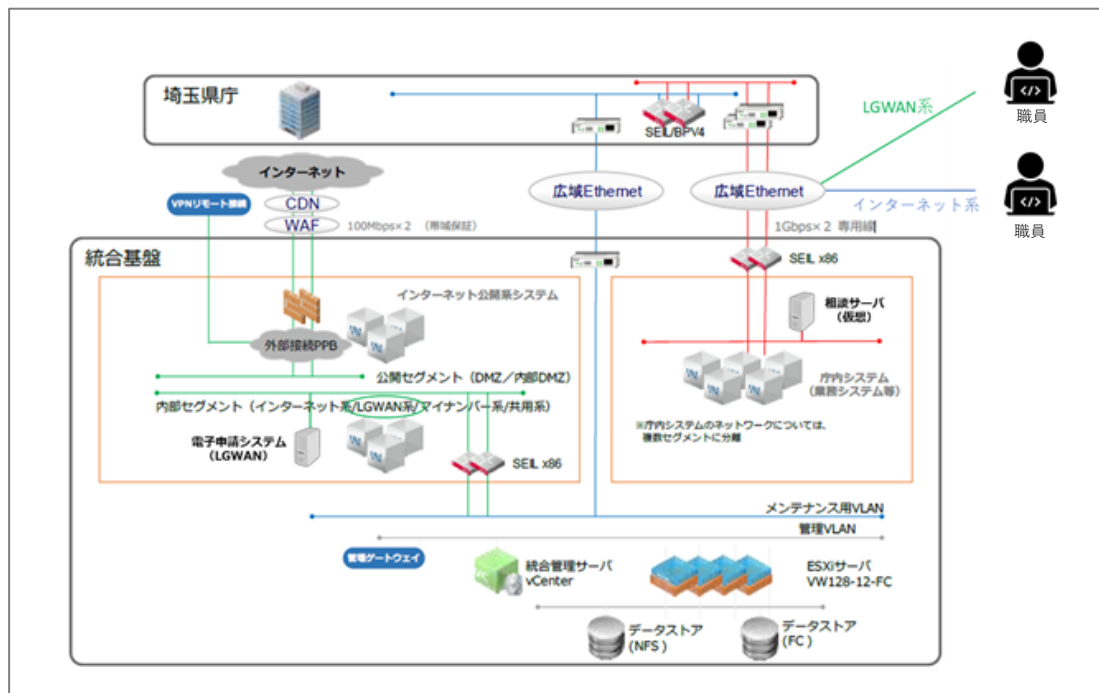


図 2 現行システムのイメージ図

(2) 相談業務とシステムの関連性

相談業務とシステム（現行相談システム以外も含む）による処理の関係を示す。

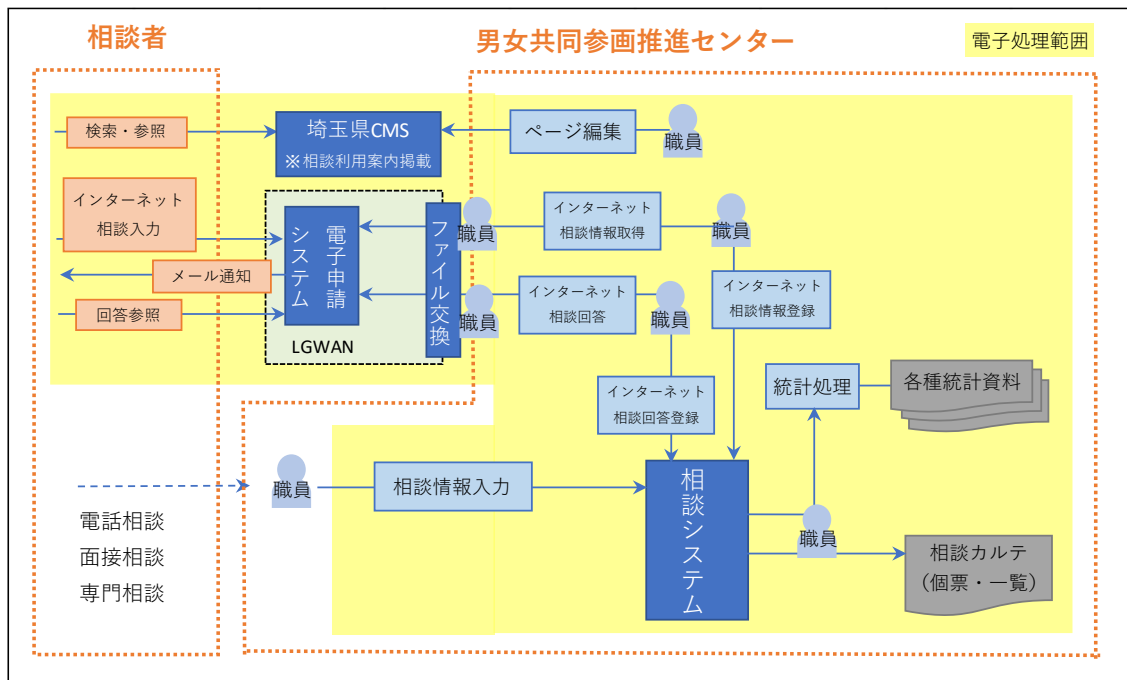


図 3 相談業務とシステムの関連性

(3) 拠点

ア 埼玉県男女共同参画推進センター本所

相談業務の実施に当たり、担当にて県庁 LAN パソコンを用いて現行システムを利用している。

イ 統合基盤

現行システムのサーバ等機器を設置している。なお、上記アとは県庁 LAN で接続されている。外部公開は行っていないため、県庁 LAN からのみ接続している。

ウ インターネット相談者

インターネットを通じて、埼玉県電子申請・届出サービスにより利用している。

2. 次期システムの概要

外部クラウドの利用を想定した次期システムの構成概要を以下に示す。

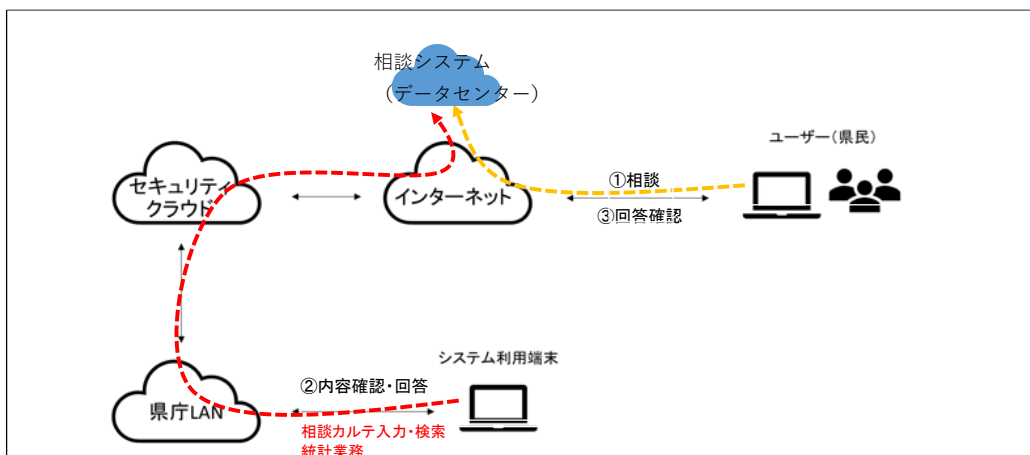


図 4 次期システムのイメージ図

3. 調達の範囲

本調達の範囲内及び範囲外の項目を以下に示す。

表 2 本調達の範囲

項目	本調達の範囲内	本調達の範囲外
再構築に係る作業	・再構築に係る作業一式	・現行システムからのデータ抽出および移行 ・現行システムの撤去
サービス利用料	・令和 7 年 2 月までのサービス利用料	・令和 7 年 3 月以降のサービス利用料
運用	・令和 7 年 3 月までの運用支援	・令和 7 年 4 月以降の運用支援
端末	(設定が必要な場合のみ) ・端末設定手順書	・県庁 LAN 端末
ネットワーク	・右記以外で必要となるネットワーク	・県庁 LAN で提供するネットワーク

4. スケジュール

本調達におけるスケジュールは以下の通り。ここではウォーターフォールモデルの開発手法を前提とした作業を示しているが、プロトタイプモデルやアジャイルモデル等の他の開発手法を用いてもよい。その場合は、スケジュールを提案すること。

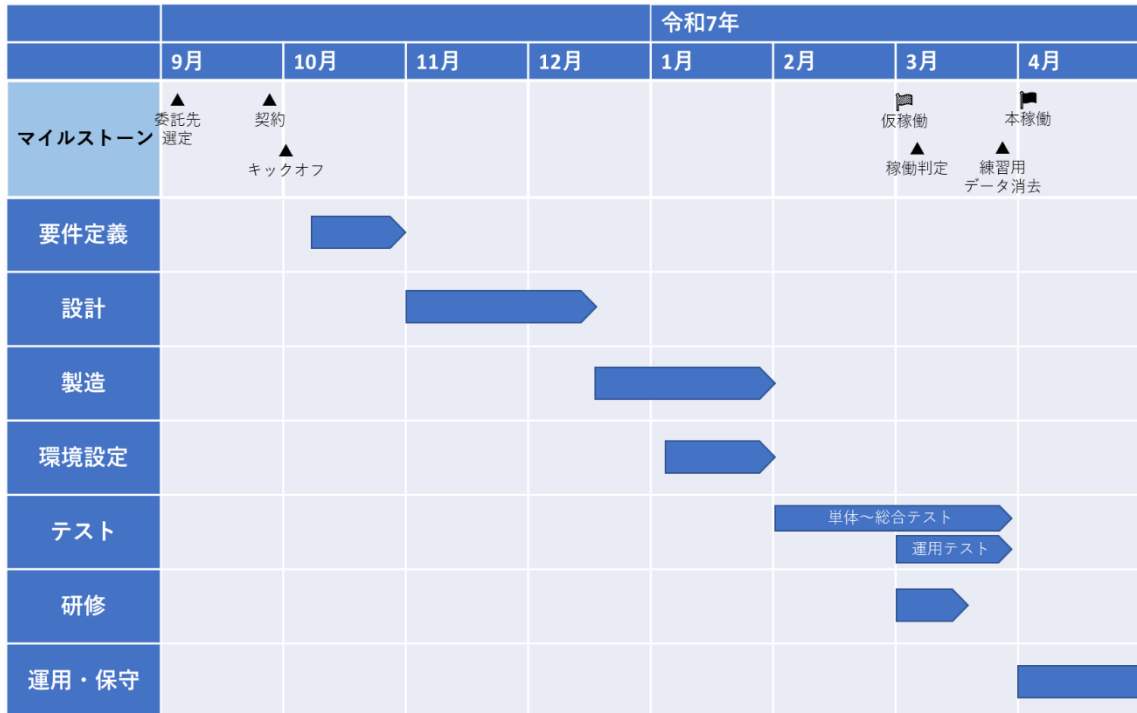


図 5 スケジュール

5. 納入成果物

(1) 成果物

請負者は、成果物を納入すること。本センターが想定する成果物を以下に示すが、詳細は業務実施計画書で定め、本センターの承認を得ること。

- 業務実施計画書
- 会議議事録
- 要件定義書
- 基本設計書
- 詳細設計書
- テスト実施計画書
- テスト仕様書兼結果報告書
- 運用設計書
- 操作マニュアル
- 職員研修計画書

- 職員研修用コンテンツ
- 完了報告書
- ライセンス証書
- 調達物品一覧

(2) 納入方法

業務アプリケーションを除き、原則として、Microsoft Office 2024 または Microsoft Office 365 で作成した電子媒体及び印刷物を納入すること。

(3) 納入数

電子媒体 : 1 式

印刷物 : 1 式

(4) 納入期限

具体的な納入日については、業務実施計画書で作成するスケジュール上に記載することとし、本センターと協議の上、納入期限を決定するものとする。

(5) 納入場所

埼玉県男女共同参画推進センター

第4章 機能要件

1. 機能要件

- 別紙1 機能一覧において、提案するシステムの対応可否を提示すること。
- 相談業務に係る機能について、システム上でのデータ管理方法、画面表示方法、帳票出力方法など、具体的な機能・利用方法等について提案すること。
- 同一相談者による案件は、終結するまでの対応履歴を管理できること。
- 県民等が利用するインターネット相談の具体的な機能・利用方法等について提案すること。
- 統計について、数値取得方法など、具体的な運用方法について提案すること。
- 将来的に統計項目が追加された場合の対応方法について、柔軟に対応できる方法を提案すること。
- 上記以外に、本事業の目的達成に有用と考えられる業務機能について提案すること。ただし、提案する機能は本調達の範囲内とし、追加費用が発生しない機能に限る。

2. 画面要件

- 相談業務の流れに基づいた画面遷移を提案すること。
- 相談情報として必要な項目を配置し、入力しやすい画面レイアウトを提案すること。
- 運用開始後は、職員で画面レイアウト、入力項目およびその選択肢等を編集できること。

3. 帳票要件

- 相談業務で使用する帳票について、その帳票出力方法、帳票レイアウトなど、具体的な利用方法等について提案すること。
- 相談情報は、帳票形式を必須としないが（ブラウザの印刷機能も可）、1件ずつカルテとしてすべての情報を出力できること。
- 統計については、帳票形式を必須としないが、必要な数値取得ができること。

第5章 非機能要件

1. 規模要件

(1) 利用者数

- 相談システム利用者
対象：本センター相談担当およびその他必要な職員（所属長等） 18人（うち3人は管理者）
- インターネット相談者
対象：埼玉県在住、在勤、在学のいずれかの方（不特定多数）

(2) 利用拠点数、利用端末台数

本センター：1拠点 18台

(3) 相談件数

令和5年度実績：約10,000／年（うちインターネット相談56件／年）
ただし、組織統合により令和6年度以降は最大で2倍程度となる見込み。

2. 運用時間

- インターネット相談サービス提供時間は、原則24時間365日とする。ただし、夜間バックアップ、バッチ処理、保守等のあらかじめ計画された停止時間を除く。
- 次期相談システムは、毎日5時00分から22時00分まで利用できること。
- あらかじめ計画された保守等は、22時00分から5時00分までに実施するとともに、実施日の1週間以上前に本センターに通知すること。

3. 性能要件

- 全てのオンライン処理において、レスポンス時間の目標値は3秒以内とする。ただし、大幅に目標値を超えることが予想される処理については、本センターと別途協議すること。

4. 可用性・信頼性要件

- 提案するサービスの稼働率を提示すること。
- 提案するサービスで障害が発生した場合の通知方法、通知時間等を提示すること。
- 保守等による計画的な停止を行う場合の通知方法、通知時期等を提示すること。
- バックアップの取得方法、複数箇所で保存する際のデータセンターの距離等について提示すること。
- 上記以外に可用性・信頼性を高めるための対策について、提示すること。

5. 上位互換性要件

- 次期システムを構成するOSやミドルウェア等のバージョンアップが必要となった場合は、本調達の範囲内として当該作業の実施に向けて主体的に調整すること。ただし、再構築期間中におけるバージョンアップ等、対応が困難であることが予想される場合については、本センターと別途協議すること。

6. システム方式に関する要件

- 端末に特定のソフトウェア等を必要としないWebシステムとして稼働すること。
- 機能追加又は改修を加えやすいシステムとすること。
- OSやブラウザのバージョンアップによる影響をできるだけ受けないシステムとすること。
- データは、次期システムの利用終了後、他のシステムに移行できるよう、汎用的な形式（CSV形式等）で抽出できること。

7. ユーザーインターフェース要件

- ユニバーサルデザインに配慮すること。
- 操作性、画面構成、遷移、ボタン、ガイダンス、ポップアップ内容に統一感があること。
- 入力作業は簡単かつ正確に行えるよう配慮すること。
- 必須項目が視覚的に判別できるようにすること。
- エラーが発生した場合は、原因が特定できるエラーメッセージが表示できること
- 削除の操作の前には、確認画面を表示し、操作の続行又は中止が選択できること。
- 登録や更新、削除については、属性チェック、関連チェック等を行い、データの不整合が生じない対策を講じること。

8. セキュリティ要件

- 秘匿性の高い情報を扱うため、本センターで必要とする職員のみが利用可能とする仕組みを提案すること。
- 次期システムとセンター及びユーザーの間は、暗号化通信とすること。なお、サーバ証明書が必要な場合は、請負者の負担により証明書を用意しインストールを行うこと。
- 相談に関する情報を格納するデータベースは暗号化できるものとし、暗号化方式等について提案すること。暗号化の対象とする情報については、本センターと協議の上決定するものとする。
- 本センター職員のユーザーID及びパスワードは、本センター職員のみが変更できる

こと。

- パスワードの最低文字数、使用する文字の種類（英字、数字、記号）の組み合わせを設定できること。
- 利用するサービスで取得するログの種類と保存期間を提示すること。種類のうち、システムの利用記録は必須、保存期間は1年以上とする。
- ログを定期的を確認し、確認結果の通知方法について提案すること。
- サービス、ポートは、必要なものに限定すること。
- ソフトウェアのセキュリティ更新プログラム適用、脆弱性診断等について、実施方法や頻度を提案すること。
- サービス契約の終了時、情報流出がないように請負者は責任をもって以下いずれかの方法で本センターのデータを削除し、その完了を書面により報告すること。
 - 物理的な方法による破壊
 - 磁気的な方法による破壊
 - OS 等からアクセスが不可能な領域も含めた領域のデータ消去装置又はデータソフトウェア
 - 暗号化消去
- その他、本センターの環境や業務に適したセキュリティ対策を提案すること。

第6章 稼働環境要件

1. データセンター

- サービスを提供するデータセンターは、ISMAP：政府情報システムセキュリティ評価制度を取得していること。
- サービスを提供するデータセンターは以下の基準を満たしていること。
 - ・ 地震や火災など災害に対して、一般建物より高いレベルでの安全性が確保されている。
 - ・ 機器のメンテナンスなど一部設備の一時停止時においても、コンピューティングサービスを継続して提供できる冗長構成の設備がある。
 - ・ 建物およびサーバ室へのアクセス管理が実施されている。
 - ・ 想定するエンドユーザの稼働信頼性：99.0%以上
- 日本国の法律及び締結された条約が適用される国内データセンターにおいてデータが管理され、日本国に裁判管轄権があるクラウドサービスであること。
- データセンターのセキュリティについて、提示すること。
- データセンターの災害対策について、提案すること。

2. サーバ環境

- Web サーバ、DB サーバはそれぞれ別のネットワークに配置し、データはDB サーバのみに格納されること。
- URL は、県のサブドメイン（xxx.pref.saitama.lg.jp）の指定可否、可能な場合はその費用を提示すること。なお、この対応に必要な費用は別途契約とする。

<県のサブドメインを使用できない場合>

本センターが使用した URL（ホスト名+ディレクトリ名）を他社に割り当てないこと。

- 独立行政法人情報処理推進機構が公開している「安全なウェブサイトの作り方」に準じた作りとすること。

<https://www.ipa.go.jp/security/vuln/websecurity/about.html>

3. 埼玉県男女共同参画推進センター本所

- 県庁 LAN（自治体セキュリティクラウドを含む）での環境で動作するシステムとすること。また、県庁 LAN に備わっている機能および他のシステムに影響を与えないシステムとすること。
- 端末から本システムへの通信要件をネットワーク構成図に示し、説明できるようにすること。

4. インターネット相談端末

- 一般の利用者が所有するパソコン、タブレット端末、スマートフォンなどで利用可能なシステムであること。

第7章 作業要件

以下に示す作業を実施すること。なお、ここではウォーターフォールモデルの開発手法を前提とした作業を示しているが、プロトタイプモデルやアジャイルモデル等の他の開発手法を用いてもよい。その場合は、開発手法、具体的な作業内容、及び納入成果物等について提案すること。

1. 業務管理

(1) 業務実施計画書の作成

請負者は、契約締結後2週間以内に以下を示した業務実施計画書を提出すること。また、業務実施計画書の内容について説明し、本センターの承認を受けること。

- 目的
- 体制図（本センターの参画、外部委託等を含む）
- 要員計画
- スケジュール
- 成果物／納入日
- 会議体
- 開発環境
- 文書管理要領
- 情報セキュリティ対策要領
- 進捗管理要領
- 品質管理要領及び品質目標
- 各工程の達成目標及び完了判定基準
- 課題・問題管理要領
- リスク管理要領
- 変更管理要領
- 構成管理要領
- コミュニケーション管理要領

(2) セキュリティ要件の確認

業務開始前に、情報セキュリティ特記仕様書の別紙「外部委託先に関するセキュリティ要件のチェックシート」を提出すること。

(3) 業務管理

- 業務実施計画書に基づき進捗管理を行い、隔週を基本として担当課へ進捗状況を報告すること。なお、進捗報告に用いる資料については、別紙「進捗報告書」を参考とすること。

- プロジェクトの特性等に応じて適切かつ定量的に品質指標が設定され、データの収集及び評価を行うこと。

2. 設計及び製造

(1) 設計

- 本書及び別紙で示す要件を実現するための検討及び設計を行うこと。
- 検討状況及び検討結果を本センターへ提示し、承認を得ること。また、検討結果を基本設計書としてとりまとめ、業務実施計画書で定義した納期までに本センターへ提出すること。
- 基本設計書で示した機能を実現するための詳細設計を行い、詳細設計書としてとりまとめ、業務実施計画書で定義した納期までに本県へ提出すること。
- 運用を実施するために必要な設計を行い、運用設計書を作成すること。

(2) 製造

- 設計工程の成果物に基づき、パラメータの設定、カスタマイズ等を行うこと。
- 製造の実施環境は、請負者が用意する開発環境を使用すること。

3. テスト

(1) テスト計画

単体テストから受入テストに関するテスト実施計画書を作成し、本センターの承認を得ること。テスト実施計画書には、以下の項目を含むこと。

- テスト範囲
- テスト環境
- 実施体制
- テストスケジュール
- 品質基準

(2) 単体テスト

各モジュールのプロセスの動作を確認するためのテスト仕様書を作成し、実施結果を結果報告書として報告すること。実施環境は、請負者が用意すること。

(3) 結合テスト

プロセス間のインターフェース等を確認するためのテスト仕様書を作成し、実施結果を結果報告書として報告すること。実施環境は、請負者が用意すること。

(4) 総合テスト

システム機能全体を確認するためのテスト仕様書を作成し、実施結果を結果報告書として報告すること。実施環境は、請負者が用意すること。

(5) 受入テスト

本センター相談担当が行う受入テストについて、開始前にテスト仕様書を作成すること。また、受入テストで不具合と考えられる事象が発生した際、原因の特定・切り分け、対処案の策定のための速やかな情報提供を行うとともに、不具合等への対応を行うこと。なお、実施環境は、請負者が用意すること。

4. 導入

- 次期システムの導入に係る作業内容及びスケジュール等を本センターに報告し、承認を得ること。
- 県庁 LAN に備わっている機能に留意し、次期システムが利用可能な環境を整備すること。県庁 LAN 端末に設定が必要な場合は、提案時に示すこと。

5. 職員研修

(1) 業務研修

相談担当に対する操作習熟研修のための職員研修計画を策定すること。また、そのための研修用コンテンツを作成し、職員に対し操作習熟研修を行うこと。なお、研修の対象者は職員 20 名、研修回数は 2 回以上で、実施場所は本センター内を想定している。

(2) システム管理者研修

システム管理者に対する研修計画を策定すること。また、そのための研修用コンテンツを作成し、職員に対し操作習熟研修を行うこと。なお、研修の対象者は職員 5 名、研修回数は 1 回で、実施場所は本センター内を想定している。

6. 本番稼働対応

令和 7 年 3 月に予定している本番稼働開始の立ち合いを行い、不具合等が発生した場合は迅速に対応すること。

7. 運用支援・保守

- 別紙 3「運用・保守に係る作業項目及び実施予定量」に予定量(想定含む)を記入し、提示すること。
- 次期システムの利用等に係る問合せ対応を行うこと。電話での受付対応時間、メールや Web システムで質問した場合の応答までの時間について、提案すること。
- ソフトウェア等に関するバージョンアッププログラム情報、脆弱性に対するパッチ情報等の適用頻度、実施結果の確認方法について提案すること。

- 運用支援及び保守の過程で、ドキュメント（手引書、研修用テキスト含む。）の修正が必要となった場合は、対象のドキュメントを修正し、履歴を管理した上で最新の状態に維持すること。
- ウイルス対策ソフトウェアがインシデントを検知した際の対応および費用についても運用支援の範囲に含める。
- 次期システムに障害が発生した場合は、本センターからの通知に基づき、障害の原因（次期システムに起因するものか、県庁 LAN に起因するものか）の切り分けを実施すること。
- 障害の原因が県庁 LAN に起因する場合は、速やかにその旨を本センターに連絡すること。
- 障害の原因が次期システムに起因する場合は、速やかに原因を本センターに報告すると共に、プログラム又はデータの修正等により復旧を行うこと。短時間の復旧が見込めない場合は、完全復旧より業務の復旧を最優先とすること。
- バックアップからのリカバリが必要な場合は、請負者が実施すること。リカバリ作業の完了後、請負者はシステムの復旧や動作確認等、必要な作業を行い、本センターに報告すること。
- 障害の検知、原因、対処、再発防止策等の情報を復旧後速やかに報告書にまとめて提出すること。
- 次期システムの利用終了後、他のシステムにデータを移行するため、次期システムに格納されているデータを汎用的な形式（CSV 形式等）で抽出すること。また、各データの属性情報やデータ仕様等を示した資料を本センターへ提出し、承認を得ること。

第8章 その他

1. 応札事業者を求める条件

- ISMAP: 政府情報システムセキュリティ評価制度に適合するクラウドサービスを提供できること。
- ISO9001 の認証又はこれと同等の認証を取得していること。
- ISO/IEC27001 又は JISQ27001 の認証を取得していること。
- プライバシーマーク: 個人情報保護をしていること。
- 過去5年以内に、案件管理業務に係るシステムの導入作業の実績を有すること。

2. 要員を求める条件

- 全体を統括する統括責任者を選任すること。
- 統括責任者は、プロジェクトマネジメント協会が認定する PMP (Project Management Professional)、又は情報処理推進機構が認定するプロジェクトマネージャの資格を有する者であること。
- 統括責任者は、本調達のシステム導入と同規模以上のプロジェクトにかかわるプロジェクトマネジメントの経験を有すること。
- 要員のうち少なくとも1人は、本調達のシステム開発と同規模以上のプロジェクトに係る開発の経験を有すること。

3. 費用について

- 初期開発に必要な経費を見積り、提案書とは別に以下の様式で提出すること。
 - ・ 様式第5号 費用積算記入票
- 企画提案時に、次期システムの運用に係る費用(サービス利用料、保守、運用支援等)について、項目および年間の経費を提示すること。
 - ・ 別紙3 運用・保守に係る作業項目及び実施予定量
 - ・ 様式第5号 費用積算記入票

以上