

令和 8（2026）年度生成 AI を活用した児童相談所業務支援システム設計・開発・導入業務 委託仕様書

本仕様書は、栃木県（以下「甲」という。）が発注する生成 AI を活用した児童相談所業務支援システム設計・開発・導入業務（以下「委託業務」という。）を受託する者（以下「乙」という。）の業務について、必要な事項を定めるものである。

1 基本事項

（1）業務名

生成 AI を活用した児童相談所業務支援システム設計・開発・導入業務

（2）背景・目的

児童虐待に対する社会的な関心の高まり等を背景に、全国的に児童相談所における虐待対応件数は増加傾向にあり、児童相談所には迅速かつ的確な対応がこれまで以上に求められている。また、こどもや家庭が抱える課題は複雑化・多様化しており、支援に当たっては高度な専門性や関係機関との緊密な連携が必要となっている。

こうした中、児童相談所では体制強化のため職員数の拡充が進められているが、経験年数の浅い職員の割合が高まっており、組織的に専門的な知識や経験を蓄積・継承し、それらを活用していくことが重要な課題となっている。

さらに、児童相談所において対応してきた数多くの支援実績等の蓄積された情報を、組織として十分に活用しながら今後の対応方針を検討できる体制が整っておらず、増加する新たなケースの評価・分析や対応方針の決定に時間を要している。

このため、日々蓄積される相談記録や支援実績を組織の知見として体系的に蓄積・活用する基盤を整備し、児童虐待事案等に迅速かつ的確に対応できるよう、生成 AI を活用した業務支援システム（以下「本システム」という。）を導入する。

（3）児童相談所業務における本システムの位置づけ

本システムは、児童相談所における虐待対応等の判断を支援するためのシステムであり、対応方針その他の業務上の最終的な意思決定を行うものではない。本システムが提示する情報は参考情報として利用し、最終的な判断は職員や児童相談所長が組織的に行うものとする。

（4）契約期間

契約締結日から令和 9 年 3 月 31 日まで

2 委託業務の概要

本仕様書の基本要件は委託業務で実現すべき要件を示すものであり、実装上の詳細仕様及び実現方法については委託業務契約締結後の要件定義及び基本設計工程において、甲乙及び関係事業者との協議により決定するものとする。

（1）本システムの利用者及び利用用途

- ・栃木県保健福祉部こども政策課：本システムの管理、児童相談所システム※（以下「児相システム」という。）内に保存されている児童記録等データ及び関係法令等の本システム

への登録及び更新

※児童相談所システム：児童相談所における児童相談情報管理や通知書及び帳票の出力等を行うシステム

- ・中央児童相談所、県南児童相談所、県北児童相談所：児童虐待事案等に係る類似事例の調査、対応方針の検討

(2) 本システムが提供する機能

- ・類似事例の調査
- ・参考となる対応方針案の出力

(3) 本システムが行わない事項

- ・対応方針等の決定
- ・一時保護の要否判断
- ・その他職員または児童相談所長が行うべき判断

(4) 委託業務における調達範囲

- ・要件定義
- ・システム設計
- ・AWS 環境の構築
- ・ネットワーク構築及び回線敷設
- ・システム開発
- ・生成 AI 機能の構築
- ・CSV 連携機能の構築
- ・本システム利用専用端末の調達
- ・試験稼働
- ・研修
- ・本番環境への移行
- ・運用保守

(5) スケジュール

内容	時期
契約	令和8年11月中旬
要件定義、基本設計（事業計画）	令和8年11月下旬～令和8年12月上旬
システム設計・開発、ネットワーク構築	令和8年12月中旬～令和9年2月中旬
試験稼働、研修	令和9年2月下旬～3月上旬
システム運用開始、運用保守	令和9年3月中旬～

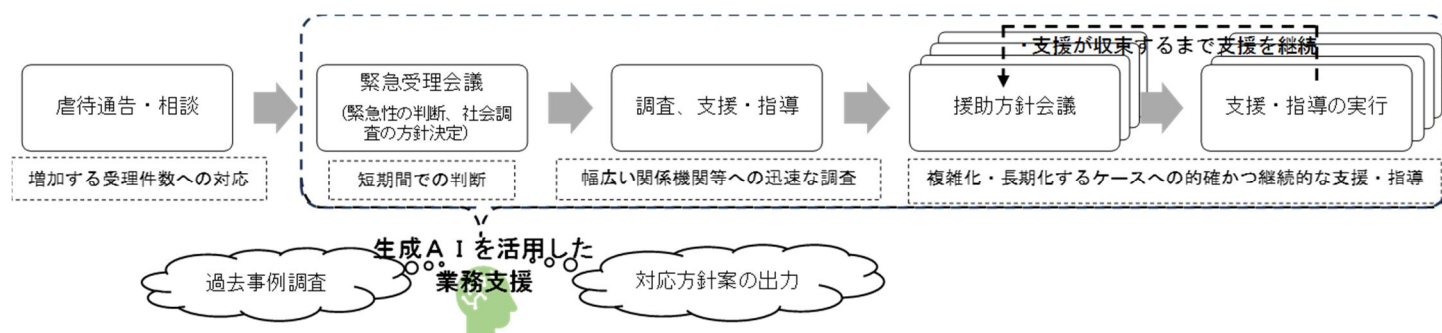
(6) 納入成果物

- ・乙は、以下の書類を Word、Excel、PowerPoint 等により作成して甲が指定する日までに電子データを甲へ提出し、承認を得ること。
- ・要件定義書は、関係するシステムやネットワーク、各サービスにおける本システムの責任分界やシステム設計・開発、試験稼働及び検収の前提となるものとし、変更が生じた場合は甲乙協議の上、適宜更新すること。

- ・パッケージソフトの標準機能に係る設計等、開示が不可能なものについてはこの限りではない。

項番	成果物	説明
1	事業計画書、要件定義書	委託業務を行うにあたっての実施体制やスケジュール、要件定義等を記載したもの
2	システム設計書	本システムの機能や構成等を記載したもの
3	ネットワーク設計書	ネットワークの構成等を記載したもの
4	外部インターフェース仕様書	児相システムと連携する CSV データ等を記載したもの
5	テスト計画書及び報告書	テストの実施計画等を示したもの及びその結果
6	セキュリティ対策報告書	セキュリティ要件を満たしていることを示したもの
7	操作マニュアル	本システム利用者用及び管理者用の操作マニュアル
8	運用保守手引書	本システムの運用保守手引書（障害対応含む）

【参考：本システムのイメージ図】



3 業務要件

以下の要件を満たすシステムの構築を行うこと。

(1) 類似事例調査支援

- ・本システムを利用する職員（以下「本システム利用者」という。）が入力した指示（プロンプト）に応じ、該当する事例を児童記録等の読込データから検索すること。
- ・プロンプトは、「〇〇を抱える児童で、〇〇により養育が困難になった事例を出力して」、「市町の児童福祉部門と連携して支援に当たっているケースで、学校とも連携できている事例を出力して」など、自然文で入力できること。
- ・一度のプロンプトに対して複数事例出力することとし、入力した内容との該当割合が高い順に並べて出力すること。
- ・入力した内容に該当する事例について、事例の概要を要約して出力すること。
- ・事例を要約し出力する際には、以下の要素を必ず含んで出力すること。
 - ア ケース番号
 - イ ケースにおける家族構成及び家族が抱える課題
 - ウ 受理から現在（または直近の対応情報）に至るまでの経過

(2) 対応方針検討支援

- ・本システム利用者が入力した児相システムのケース番号の事案について、児童記録や関係法令等の読込データから学習した内容を基に、指定したケース番号における対応方針案を複数出力すること。
- ・類似事例や児童福祉法、児童虐待の防止等に関する法律、児童相談所運営指針その他ことも家庭庁等が公表する関係通知・ガイドライン等について、該当する条文、通知、指針等の要旨及び参照元を提示できること。
- ・対応方針案の出力にあたっては、以下ア～ウの内容を含んでいること。

ア 基本情報

- (ア) ケース番号
- (イ) 児童氏名
- (ウ) 生年月日
- (エ) 年齢
- (オ) 所属（学校等）
- (カ) 家族情報（家族構成）
- (キ) 関係者（支援機関等）

イ ケースの概要

- (ア) 主訴（概要及び受理時の相談概要等）
- (イ) ケース概要（現在または直近の対応情報に至るまでの経過）
- (ウ) 現在の課題

ウ 複数の対応方針案

- (ア) 対応方針案の概要（児童・家族等への対応等）
- (イ) 利点（メリット）
- (ウ) 欠点（デメリット）
- (エ) 関係機関との連携
- (オ) 類似事例や参照法令等を含めた選定理由

(3) 利用者管理

- ・8（2）に示す導入箇所における本システムを利用者が設定された利用者アカウントを基にログイン（多要素認証）できる機能を有すること。
- ・複数の利用者が同時に本システムにログインし利用できること。
- ・システム管理者の管理者権限を発行することができること。なお、導入箇所単位や職種、職位等による細分化はしない。
- ・当該管理者権限でシステム利用者のユーザーIDの発行及び変更ができること。
- ・アクセス権限制御の機能については、管理者権限にのみ付与すること。
- ・利用者の操作ミス等によるシステム障害が発生しない設計・実装を行うこと。
- ・複数の利用者端末からの同時操作等により、処理停止等不具合が起きないように設計・実装を行うこと。

4 ネットワーク要件

以下の要件を満たすネットワークを構築すること。

- ・本システムは、専用端末により利用するものとし、乙において専用のネットワークを敷設すること。
- ・本システムと専用端末の通信（児童記録等の送受信等）は、本システムが構築されているクラウド環境との閉域接続とし、公衆インターネットを経由しない通信方式とすること。
- ・ネットワーク構築については、回線開通作業（回線敷設、回線終端装置設置、回線開通試験）及び運用保守（回線監視、障害受付及び対応、保守窓口の提供）とする。
- ・回線帯域は 10Mbps 以上とするが、乙は性能評価を実施し、必要に応じて推奨帯域を提案すること。
- ・冗長化については、高い可用性を確保すること。

5 AI 機能要件

以下の要件を満たす AI 機能を活用したシステムを設計・開発すること。

- ・児相システムから出力された児童記録等のデータを本システムに読み込み、3（1）及び（2）の機能を実施するにあたって学習し参考にするよう設計すること。
- ・児童福祉法、児童福祉法施行令、児童福祉法施行規則、児童虐待の防止等に関する法律、児童虐待の防止等に関する法律施行令、児童虐待の防止等に関する法律施行規則、児童相談所運営指針その他こども家庭庁等が公表する関係通知・ガイドライン等を、出力時に参照すべき規範データとして読み込むこと。（想定原稿：約 530 頁・約 80 万文字の Word または PDF データ）
- ・読込データについては甲が準備し、試験稼働時に読込を実施することとし、法令改正等に係るデータの読込は甲が実施する。
- ・本システムへの指示内容の入力、出力及び情報の連携は、専用端末を使用し、児相システムから出力された児童記録等データ等の読込は、CSV 連携により、甲が 1 週間おきを目安として実施（全件洗い替え）することとする。
- ・本システムに読み込む児相システムデータは、児相システム内に保存されている基本情報や受付情報、対応情報等のデータ（対象件数：約 240 万件、総データ容量：約 2.3GB）を想定しているが、対象件数及び総データ容量については、システム構築の過程において、甲と乙が協議の上、決定する。
- ・児相システムから本システムへ連携する CSV データについて、データ項目、データ形式、文字コード、エラー時の取扱い、取込結果の確認方法及び連携データの保管・削除方法を外部インターフェース仕様書に記載し、甲及び児相システム改修業務受託業者※と協議の上、決定する。
※児相システム改修業務受託業者：本システムの導入に伴い本システムとの CSV 連携その他の必要な改修（委託業務の範囲外）を行う事業者で、甲が別途委託契約を締結するもの。
- ・読み込む児相システムデータに含まれる個人情報について、マスキング処理は求めない。
- ・本システムに係る情報（読込情報、プロンプト及び出力結果）が、本システムの提供に必要な範囲を超えた領域で第三者サービス又は外部 AI モデルの学習に利用されないこと。

- ・本システムとの連携に必要な児相システム側の改修等は委託業務の対象外であるが、本システムの円滑運用のために必要な情報提供や接続確認に協力すること。
- ・生成 AI 開発補助ツール等を活用することは妨げないが、委託業務により知り得た情報については適切な管理を行うこととし、当該情報が AI モデルの学習に利用できないようにすること。
- ・システム稼働時間は、システムの稼働時間（メンテナンス等による計画停止時間を除く。）は、AWS が保証するクラウドサービスの稼働率を下回らないものとする。
- ・稼働時間の算定については、児相システムなど委託業務の調達範囲外で起こる障害に起因する期間は含まない。
- ・本システム機能において、レスポンス時間の目標値は以下のとおりとすること。
 - 児相システム等から出力された児童記録等データの読込
甲乙協議の上、設定する。
 - 類似事例の出力
1 分／1 回程度
 - 対応方針案の出力
1 分／1 回程度

6 クラウド要件

以下の要件を満たすクラウドサービスを利用し、本システムを設計・開発すること。

- ・本システムは、Amazon Web Services（以下「AWS」という。）のクラウドサービス上に構築すること。
- ・乙は甲が指定する AWS 環境を利用して本システムの設計、開発、構築及び運用保守を実施することとするが、AWS の利用契約、アカウント管理及び利用料の支払いについては甲と乙が協議して決定する。
- ・クラウドサービスは国内リージョンとし、推論処理等のバックエンドについても国内リージョンであること。
- ・第三者認証の取得やシングルテナントの確保、多要素認証の実施、通信経路及び情報の暗号化など、「クラウドサービス利用手順（第 2.0 版）【秘密】」に準拠した適切なセキュリティ対策を実施すること。

7 ユーザーインターフェース要件

本システムのユーザーインターフェースは以下の要件を満たすこと。

- ・8（2）の導入箇所において、こども政策課職員及び児童相談所職員が使用するものであること。
- ・本システムの操作は、web アプリケーション方式とすること。
- ・ユーザーインターフェース設計に当たっては、視覚的な要素や直感的な操作性により、使いやすさに優れていること。
- ・画面遷移は、少ない画面遷移で必要十分に情報を取得できるものであること。

8 端末要件

本システムへの指示内容の入力、出力及び情報の連携については、以下の要件を満たす専用端末とすること。

(1) 専用端末の仕様

種別	項目	スペック
専用端末	型名	—
	CPU	core i5 以上（第 8 世代程度）
	メモリ	8 GB 以上
	ストレージ	256GB
	ディスプレイ	フルワイド XGA 以上、14 インチ以上
	OS	Windows 11
	ブラウザ	Microsoft Edge、Google Chrome

(2) 導入箇所及び想定端末数、想定出力データ量

導入箇所	想定端末数	想定利用人数	想定出力データ量(出力件数/年) ※類似事例及び対応方針案出力
こども政策課	1 台	5 人	(保守管理用)
中央児童相談所	20 台	40 人	3,000 件
県南児童相談所	17 台	30 人	2,500 件
県北児童相談所	13 台	20 人	1,300 件

※出力 1 件あたりのプロンプトの文字数は 100 文字、出力結果は 1,500 字程度を想定。

9 セキュリティ要件

本システムは、以下のセキュリティ要件を満たしていること。

(1) 通信回線対策

ア 不正通信の遮断

- ・通信回線を介した不正を防止するため、不正アクセス及び許可されていない通信プロトコルを通信回線上にて遮断する機能を備えること。

イ 通信のなりすまし防止

- ・本システムにおけるなりすましを防止するために、許可されていない端末や通信回線装置等の接続を防止する機能を備えること。

ウ 可用性の確保

- ・サービスの継続性を確保するため、本システムの負荷が閾値を超えた場合に、通信遮断や処理量の抑制等によってサービス停止の脅威を軽減する機能を備えること。
- なお、閾値については契約締結後、甲乙協議の上決定するものとする。

(2) 不正プログラム対策

ア 不正プログラムの感染防止

- ・不正プログラム（ウイルス、ワーム、ボット等）による脅威に備えるため、想定される不正プログラムの感染経路について感染を防止する機能を備えるとともに、新たに発見

される不正プログラムに対応するために機能の更新が可能であること。

イ 不正プログラム対策の管理

- ・本システム全体として不正プログラムの感染防止機能を確実に動作させるため、当該機能の動作状況及び更新状況を一元管理する機能を備えること。

(3) 脆弱性対策

ア 構築時の脆弱性対策

- ・本システムを構成するソフトウェアの脆弱性を悪用した不正を防止するため、納品時に脆弱性の有無を確認の上、運用上対処が必要な脆弱性は修正の上で納入すること。

イ 運用時の脆弱性対策

- ・運用開始後、新たに発見される脆弱性を悪用した不正を防止するため、本システムを構成するソフトウェアの更新を効率的に実施する機能を備えるとともに、本システム全体の更新漏れを防止する機能を備えること。

(4) ログ管理

ア ログの蓄積・管理

- ・本システムに対する不正行為の検知、発生原因の特定に用いるために、本システムの利用記録、例外的事象の発生に関するログを蓄積し、甲が指定する期間保管するとともに、不正の検知、原因特定に有効な管理機能（ログの検索機能、ログの蓄積不能時の対処機能等）を備えること。
- ・ログの保管期間は1年程度とし、ログの種別によって保管期間に差異は設けない。

イ ログの保護

- ・ログの不正な改ざんや削除を防止するため、ログに対するアクセス制御機能及び消去や改ざんの事実を検出する機能を備えるとともに、ログのアーカイブデータの保護（消失及び破壊や改ざんの脅威の軽減）のための措置を含む設計とすること。

ウ 時刻の正確性確保

- ・情報セキュリティインシデント発生時の原因追及や不正行為の追跡においてログの分析等を容易にするため、本システム内の機器を正確な時刻に同期する機能を備えること。

(5) 不正監視

ア 侵入検知

- ・不正行為に迅速に対処するため、本システムで送受信される通信内容の監視及びクラウドサービスのセキュリティ状態の監視等によって、不正アクセスや不正侵入を検知及び通知する機能を備えること。

イ 異常検知

- ・サービスの継続性を確保するため、大量のアクセスや機器の異常によるクラウドサービスや通信回線装置の過負荷状態を検知する機能を備えること。

(6) 認証

- ・本システムによるサービスを許可された者のみに提供するため、本システムにアクセスする主体の認証を行う機能として、多要素認証を採用し、認証情報の推測や盗難等のリスクの軽減を行う機能として、複雑なパスワードの設定や指定回数以上の認証失敗時のアクセス拒否などができる仕様とすること。

(7) アカウント管理

ア ライフサイクル管理

- ・システム利用者のアクセス権を適切に管理するため、アカウント（識別コード、主体認証情報、権限等）を管理（登録、更新、停止、削除等）するための機能を備えること。

イ アクセス権管理

- ・本システムの利用範囲を利用者の権限に応じて制限するため、本システムのアクセス権を権限に応じて制御する機能を備えるとともに、アクセス権の割り当てを適切に設計すること。

ウ 管理者権限の保護

- ・本システムにおいてアカウント情報の管理等を行う管理者（2（1）におけるこども政策課職員を想定。以下「本システム管理者」という。）による不正を防止するため、管理者権限を制御する機能を備えること。

(8) 通信経路上の情報漏えい防止

- ・通信回線に対する情報の窃取や利用者の不注意による情報の漏えいを防止するため、通信内容を暗号化する機能を備えることとし、暗号化は適切なアルゴリズムを用いた処理を行うこと。
- ・端末認証や多要素認証、アクセスコントロール等の措置やインターネット VPN 等の活用など、セキュリティ対策を実施すること。

(9) 保存情報の機密性確保

- ・本システムに蓄積された情報の窃取や漏えいを防止するため、アクセスを制限できる機能や保存情報を暗号化する機能を備えること。

(10) 保存情報の完全性確保

- ・情報の改ざんや意図しない消去等のリスクを軽減するため、情報の改ざんを検知する機能又は改ざんされていないことを証明する機能を備えること。

(11) 情報の物理的保護

- ・情報の漏えいを防止するため、記憶装置のパスワードロック、暗号化等によって、物理的な手段による情報窃取行為を防止・検知するための機能を備えること。

(12) 侵入の物理的対策

- ・物理的な手段によるセキュリティ侵害に対抗するため、本システムの構成装置（重要情報を扱う装置）については、外部からの侵入対策が講じられた場所に設置すること。

(13) ウイルス対策

- ・本システムにはアンチウイルスソフトを導入し、適宜ウイルスチェックを実施すること。

(14) データセンター要件

- ・本システムに入力された情報、出力した情報及びフィードバックや利用状況等については、日本国内のデータセンターで管理され、日本の裁判管轄、法令が適用されること。

(15) 本システム利用終了後のデータ削除

- ・本システム利用終了時には出力データ、アカウント情報等をはじめとした本契約に関わる全ての情報を復元不可能な状態に削除し、データ削除報告書を提出すること。

(16) 構成装置の処分

- ・委託業務で使用した本システムの構成装置が処分される際に、セキュリティを保った対応が行われること。

(17) 本システム外利用の禁止

- ・本システムに入力された情報、出力した情報及びフィードバックや利用状況等については、本システム内での学習・改善にのみに使用することとし、生成 AI システム等に外部利用されていないことや、乙によるログ管理や監視サービス等の状況を確認し、システム外での利用・学習を行わないこと。

(18) サプライチェーン・リスク対策

- ・本システムの構築において、甲が意図しない変更や機密情報の窃取等が行われないよう、品質保証体制の責任者や各担当者がアクセス可能な範囲等を示した管理体制図を甲に提出し、一貫した品質保証体制の下で業務がなされていること。
- ・委託業務の一部を第三者に再委託する場合には、個人情報の保護や秘密保持など、サプライチェーン・リスク対策に関する義務を遵守させること。

(19) 利用者保護

ア 情報セキュリティ水準低下の防止

- ・本システム利用者の情報セキュリティ水準を低下させないように配慮した上で本システムを提供すること。

イ プライバシー保護

- ・本システム利用者のアクセス履歴、入力情報等を当該利用者が意図しない形で第三者に送信されないようにすること。

(20) その他

- ・「栃木県情報セキュリティ基本方針」、「栃木県情報セキュリティ対策基準【秘密】」及び「クラウドサービス利用手順（第 2.0 版）【秘密】」に準拠し、適切なセキュリティ対策を実施すること。

10 テスト要件

本システムの導入にあたり、以下のテスト要件を満たしていること。

(1) 基本方針

- ・本仕様書で示す各種要件が満たされており、十分な品質が確保されていることを確認する試験を行うこと。
- ・試験（単体試験、結合試験、総合試験）ごとに、合否判定基準及び不具合発生時の対応をテスト計画書に記載し、甲の承認を得ること。
- ・生成 AI による出力確認に当たって必要な事項を掲げ、出力内容の妥当性、根拠となる関係法令等との整合性及び利用者に誤解を与える表現の有無を確認すること。
- ・本仕様書の情報セキュリティ要件を満たしていることを確認すること。

(2) テスト要件

- ・各種試験の実施にあたっては、本番運用に準じた環境（以下「試験環境」という。）において、本システム機能が本仕様書の内容や操作マニュアルに合致することを確認し、甲の承認を受けること。
- ・単体試験及び結合試験は乙が主導して行うこと。
- ・総合試験は原則として甲が主導して実施し、乙は試験環境の提供、操作支援、不具合対応及び結果の記録を行うこと。
- ・試験に使用するデータは、甲が準備したものを用いること。
- ・試験の実施方法は、オンライン等の遠隔方式による実施を含み、乙の現地常駐を必須としないが、遠隔では確認困難な事項については甲乙協議の上、必要な方法で確認すること。

(3) 不良修正の扱い、原因の究明

- ・試験中に不良が認められた場合には、その原因について調査・分析し、対応すること。
- ・乙は、甲からの問合せに応じ必要に応じて操作説明及び不具合対応を行うこと。

11 運用保守要件

本システムの運用保守については、以下の要件を満たすこと。

(1) 本システムの構成管理

- ・情報セキュリティインシデントの発生要因を減らすとともに、情報セキュリティインシデントの発生時には迅速に対処するため、構築時の本システムの構成（ハードウェア、ソフトウェア及びサービス構成に関する情報）を管理し、運用開始後の最新の構成情報及び稼働状況の管理を行うこと。

(2) 本システムの可用性確保

- ・サービスの継続性を確保するため、本システムの各業務の異常停止時間が復旧目標時間として1日を超えることのない運用を可能とし、障害時には迅速な復旧を行う方法又は機能を備えること。また、稼働率の目標を99%とすること。
- ・定期メンテナンス等でシステムを停止する必要がある場合は、原則として2週間前までに、甲に対し通知を行うこととし、停止時間帯については、可能な限り午前8時30分から午後5時15分までを除いて設定すること。
- ・障害発生時は、速やかに復旧させること。また、その状況や復旧の見込み等について、甲に随時知らせること。
- ・運用時における操作ミス、環境設定ミス、異常動作など様々な脅威からシステム及びデータを保護し、障害発生時の迅速な復旧に努めること。

(3) 運用保守手引書

ア 作成方針

- ・運用保守手引書には、運用計画、運用手順等を記載すること。
- ・乙が保有する標準テンプレートを基礎として作成し、本システムの構成・運用体制に合わせて内容を調整したものを納入すること。
- ・障害及び問合せについて、その重大度や影響範囲、初動対応期限、復旧目標、報告方法を運用保守手引書に記載すること。

- ・ただし、本仕様書に定める事項を満たすことを条件とし、甲の業務実態に即した内容とすること。

イ 運用計画の作成

- ・運用支援作業に対する操作、問合せフロー、障害対応フローを作成すること。

ウ 運用手順の作成

- ・運用操作マニュアル、問合せフロー、障害対応フローとして作成すること。

エ 運用評価・改善

- ・運用計画に基づき、定期的に運用結果を評価すること。
- ・また、システム環境のチューニングを含む運用改善案を作成し、甲の承認の上、運用改善を実施すること。

オ その他

- ・乙は、リモートアクセス保守に際して、限定された端末（乙が調達）を使用するなど「栃木県情報セキュリティ対策基準【秘密】」及び「クラウドサービス利用手順（第2.0版）【秘密】」を遵守すること。

(4) サポート体制

ア 作業時間

- ・月曜日から金曜日（祝日、年末年始（12月29日～1月3日）を除く）の午前9時から午後5時（途中、1時間の休憩を含む）までを基本とし、運用保守を実施する。ただし、障害発生等の緊急事態には、甲と乙が協議の上、対応すること。

イ 対応

- ・乙は、運用支援、保守業務を遂行するための体制を整備するものとする。
- ・また、障害発生時の緊急事態に対応するため、可能な範囲内において甲と乙が常時連絡を取り合える体制を敷くこと。

ウ インシデント管理

- ・本システムに発生したインシデント（システムの不具合、機器の故障、エラー、警告メッセージの発生など）を検知した場合は、以下のとおり対応を実施すること。
 - (ア) 過去のインシデント情報を検索し、対策方法がある場合、回答又は解決方法を実施すること。ただし、システムへの侵入、ウイルス感染等、セキュリティに関するインシデントである可能性がある場合は、速やかに甲に報告すること。
 - (イ) 過去のインシデント情報を検索し、対策方法がない場合、緊急度、優先順位、影響範囲等を考慮して、問題管理にエスカレーションすること。
 - (ウ) 発生したインシデント、その対応内容及び対応結果について記録を作成し、一元的に保管及び管理すること。

エ 問題管理

- ・インシデント管理からエスカレーションされてきた事象について、速やかに甲に報告するとともに、以下のとおり、トラブルとして対応を実施すること。
 - (ア) 乙は、内容を確認し、関連事業者との責任分界点に従って「一次切り分け」として問題を切り分けること。問題の切り分けに当たって必要があれば、関連事業者に調査を依頼すること。

- (イ) 障害の切り分け後、障害の該当箇所を担当している関連事業者に対して、原因の特定と問題解決に向けた対処を依頼すること。
 - (ウ) 取得済みバックアップデータからのリカバリや手動による縮退運転移行等復旧作業をすること。
 - (エ) 障害が復旧するまで、作業内容を監理し、復旧したことを確認すること。早急に根本的解決ができない場合、甲の了承を得た上で、一時的な対応を実施すること。かつ、恒久的な解決策を策定又は関連事業者に依頼すること。
 - (オ) 一連の障害対応を取りまとめ、内容を資料として残し、定期的に問題発生統計を取り、発生の傾向を分析して、甲に報告すること。
- (5) 問合せ対応
- ・本システムの問合せ窓口を設け、本システム管理者からの電話またはメール等での問合せに対応すること。電話での対応時間は月曜日から金曜日（祝日、年末年始（12月29日～1月3日）を除く）の午前9時から午後5時（途中、1時間の休憩を含む）までを基本とし、メールでの受付は24時間365日とすること。問合せ発生時には以下の作業を実施すること。
- ア 問合せの管理問合せ
- ・内容、回答内容、状況を管理すること。
- イ 問合せの回答書作成
- ・問合せの内容を確認し、回答書を作成すること。
- (6) マニュアル作成
- ・乙は、本システムの操作運用に関わる以下のマニュアルを提供すること。
 - ・マニュアルは本システム利用者用のものと管理者用のものをそれぞれ提供し、極力専門用語を使用せず分かりやすい表現で記載すること。やむを得ず専門用語を使用する場合には、注釈等を付けること。また、内容は随時最新の状態に更新し、電子データで常に確認できるようにすること。
 - ・操作マニュアル及び研修資料において、本システムの出力内容に誤り又は不完全な情報が含まれる可能性があること及び本システム利用者が根拠情報を確認した上で最終判断を行う必要があることを明示すること。
- ア 利用者用操作マニュアル
- ・本システム利用者用の操作マニュアルとして、各機能単位に操作の手順、入力方法等を明確に記述すること。
 - ・誤った指示を入力した場合の修正方法等についても記述し、本システム運用開始後の本システムの操作に関する問合せを極力少なくするものであること。
- イ 管理者用運用マニュアル
- ・管理者を対象とした運用マニュアルとして、各種定義情報やユーザー情報等の管理方法、障害発生時の対応方法について記述すること。
- (7) 研修
- ・試験稼働環境下において、甲の指定する者に対し、操作マニュアルに基づいた説明を行うこと。

- ・研修用テキスト及び研修時に使用するダミーデータ等については、乙が用意すること。
- ・なお、上記（６）アにある本システム利用者用の操作マニュアルが整備されていることを前提として、オンラインによる研修の実施や総合試験時に甲に対して行う説明を動画で記録しそれを提供するなどにより、研修を省略することも可とする。

（８）運用保守費用

- ・クラウド上の生成 AI サービス及び閉域接続の利用に係る費用については、原則として本委託業務の委託料に含め、乙が支払うこととするが、各サービスの利用契約や利用料の支払い方法等については、甲と乙が協議して決定する。
- ・為替変動や AI サービスの価格改定が生じた場合のランニングコストについては、想定金額を大幅に上回り、社会通念上受忍できない値上がりが発生した場合などは、適宜契約金額を見直す（変更契約）ことを検討する。
- ・次年度以降の運用保守については、本契約内容には含まず、別途契約することとし、契約方法及び契約内容について別途協議する。

12 拡張性要件

本システムの設計・開発にあたり、以下の拡張性要件を満たすこと。

- ・本システムと児相システム間のデータ連携については、将来的に自動連携することを想定して構築すること。
- ・児相システムは現在、県の独自サーバにあるが、令和 9 年度中に構築される AWS の栃木県専用テナントに移行予定となっているため、児相システムとの自動連携にあたり、本システムが令和 9 年度以降に AWS の栃木県専用テナントへ移行することが可能になるようなシステムとすること。
- ・利用者やデータ量の増加に対応できるよう、本システムの処理能力やネットワーク回線等の容量に拡張性を持たせること。
- ・将来的に想定される本システム更新又は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。

13 作業要件

委託業務の実施にあたり、以下の作業要件を満たすこと。

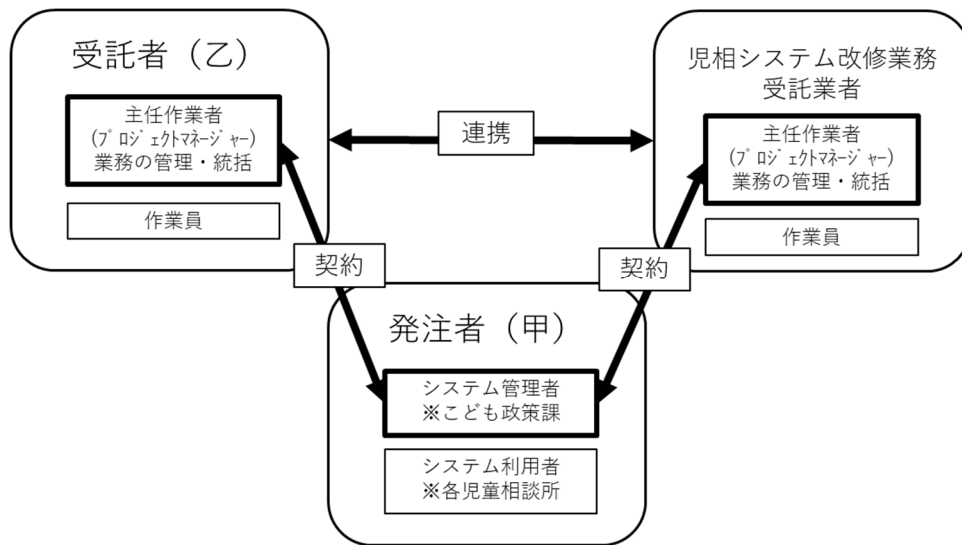
（１）作業の体制及び方法

ア 必要となる資格

- （ア）乙は、過去 5 年以内に国又は地方公共団体のシステム設計や開発、導入、運用保守案件の履行実績を有すること。
- （イ）乙は、ISMS 又はプライバシーマークを取得している者であること。
- （ウ）主任作業者は、AWS 認定（Associate 認定、Professional 認定又は Specialty 認定）の資格を有すること。

イ 作業体制

作業体制及び進捗管理、役割分担の方法を事業計画書に記載すること。



(2) サービス利用環境

- ・委託業務に使用する開発環境は乙の負担で準備し、業務期間内は保持すること。

(3) 委託業務に係る機器及び使用材料の負担

- ・委託業務の実施に当たって必要となる運用機器、資材、消耗品等は乙が準備し、それにより発生した費用は乙が負担とする。

(4) 資料提供

- ・乙は、委託業務の実施に当たり、現行事務にかかわる規程、マニュアル等の資料について、閲覧の必要が生じたときは甲に依頼するものとする。
- ・甲は、乙から依頼があり、必要と認めたときは対応する。
- ・児相システムとの連携に必要な情報の提供の可否及び提供方法については、甲、乙及び児相システム改修業務受託事業者との協議により決定する。

14 その他

この仕様書に定めのない事項については、随時協議すること。