

仕様書

1 件名

川崎市児童相談所におけるタブレット専用アプリケーション提供・保守等業務委託

2 業務概要

児童相談所業務においては「情報セキュリティ」「業務効率化」「業務サポート」に特有の課題があり、安全に個人情報の運搬ができる専用回線（閉域ネットワークやクラウド閉域網）の利用、記録作成の作業時間短縮や資料準備等の業務効率化、調査や緊急対応の際に画像での情報共有や遠隔での状況把握ができること等に寄与する専用アプリケーションを含めたタブレット端末等の提供・保守、運用支援等を委託するものである。

3 契約期間

令和8年4月1日から令和13年3月31日まで

4 履行場所

- (1) 川崎市南部児童相談所 川崎市幸区鹿島田1-21-9
- (2) 川崎市中部児童相談所 川崎市高津区久本1-4-1
- (3) 川崎市北部児童相談所 川崎市多摩区生田7-16-2

※上記は、主たる利用施設を表すもので、本アプリケーションの利用エリアを制限するものではない。

5 利用ユーザーライセンス数

- (1) 対象期間 令和8年6月1日から令和13年3月31日まで
- (2) 予定数量 282ライセンス（児童相談所分210、一時保護施設分72）

※一時保護施設のライセンスは役割に応じて機能を制限し、ライセンスコストの低減を図れるプラン体系とすること。数量や配置先は、配置職員数等に応じて協議・調整とする。

6 利用端末数

- (1) 対象期間 令和8年6月1日から令和13年3月31日まで
- (2) 予定数量

ア タブレット端末177台

※数量や配置先は、予算・配置職員数等に応じて協議・調整とする。

イ 管理用パソコン3台（各児童相談所1台ずつ）

7 業務内容

- (1) タブレット専用アプリケーションの提供等

受託者は、本仕様書及び仕様書別紙1「機能要件」を満たすシステム（サーバーを含む）及びシステムを運用するネットワーク環境を提供すること。

また、上記システムを利用するモバイル端末、管理用PC等の周辺機器は受託者が調達した上で、受託者がシステム利用に必要な設定を行い、提供すること。

- (2) ネットワーク回線の提供等

タブレット専用アプリケーションを利用するために必要な閉域網等にアクセスできるSIMについて必要枚数を調達し、契約期間中に滞りなく利用できるようにすること。また、当該ネットワーク回線の運用保守も併せて調達し、円滑に利用できるように必要となる設定等を行ったうえで、安定稼働させるために必要となる運用管理を行うこと。

項目	仕様等
SIM	・パブリッククラウドと閉域網で通信できるSIMを用意し、キッティングすること。 ・LTEデータ通信（ベストエフォート）とすること。
Mobile Device Management (MDM)	・閉域網で利用できるMDM機能として、遠隔データ消去（端末初期化）の機能等について運用管理すること。

- (3) 端末等の提供（タブレット端末、管理用パソコン）

ア タブレット端末

受託者は、タブレット専用アプリケーションを利用するために必要なタブレット端末を調達し、アプリケーション利用に必要な設定を行った上で、契約期間中に滞りなく利用できるようにすること。タブレット専用アプリケーションとの互換性・操作性・利便性を考慮し下記の仕様同等品以上とする。

項目	仕様等
調達方法	レンタル
機種	iPad Air 第4世代以降
スペック等	・ストレージ（容量）：64GB 以上 ・モデル：SIM フリーの Wi-Fi + Cellular モデル ・ソフトウェア：iPad OS 15.4 以降
台数	【6 利用端末数】のとおり
補償	自然故障補償が付いていること。故障、水没、破損等が生じた場合、自己負担金と引き換えに交換又は修理に対応すること（有償）。
付属品	・キーボード（Apple 社 Smart Keyboard Folio 又は サードパーティの同等品とすること。） ・タッチペン（Apple 社 Apple Pencil2 又は サードパーティの同等品とすること。） ・充電アダプタ（サードパーティ製含む） ・ケーブル（サードパーティ製含む）

イ 管理用パソコン

受託者は、タブレット専用アプリケーション内のデータを CSV 出力するために必要な管理用パソコンを調達し、契約期間中に滞りなく利用できるようにすること。タブレット専用アプリケーションとの互換性・操作性・利便性を考慮し下記の仕様同等品以上とする。

項目	仕様等
調達方法	レンタル
機種	以下のいずれかに該当する PC とする。 ・ MacBook Air ・ MacBook
スペック	・ M1 チップ以降

	<ul style="list-style-type: none"> ・ストレージ（容量）：256GB 以上 ・メモリ：8GB 以上
台数	【6 利用端末数】のとおり
補償	自然故障補償が付いていること（故障、水没、破損等が生じた場合、自己負担金と引き換えに交換又は修理に対応すること（有償）。
付属品	<ul style="list-style-type: none"> ・充電アダプタ（サードパーティ製含む） ・USB 接続等を行うための変換コネクタ（サードパーティ製含む） ・iPad と MacBook を接続するためのケーブル等（Apple 社 USB-C Digital AV Multiport アダプタ又はサードパーティの同等品とすること。） ・マウス（サードパーティ製含む）

（４）タブレット専用アプリケーション運用支援

（研修、常駐サポート、定例会議、その他サポート体制）

ア 研修実施

（１）から（４）までの円滑な利用を目的とした以下の研修を実施すること。研修の実施場所、実施方法等については、別途協議する。

研修名称	内容等
基本操作研修	利用開始時期にアプリの基本操作方法についての研修（初年度に各児童相談所で１回ずつ）
異動者向けの操作研修	導入２年目以降、担当職員の異動等を踏まえ、初任者・異動者を対象とした研修（年１回）
フォローアップ研修	全職員を対象にアプリの活用方法についての研修

イ 常駐サポートの実施

履行場所に常駐し、タブレット専用アプリケーション利用者に対して活用支援を行うこと。年間当たり３回（常駐日数１日程度）の実施とし、実施時期は協議による。

ウ 定例会議の実施

タブレット専用アプリケーション提供にかかる調整や活用推進に向けた議論の場を開催すること。年間当たり４回程度（３児童相談所合同で開催）の実施とする。

エ その他サポート体制

項目	内容等
問い合わせ窓口	・平日 8 時 30 分～17 時 15 分 ・標記の間、アプリケーション利用者からの操作や利用に関する問い合わせに対する案内を行うこと。
障害対応	・24 時間 365 日 ・システムに起因する重大なセキュリティインシデントや長時間にわたりログイン画面にアクセスできないなどの重大な障害についての緊急連絡先を設けること。
端末の紛失対応	・24 時間 365 日 ・標記の間、アプリケーション利用者から端末の紛失の連絡を受けた場合、直ちに遠隔による端末の初期化を行うこと。
操作マニュアルの提供	アプリケーションの操作マニュアルとして、以下のマニュアルを作成し、提供すること。なお、バージョンアップ等、操作内容に変更があった場合には、適宜改定を行うこと。 ・アプリケーション利用者向け操作マニュアル ・アプリケーション管理者向け操作マニュアル

8 機能要件

（１） 機能要件

仕様書別紙１「機能要件」に記載。

（２） 非機能要件

ア サーバー要件

本アプリケーションは、SaaS 方式を利用すること。

イ プロジェクト管理要件

年間のサービス提供計画書を作成し、進捗管理を行い、定期的に本市に報告すること。

ウ カスタマイズ等要件

オプション等を考慮した DB 設定設計、ユーザーのアクセス権の設計、アプリケーションの利用構築設計や各種カスタマイズを行う際は、市と設計内容を十分協議すること。システムに適用する場合はテストを実施し、テスト結果について市に報告を行うこと。

エ 法令等改正対応要件

児童福祉法、児童虐待の防止等に関する法律等の改正に伴う既存機能の項目、ルール等の変更については、運用保守の範囲で対応をすること。

(3) サービスレベル要件

仕様書別紙2「サービスレベル要件」に記載。

タブレット専用アプリケーションの提供に当たっては、タブレット専用アプリケーション提供・保守等業務の趣旨に鑑み、受託者は、委託者の事業運営に影響を及ぼさないように、「サービスレベル要件」に記載されている項目に関する基準を満たすように最大限の努力をすること。その他要件については契約前に市システム管理部署と協議を要する。

9 セキュリティ要件

「川崎市外部サービスの利用に係るガイドライン」の必須事項をすべて満たすこと。その他要件については契約前に市システム管理部署と協議を要する。

10 納品物及び期限

本業務の成果物（提出書類等）及び納入期限は以下のとおりとする。更新が必要となった場合には最新のものに修正すること。納品形式は、電子データとする。

納品物	期限
サービス提供計画 (年間スケジュール)	契約締結後1か月以内 (2年目以降は各年4月中)
ユーザー向け操作マニュアル	タブレット専用アプリケーション利用開始まで ※サービス内のオンライン Web マニュアル等も可。
管理者向け操作マニュアル	タブレット専用アプリケーション利用開始まで

	※サービス内のオンライン Web マニュアル等も可。
サービス提供報告書（月次）	翌月 7 営業日以内 ※ただし、翌年 3 月分については当月末。

1 1 検査

- （１）タブレット専用アプリケーションについては、利用開始前に本仕様どおりに作動するかを検査する。
- （２）検査の結果、受託者の責に帰すべき事由により検査に不合格になった場合は、委託者と協議の上、別途定める日までに対応しなければならないものとする。
- （３）受託者は毎月の運用状況を書面にて報告し、委託者はその報告に基づいて運用状況を検査する。

別紙 1 機能要件

No.	分類		機能要件
1	ユーザー向け機能	個人の登録、閲覧、検索	個人を登録できること。個人を検索し、閲覧ができること。
2		個人の登録、閲覧、検索	登録した個人に、相談（通告）日時、相談（通告）者、相談種別、相談（通告）内容、児童・家庭状況、相談（通告）方法等を登録できること。
3		個人の登録、閲覧、検索	複数の相談台帳に共通した住所情報について、情報を一括して入力できること。
4		個人の登録、閲覧、検索	児童が特定できない場合は未確定者として、ハイリスク妊婦の場合は未確定者(胎児等)として登録ができること。
5		個人の登録、閲覧、検索	検査結果等の電子データ（画像や PDF ファイル）と相談台帳（調査記録）の紐付けができること。
6		家族グループの登録、閲覧、検索	家族グループを登録できること。システム上で家族グループを検索し、閲覧ができること。
7		リスクアセスメント入力編集、閲覧	ケースのリスクアセスメントを入力、編集ができること。 個人や家族グループについての情報を表示するページから、リスクアセスメントを選択し、リスクアセスメントを閲覧ができること。
8		調査記録入力編集、閲覧	ケースについての記録を入力、編集ができること。個人や家族グループについての情報を表示するページから、調査記録を選択し、調査記録を閲覧できること。
9		調査記録入力編集、閲覧	相談記録の入力文字数が画面上の表示枠に収まらない場合は、スクロールにより収まらない部分が表示できること。
10		調査記録入力編集、閲覧	調査記録には、担当者名（複数）、相談日時、相談方法等を入力できること。相談方法等は、各種統計の各項目を選択できること。

11	調査記録入力編集、閲覧	複数の児童に対して、相談の調査記録を一括して登録することができること。
12	調査記録入力編集、閲覧	調査記録の対応日時、担当者、入力者の編集ができること。
13	写真登録編集、閲覧	個人や家族グループについての情報を表示するページ及び調査記録、リスクアセスメントに、写真を登録できること。登録した写真を編集、閲覧できること。
14	申し送り	登録されている個人について職員間で申し送りをするための自由記入欄があること。
15	入力情報の帳票出力（個人、家族、調査記録、リスクアセスメント、写真）	登録されている個人や家族についての情報及び調査記録、リスクアセスメントを帳票として出力できること。
16	ジェノグラム	ジェノグラムは描画用ツールを用いて簡便に加工することができること。 作成したジェノグラムの電子データと相談台帳の紐付ができること。
17	チャット	指定したユーザー間において、テキストメッセージをやりとりできること。また、テキストメッセージに、システムに登録した情報のリンクや写真を添付できること。
18	チャット	所属や職制、グループ等、事前に設定した範囲に対して、事務連絡やメッセージをチャットなどで通知することができること。
19	会議	ケースに関して行われた各種会議について、会議種別が選択でき、時系列（担当機関ごと）に管理できること。
20	会議	会議画面から児童の情報に容易に遷移できること。
21	会議	会議録の登録ができること。
22	統計表示	担当者ごと、組織ごとに、対応ケースの内容や対応状況の内訳を表示できること。
23	マニュアル閲覧	システム内で操作マニュアルを閲覧できること。
24	PDF 資料閲覧	管理者権限を持つユーザーが登録した PDF ファイルを閲覧できること。

25		業務支援	ユーザーが入力したケースに関する情報に基づいて、調査や対応方法のポイントを表示できること。
26		電子決裁（供覧）機能	システムに登録された調査記録やリスクアセスメントを、指定したユーザーが、システム上で決裁（供覧）できること。
27		問い合わせ機能	ユーザーと保守対応事業者がテキストメッセージをやり取りし、質問や回答などのコミュニケーションがとれること。ユーザーが過去に行った質問を、検索閲覧できること。
28		印刷機能	印刷前にプレビューが行えること。
29		印刷機能	全件印刷、ページ・範囲指定、印刷プレビューページ印刷の指定ができること。
30		印刷機能	帳票の印刷命令の最新の履歴日時が確認できること。
31	管理者向け機能	管理者権限の付与	指定する職員に対して、システム運用に必要な管理者権限を付与できること。
32		ユーザー管理機能（パスワード再発行、ログインロック解除、担当者一括変更）	管理者権限を持つユーザーが、組織情報やユーザー情報を閲覧・確認できること。管理者権限を持つユーザーが、ユーザーのパスワード再発行やログインロック解除（指定回数以上パスワードを誤りログインできなくなった状態を解除する）を行うことができること。
33		PDF 資料掲載機能	管理者権限を持つユーザーが、「PDF 資料閲覧」機能により閲覧する PDF を登録できること。
34		CSV 出力機能	登録・入力した情報を CSV ファイルとして出力することができること。また、出力ができるユーザーの権限設定ができること。
35		関係機関の管理	保育所、学校、児童福祉施設、関連機関などの関係機関をマスタ管理できること。
36	業務傾向分析	業務データの可視化	登録されたデータ等を統計的に分析し、業務の傾向などを可視化できること。
37	検索	単独検索	カナ検索（氏のみ、名のみ、両方）ができること。
38		単独検索	漢字検索（氏のみ、名のみ、両方）ができること。

39		単独検索	外国人についてアルファベットでの検索ができること。 大文字、小文字を問わず検索ができること。
40		単独検索	生年月日検索ができること。
41		単独検索	住所検索ができること。（方書含む可、住所コード可、 管轄区域可）
42		その他検索機能	前方一致検索ができること。（氏名、カナ氏名の途中ま での一致検索ができること。）
43		その他検索機能	検索結果の候補が多数になる場合はターンアラウンドが 長時間にならず、ユーザーの操作が速やかに変更できる ようになっていること。
44	入力 補助	日付入力	日付入力時は、処理日が初期表示され、上書き変更が可 能であること。
45		日付入力	日付入力は、西暦8桁か和暦（元号アルファベット表記 ＋数字）の直接入力、又はカレンダーパネルが開いて入 力できること。
46		入力操作	ショートカットキー（例：コピーアンドペーストなど） 操作が可能であること。
47		入力操作	プルダウン選択肢が一定数以上ある場合には、選択用検 索画面が表示されること。
48		入力操作	送付先を登録する際に郵便番号から住所を表示できるこ と。
49		入力操作	色や記号等を用いて必須項目と任意項目の入力枠が判別 できる画面であること。
50		一時保存	入力した内容を一時保存することができること。
51	ログ	アクセスログ管理	ユーザーのログイン日時、記録やアセスメントなどのデ ータの登録、閲覧、編集更新、削除のログを取得・管理 できること。（SE 対応可）
52	バック アップ	バックアップ時間	業務に支障がないよう、バックアップを日次で完了する こと。
53	権限 管理	権限管理	システム内での権限は、パッケージへのログイン情報に より制御すること。

54		権限管理	利用者の権限に応じて使用可能な業務メニューだけがメニューに表示されること。
55		権限管理	管理利用権限の設定・変更は、個別の設定画面入力ができること。
56		権限管理	業務従事者単位でパスワードを設定・変更できること。
57		権限管理	パスワードは利用者自身によって変更できること。 管理者によりパスワードを初期化できること。
58	その他	異動前の記録登録等	年度をまたいだ場合も、同一施設内の異動であれば、前所属の記録編集が可能であること。
59	その他	一時保護の司法審査対応	一時保護状請求に係る書類作成ができること。
60	その他	一時保護の司法審査対応	一時保護状請求に係る一時保護から一時保護状発布までの進行管理ができること

別紙2 サービスレベル要件

計画外停止時間	計画外停止時間の累計は、緊急を要する場合を除き、年間 48 時間を超えないことを目標とすること。
オンライン応答時間	3 秒以内が望ましい。 ※システムが要求を受け付けてから応答するまでの時間とし、回線の通信時間や端末の処理時間は含まないものとする。
データ量	見込みは、40 ケース程度/1 人
チューニング	データ量及び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	前述の条件を担保できる十分なキャパシティを備えること。
メンテナンス	メンテナンス等一時的にサービス停止を行う際は事前に通知すること。
障害監視	24 時間 365 日(計画停止時間、災害等による大規模障害及びインフラ提供会社の大規模通信障害等を除く。)とし、監視インターバルはおおよそ 3 分間隔とすること。
障害対応	障害発生検知は発生から概ね 1 時間以内の検知を目標とし、緊急を要する児童相談対応にサービスが利用できない等の重大な障害の目標復旧時間は 12 時間以内を目標とすること。
目標復旧地点	平常時、サービス停止を伴う障害が発生した際には、障害発生地点(最新の日次バックアップ)までのデータ復旧を目標とすること。
データバックアップ	日次で作成し、3 世代保存（バックアップ毎に取得状況確認）すること。
復元	障害直前のバックアップデータを復元できること。
サービス提供報告	月次で報告を行うこと。