

人工知能（AI）を活用した児童虐待対応支援システム
サービス要求仕様書（案）

三重県児童相談センター

目次

第 1	人工知能（AI）を活用した児童虐待対応支援システムサービスの利用に係る基本方針.....	3
1	背景.....	3
2	課題.....	3
3	基本方針.....	4
4	用語の定義.....	5
5	業務の概要.....	5
6	情報システム化の範囲.....	7
7	提案及び見積の範囲.....	7
第 2	機能要件.....	8
1	相談受付情報登録業務に係る機能.....	8
2	調査、診断、判定（アセスメント）見立て業務に係る機能.....	8
3	アセスメント業務に係る機能.....	8
4	介入業務に係る機能.....	8
5	援助指針作成実施業務に係る機能.....	8
6	業務量管理に関する業務に係る機能.....	8
第 3	サービス要件.....	8
1	相談の受付（通告受理業務）に対する評価と対策支援.....	9
2	初期調査業務に対する評価と対策支援.....	9
3	アセスメント業務に対する評価と対策支援.....	9
4	介入業務に対する評価と対策支援.....	9
5	面接等の記録業務と評価の対策支援.....	9
6	他機関との情報共有業務と対策支援.....	9
7	業務管理に対する評価と対策支援.....	9
第 4	非機能要件.....	10
1	規模要件.....	10
2	処理速度要件.....	10
3	信頼性要件.....	10
4	拡張性・柔軟性要件.....	11
5	上位互換性要件.....	11
6	業務継続性要件.....	11
7	情報セキュリティ要件.....	11
8	情報システム稼働環境要件.....	12
9	移行要件.....	12
10	研修要件.....	13

第 5	運用保守.....	13
1	対象業務・システムの概要.....	13
2	運用保守業務の範囲.....	13
3	運用スケジュール.....	13
4	契約期間.....	13
5	履行場所.....	13
6	納入成果物.....	14
第 6	作業の内容.....	15
1	運用保守業務管理.....	15
2	システム監視.....	15
3	障害対応.....	15
4	業務報告.....	16
5	ヘルプデスク（Q&A 対応）.....	16
6	ソフトウェア更新.....	16
7	利用者管理.....	16
8	セキュリティ監査対応支援.....	16
9	遵守規定等.....	16
10	引継ぎに関する要件.....	17
第 7	運用保守体制と環境条件.....	18
1	運用保守体制.....	18
2	作業実施場所.....	19
第 8	Service Level Objective(SLO)	19
第 9	情報セキュリティに関する受託者の責任.....	20
第 10	遵守すべき法令等.....	21
第 11	受託者の義務.....	21
第 12	支払条件.....	21
第 13	機密保持.....	22
第 14	再委託の制限.....	22
第 15	暴力団等排除措置要綱による不当介入に対する措置.....	22
第 16	特記事項.....	22

第1 人工知能（AI）を活用した児童虐待対応支援システムサービスの利用に係る基本方針

1 背景

近年、児童虐待は増加の一途をたどり、大きな社会問題となっています。政府は児童虐待防止法等の関連法案の改正を重ねていますが、全国的に重篤な児童虐待が発生し、全国の児童虐待相談対応件数は平成20年度の42,664件から平成31年度の159,838件と約3.7倍に増加しています。本県においても、平成20年度の395件から令和元年度の2,229件と約5.6倍に増加しています。

そのため、児童虐待相談業務に対応する人員が不足し、増加する相談への対応が困難になっています。しかし、児童虐待相談業務は、業務の経験が対応の判断を左右するため単純な人員増だけでは、重篤な児童虐待の未然対応という根本的な解決にはつながりません。

本県は、平成13年度に児童相談所児童記録システムを導入しました。また、平成24年度に児童虐待の重篤事例をうけ、リスクアセスメントシートを開発し、平成26年度から運用してきました。この取組により児童相談の管理の効率化や、リスクアセスメントの改善を図ってきましたが、依然として下記の課題が解決できていません。

2 課題

迅速な意思決定

児童虐待相談業務の課題に「迅速な意思決定」が挙げられます。虐待通告受理時には多くの情報が不明であり、保護者が事実とは異なる申告をすることや、子どもが不安から何も話さないこともあります。そのため、虐待の重篤度、将来的な再発率、一時保護の必要性などを考慮して迅速に意思決定することは経験を積んだ児童福祉司にとっても難しいものとなっています。

人材育成と知見の継承

児童虐待相談業務の課題に「人材の育成と知見の継承」が挙げられます。虐待通告に応じて子どもや家庭を援助する上では、児童福祉司の経験に基づく知見の蓄積が判断を左右するため、人材育成と知見の継承が重要となっています。

訪問先での業務効率化

児童虐待相談業務の課題に「訪問先での業務効率化」が挙げられます。児童相談所は虐待通告のあった子どもや家庭を訪問して相談に対応するとともに、判断材料等を収集して、帰庁してから情報共有を行っています。これらの業務を効率化するには、訪問先で相談内容を参照可能とするとともに、収集した判断材料等を庁内と速やかに情報共有することが求められます。

課題の具体例

- ・保護基準が平準化されておらず、児童相談所ごとの対応に差が生じやすい。
- ・各市町や機関・組織の力量により、通告事例の危険判断などが異なり、その力量を児童相談所が見立てた上での対応が必要となり、市町との連携や協働に違いが生じている。

- ・保護者の対応などについて経験が浅い職員だとうまく予測ができず、職員が対応に疲弊することがある。
- ・通告時点では得られる情報が少なく、不確実性が高い状況において、児童相談所職員や一時保護所のリソースを見た上で、対応を検討する必要がある。職員や保護所の拡張に対する知見が求められる。
- ・現場ではどの情報をどの機関と共有するかが、担当する職員や対応する各機関によって異なる。より良い対応をするためには、相手機関の力量を見極めた上で情報共有する必要があるが、知見がベテラン職員にのみ蓄積されている。
- ・事例に対してどのような支援をしていくかの判断は、児童福祉司自身に委ねられることが多く、課長などによるスーパービジョンがあるとはいえ、職員全てがより良い対応ができているとは言い切れない。
- ・管理職も多忙で、職員の業務分担をデータに即して検討する余裕がない。特定の職員に業務が偏らず、かつ子どもの安全・安心に対してより良い支援ができるよう、スーパービジョンと業務管理をするという課題がある。

これらの課題の解決に向け、令和元（平成 31 年）度に産業技術総合研究所と実証実験を実施し、人工知能（AI）の活用がリスクアセスメントの改善に有効であることを確認しました。その成果を踏まえて、令和 2 年度に人工知能（AI）を活用した児童虐待対応支援サービスを全児童相談所に導入し課題解決への取り組みを開始しました。

3 基本方針

人工知能（AI）を活用した児童虐待対応支援システムのサービスを利用し、課題解決に向けた取り組みを実施します。

そのために令和 2 年度に導入した人工知能（AI）を活用した児童虐待対応支援サービスの利用を継続し、人工知能（AI）という新しい技術を活用した業務に児童相談所全職員が習熟し、業務における効果を得続けられるための取組を実施します。

最新の人工知能（AI）技術を活用した意思決定の迅速化

人工知能（AI）により虐待の重篤度、将来的な再発率、一時保護の必要性などを考慮した迅速な意思決定が可能となったことを受け、全児童相談所の再発率や一時保護期間の測定や、具体的数値（エビデンス）に基づく施策検討等を実施する。

人材育成と知見の継承の支援

新たに蓄積される児童相談業務の対応記録の人工知能（AI）による分析と児童福祉司の経験に基づく知見の抽出を継続し、知見を活かした人材育成や知見の継承のための具体的施策を構築する。

訪問先での業務効率化の支援

職員による訪問先での業務効率化の程度に差があり、有効に人工知能（AI）を活用した児童虐待対応支援サービスを活用できているとはいいいがたいため、有効活用できている職員の人工知能

(AI) を活用した児童虐待対応支援サービス利用を分析し、児童相談所全職員への定着を図る。

4 用語の定義

この仕様書における用語の定義は、次のとおりとする。

サービス提供とは、人工知能(AI)を活用した児童虐待対応支援サービス(クラウド型のシステム、研修や使い方サポート、現場ヒアリング、現場のデータ分析レポート、現場の業務改善コンサルティングなどを含む)を県が利用できることをいう。

サービス利用とは、人工知能(AI)を活用した児童虐待対応支援サービスに実装された機能を県が利用することをいう。

閉域ネットワーク回線網とは、インターネットから分離されたネットワークをいう。

児童相談所における児童相談業務(養育相談、虐待対応、非行対応、障害対応など)を実施する担当職員を「業務担当者」という。

児童相談所児童記録システム(以下「既存システム」という。)とは、三重県が保有する既存の業務システムをいう。

5 業務の概要

児童相談所の業務について、次の履行条件により人工知能(AI)を活用した児童虐待対応支援サービスを閉域ネットワーク回線網でアクセスするタブレット端末にサービス提供すること。

なお、人工知能(AI)を活用した児童虐待対応支援サービスは、機能要件(第2)及び非機能要件(第3)を満たすこと。

(1) 児童相談所の業務

ア 相談の受付(通告受理業務)

県民・関係機関から、虐待の可能性のある児童や家庭(以下「本事案」という。)について電話等により通告を受け付ける。

イ 調査、診断、判定(アセスメント)、見立て

ア) 初期調査業務

受理された通告(事案)について、通告時から保育園・学校・医療機関などの関係機関への聞き取り調査を行い、本児の置かれた状況がわかる資料を作成する。

イ) アセスメント業務

受理会議を開催し、総合的なアセスメントにより全体像を把握し、問題となっている状態に至ったプロセスを見立てる。また、現地を訪問し、リスク状態を判断する。

ウ) 介入業務

児童相談所長は児童を一時保護するか在宅支援するかを決定する。

ウ 援助指針作成、援助活動

ア) 面接等の記録業務

個々の子どもに対する援助指針を作成する。援助指針に従い、定期的な家庭訪問、来所または架電等の対応を実施し、記録する。

イ) 他機関との情報共有業務

市町や医療機関、警察、教育委員会、学校、保育園、幼稚園等と情報共有する。

ウ) 業務管理

管理職は業務担当者の業務量等を管理し、業務割り当てを実施する。

(2) 履行条件

ア 履行期間

令和3年4月1日から令和4年3月31日

イ 主たる履行場所

三重県児童相談センター	津市一身田大古曾 694-1
北勢児童相談所（一時保護所含む）	四日市市大字泊村 977-1
鈴鹿児童相談所	鈴鹿市西条 5-177
中勢児童相談所（一時保護所含む）	津市一身田大古曾 694-1
南勢志摩児童相談所	伊勢市勢田町 628-2
伊賀児童相談所	伊賀市四十九町 2802
紀州児童相談所	尾鷲市坂場西町 1-1

ウ 既存システムからのデータ移行

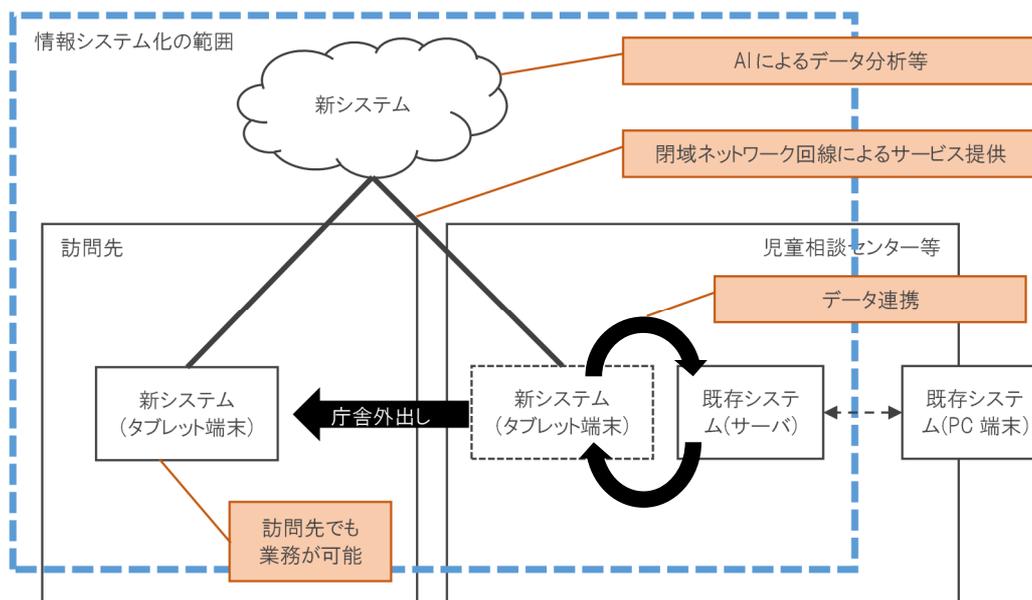
既存システムから現在利用している人工知能（AI）を活用した児童虐待対応支援サービスで利用している情報に加えて、家族情報、主訴・保護・保護解除・措置・措置解除など昨年度対象外だったデータを移行すること。

エ 既存システムとの連携

既存システムと現在利用している人工知能（AI）を活用した児童虐待対応支援サービスで利用している情報に加えて、家族情報、主訴・保護・保護解除・措置・措置解除など昨年度対象外だったデータも含むデータの連携をはかること。

6 情報システム化の範囲

図 - 1 情報システム化の範囲



7 提案及び見積の範囲

次の(1)及び(2)の書類を提出してください。

(1) サービス仕様書

サービス仕様書は、次の項目を明示してください。

機能要件（第2）非機能要件（第4）の実現方法

運用保守（第5）の実現方法

サービス利用期間のスケジュール

納入成果品

(2) 見積書

見積の範囲は次のとおりとし、任意様式で見積書を提出してください。

サービス提供

研修等

【留意事項】

ア 作業計画書、報告書、各種管理表、議事録及びその他会議資料等については、すべて編てつし、随時電子ファイルにて納入してください。

イ 電子ファイル（PDF ファイル）で保存した CD-R 等で納品してください。

ウ 使用言語は、日本語で記述し、英文等を引用する場合は、日本語訳を併記してください。

エ 容易に加除できる仕組とし、変更履歴を付けて変更管理が行えるようにしてください。

第2 機能要件

1 相談受付情報登録業務に係る機能

本機能は、通告を受け付けた際に、新システムで通告受理票を作成するための機能とする。

また、相談受付情報登録業務に必要な新システムと既存システムでの児童情報のデータ連携を行うための機能とする。

2 調査、診断、判定（アセスメント）見立て業務に係る機能

本機能は、登録された児童情報から通告受理時に必要な約 40 項目前後を抽出し、初期調査で得られた情報を基に緊急受理票を作成するための機能とする。

3 アセスメント業務に係る機能

本機能は、通告情報及び緊急受理票から当該児童情報を抽出し、リスクアセスメント情報を入力するための機能とする。必要に応じて追加登録・修正・削除をできるようにすること。また、過去のデータから人工知能（AI）で学習されたモデルを利用し、リスクアセスメントの各項目を入力するたびにリアルタイムに分析結果を動的に表示する機能を備えること。

また、国の動静を見ながら、リスクアセスメントを全国共通のものに変更する必要があるか、三重県児童相談センターと協議すること。

4 介入業務に係る機能

本機能は、リスクアセスメント情報からを抽出し、介入や支援に関するシミュレーションやリコメンドを表示するための機能とする。

5 援助指針作成実施業務に係る機能

本機能は、児童相談所の来所相談、架電での相談、または関係機関との連携機能児童情報から抽出し、経過記録情報を作成するための機能とする。

6 業務量管理に関する業務に係る機能

本機能は、児童相談所の児童情報から担当している児童相談全業務量を抽出し、視覚化及び情報を作成するための機能とする。

第3 サービス要件

1 相談の受付（通告受理業務）に対する評価と対策支援

リスクアセスメントデータを分析し、リスクが類似している事例の対応の傾向やばらつきを評価し、児童相談所ごとの対応の差の可視化すること。その上で、対応平準化の提案やそれに対する適切な手段の検討を含め対策支援を行うこと。

2 初期調査業務に対する評価と対策支援

リスクアセスメントデータを分析し、市町毎の通告事例の特徴や再発事例の割合などを評価し、市町ごとの傾向と対応の差を可視化すること。その上で、児童相談所から各市町の対応平準化に向けた提案やそれに対する適切な手段の検討を含め対策支援を行うこと。

3 アセスメント業務に対する評価と対策支援

リスクアセスメントデータと、セーフティスケール、経過記録のテキストを分析し、保護者の反応の傾向などを基礎資料として報告し、それに対する適切な手段の検討を含め対策支援を行うこと。

4 介入業務に対する評価と対策支援

リスクアセスメントデータと一時保護ステータスデータを見た上で、保護所が満床な場合に、保護確率が変わってきたかどうか等の基礎資料を作成すること。それにより、保護すべきケースをもらさず保護できていたか、保護出来なかった場合はどのような条件があったのかを評価し、三重県の傾向をフィードバックすること。その上で、必要な保護や保護をためらう傾向に対する判断ポイントについて、適切な手段の検討を含め対策支援を行うこと。

5 面接等の記録業務の評価と対策支援

リスクアセスメントデータと経過記録データを元に、どのような事例が保護解除や措置解除、または終結後に再発に繋がっていたかの傾向を基礎資料として作成すること。また、どのような支援をすると良いのか、人材育成や知見の継承ができるよう、解析結果を報告すると共に、それに対する適切な手段の検討を含め対策支援を行うこと。

6 他機関との情報共有業務の評価と対策支援

リスクアセスメントデータ、経過記録データを分析し、各市町の組織毎の特徴や再発事例の特徴などを評価し、これまでの情報共有の傾向と対応履歴などを可視化すること。その上で、児童相談所が業務を行ううえで、各市町の組織に対して、情報共有をどのようにしていくかの基礎資料を報告し、それに対する適切な手段の検討を含め対策支援を行うこと。

7 業務管理に対する評価と対策支援

人工知能（AI）を活用した児童虐待対応支援サービスに蓄積された課毎のデータを評価し、担当者毎に抱えているケースの重篤度や再発率などを解析することで、業務配分が適切に回っていたかを評価すること。それにより、どのようなケースを今後各担当者に割り振ることで、公平かつ最適なマッチングとなるかの基礎資料を納品し、今後の管理職のスーパービジョンや職員の業務管理に対する適切な手段の検討を含め対策支援を行うこと。

第4 非機能要件

三重県児童相談センターが前提を変更する場合、事前通知する内容に沿って対応すること。

1 規模要件

(ア)処理性能

No.	観点	処理要件
1	タブレット端末 (iPadPro) 数	125
2	新システムの児童相談所ユーザ数	125
3	新システムへのアクセス数	1,000 件/1 日
4	AI 学習モデルの更新回数	サンプルが十分に溜まるごとに更新
5	帳票出力	100 枚/1 日

(イ)ピーク時の負荷対応能力

No.	観点	処理要件
1	登録件数	10 件 / 時間
2	HOME 画面への同時アクセス数	150 件 / 時間
3	メッセージ配信	100 件 / 分
4	帳票出力	100 枚/時間

2 処理速度要件

- (1) 通常時のオンライン処理のサーバのレスポンス時間の目標値は、3 秒以内とする（ただし、ネットワークによる転送処理を除く。）。
- (2) 通常時において、前項記載のデータ量を処理しきれること。
- (3) ピーク時において、処理要件に記載された性能を実現できること。また、急激な処理量の増加においても本システムがフリーズしないこと。
- (4) ピーク時におけるオンライン処理のサーバのレスポンス時間の目標値は、3 秒以内とする（ただし、ネットワークによる転送処理を除く。）。

3 信頼性要件

第8に定める Service Level Objective (SL0) を遵守するために必要な信頼性確保の対策を実施すること。

ただし、稼働率と障害発生時の受付については以下の要件を満たすこと。

- (1) 稼働率 199.3%以上を目標として運用とすること（計画メンテナンスを除く。）。
- (2) 障害発生時の連絡受付窓口は、平日 8 時 00 分から 18 時 30 分まで、常時受付可能とすること。

1 稼働率とは想定稼働時間（各月の日数 × 24 時間 - 計画停止時間）に対する実働時間をいう。

4 拡張性・柔軟性要件

第8に定める Service Level Objective(SLO)を遵守するために必要な拡張性・柔軟性確保の対策を実施すること。

5 上位互換性要件

第8に定める Service Level Objective(SLO)を遵守するために必要な上位互換性要件を確保の対策を実施すること。

6 業務継続性要件

第8に定める Service Level Objective(SLO)を遵守するために必要な業務継続性要件確保の対策を実施すること。

7 情報セキュリティ要件

- (1) サービス提供を行うデータセンターは、国内データセンターの利用すること。
- (2) 受託者の情報セキュリティポリシーで定めた管理体制に沿って、データにアクセスできる管理者を制限すること。
- (3) 情報システムを構成するソフトウェア及びハードウェアの脆弱性を悪用した不正を防止する対策が講じられていること。
- (4) 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、情報システムを構成するソフトウェア及びハードウェアの更新を行う方法（手順等）を備えること。
- (5) 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、情報システムを構成するソフトウェア及びハード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、情報システム全体の更新漏れを防止する機能を備えること。
- (6) 情報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、情報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、サービス提供に影響を及ぼす場合は報告すること。
- (7) 主体のアクセス権を適切に管理するため、主体が用いるアカウント（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。
- (8) 情報システムの利用範囲を利用者の職務に応じて制限するため、情報システムのアクセス権を職務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。
- (9) 情報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、情報へのアクセスを制限できる機能を備えること。また、外部との接続のある情報システムにおいて保護すべき情報を利用者が直接アクセス可能な機器に保存しないこと。
- (10) 情報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、情報へのアクセスを制限できる機能を備えること。また、保護すべき情報を利用者が直接アクセス可能な機器に保存し

ないことに加えて、保存された情報を暗号化する機能を備えること。暗号化の際に使用する暗号アルゴリズムについては、「電子政府推奨暗号リスト」を参照し決定すること。

- (11) 通信回線に対する盗聴行為や利用者の不注意による情報の漏えいを防止するため、通信回線を暗号化する機能を備えること。暗号化の際に使用する暗号アルゴリズムについては、「電子政府推奨暗号リスト」を参照すること。
- (12) 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、構築時の情報システムの構成（ハードウェア、ソフトウェア及びサービス構成に関する詳細情報）が記載された文書を提出するとともに文書どおりの構成とし、加えて情報システムに関する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方法又は機能を備えること。
- (13) サービスの継続性を確保するため、情報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 12 時間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。
- (14) 情報システムの構築において、本県が意図しない変更や機密情報の窃取等が行われないことを保証する管理がなされていること。本調達に係る業務の遂行における情報セキュリティ対策の履行状況を確認するために、本県が情報セキュリティ監査の実施を必要と判断した場合は、受託者は情報セキュリティ監査を受け入れること。
- (15) 想定される脅威を整理し、契約後に示す「三重県電子情報安全対策基準（情報セキュリティポリシー）」に従って適切にセキュリティ対策すること。

8 情報システム稼働環境要件

- (1) 人工知能（AI）を活用した児童虐待対応支援サービス要求仕様書（案）
サービス提供の稼働環境要件を記載すること。
- (2) タブレット端末仕様
別紙 1「タブレット端末 仕様書」のとおりとする。
- (3) 閉域ネットワーク回線網仕様
別紙 2「閉域ネットワーク回線網の構築・運用保守仕様書案」のとおりとする。

9 移行要件

新システムの初期データとして、三重県が保有する過去事例の各項目について書面又は電子ファイルでサービス提供の開始までに提示するので、各項目の登録を行うこと。

名前、住所などの基本情報と、各項目の変数など。一部増減する可能性あり。

令和 3 年度では、三重県が保有する過去事例の以下の項目について電子ファイルで提供するため、児童相談センターと協議の上データを追加移行すること。

- ・ 家族情報の連携
- ・ 主訴/保護/保護解除/措置/措置解除

10 研修要件

担当職員の異動等を鑑み、初任者・異動者を対象とした研修を実施すること。また、全担当職員を対象としたスキルアップ研修を実施すること。研修の実施時期は、児童相談センターと協議の上、運用保守計画書に定めること。

(1) 初任者・異動者への研修等(年1回)

初任者・異動者を対象に人工知能(AI)を活用した児童虐待対応支援サービスの操作手順についての研修会を実施する。(オンライン研修・チュートリアル動画可)

(2) 所長・課長研修(年1回)

新任の所長・課長を対象に所長・課長に必要な人工知能(AI)を活用した児童虐待対応支援サービスの活用方法についての研修会を実施する。(オンライン研修・チュートリアル動画可)

(3) スキルアップ研修(年1回)

児童相談所全職員を対象に人工知能(AI)を活用した児童虐待対応支援サービスの活用方法についての研修会を実施する。(オンライン研修・チュートリアル動画可)

第5 運用保守

1 対象業務・システムの概要

(1) 対象業務の概要

人工知能(AI)を活用した児童虐待対応支援システムの機能は、上記第2の「機能要件」を参照すること。

(2) 対象システムの構成及び連携関係

対象システムの構成及び連携関係は、上記第1の「6 情報システム化」の図1を参照すること。

2 運用保守業務の範囲

対象システムの運用業務並びに保守業務

3 運用スケジュール

本業務の運用対象システムの定常運用スケジュール、及びシステム障害発生時等の異常運用のスケジュールを示すこと。

4 契約期間

運用保守業務の契約期間は、令和3年4月1日から令和4年3月31日までの間とする。

5 履行場所

本業務の履行場所は次のとおりである。詳細については「第7 運用保守体制と環境条件」を参照

すること。

- (1) データセンター（受託者が設置する場所）
- (2) 受託事業者内

6 納入成果物

(1) 納入成果物

本業務の納入成果物（提出書類等）は下表のとおりとする。

書面での提出書類は、原則として A4 判とし、日本語で記載すること。部数は、正 1 部、電子媒体 1 部を併せて提出すること。原則として、媒体の種類は、CD-R 等の電子記録媒体とし、ファイル形式は、Word、Excel 及び PDF ファイルとすること。

なお、専門用語には必ず説明を付すこと。

表 - 1 納入成果物提出書類一覧

提出書類	媒体
要員名簿	電子媒体
運用保守における体制図	電子媒体
運用保守計画書	電子媒体
運用保守手順書	電子媒体
障害票及び障害に関する個別報告書	電子媒体
Q&A 票及び回答書	電子媒体
運用保守業務報告書（月次）	電子媒体
サービス仕様書	書面・電子媒体
会議議事録	電子媒体

(2) 納入期限

成果物の納入期限は下表のとおりとする。

提出書類	媒体
要員名簿	年度開始後 7 営業日以内
運用保守における体制図	年度開始後 7 営業日以内
運用保守計画書	年度開始後 1 か月以内
障害票及び障害に関する個別報告書	別途、三重県児童相談センター所長と定めた期日 電子ファイルで提供すること
Q&A 票及び回答書	別途、三重県児童相談センター所長と定めた期日

	システムで「Q&A 票及び回答書」が確認できる場合は紙での提出は不要とする。
運用保守業務報告書（月次）	報告対象月の翌月の7営業日以内 なお、三重県児童相談センター所長が承認した報告書は、電子ファイルで提供すること。 月末までの稼働時間を報告し、三重県の承認を得ること
会議議事録	会議後、1か月以内
サービス利用データ（契約期間中に三重県が入力した電子データ）	令和4年3月31日

なお、については本業務実施者（以下「要員」という。）の作業責任者、窓口及び体制図等が変更になった場合、適宜修正を行い、職員の承認を得ること。

(3) 納入場所

成果物の納入場所は三重県児童相談センター（三重県津市一身田大古曾 694-1）とする。

(4) 成果物の検収

受託事業者が(1)～(3)に定める条件に従って納入したものを、三重県の担当職員が確認の上、受領したことをもって検収とする。

第6 作業の内容

1 運用保守業務管理

対象システムの運用保守に関する計画、手続、評価における以下の作業を実施する。

(1) 運用保守計画の作成

運用保守業務に対する全体目標、体制、役割分担、定常業務と障害時業務の対応フローを設定し、運用保守計画書の作成及び見直しを行って三重県の承認を得ること。

(2) 運用保守業務の実施

運用保守計画書に従い、定常業務や障害時業務を実施すること。

2 システム監視

第8に定める Service Level Objective(SLO)を遵守するために必要なシステム監視を実施すること。

3 障害対応

第7の1で定める「運用保守計画書」の障害時の対応フローにおいて、「担当職員への報告」について時期(検知時、対策時等)を明確に定め、三重県の承認を得ること。

4 業務報告

対象システムの運用保守業務報告を以下のとおり実施すること。なお、報告内容の詳細については、三重県と協議の上決定すること。

(1) 月次の報告

システム監視において運転実績を記録し、月一度定例的に各システムの稼働実績等、運用保守上の問題点、サービスレベル遵守状況を報告すること。

(2) 重要障害報告

重要障害が発生した場合は、調査報告書を作成し、職員へ報告すること。なお、重要障害の定義はサービス仕様書に定め、三重県と合意すること。

5 ヘルプデスク（Q&A 対応）

担当職員からの問合せや担当職員への回答は、人工知能（AI）を活用した児童虐待対応支援サービスが備える問合せ管理機能を利用し、人工知能（AI）を活用した児童虐待対応支援サービスの Q&A 対応を実施すること。

6 ソフトウェア更新

三重県電子情報安全対策基準と同等のサービス提供のために必要なソフトウェア資源の管理がなされていることを確認し、三重県に報告すること。

なお、三重県電子情報安全対策基準については、契約後、受託者のみに提示する。

7 利用者管理

職員の本番機使用に関する以下の作業を行うこと。

(1) 本番機利用者管理

保守端末を操作し、端末やシステムの利用者管理を行うこと。

(2) 本番機アクセス権限管理

職員が本番機を使用するために利用者に対しアクセス権限を設定すること。

8 セキュリティ監査対応支援

セキュリティ監査の際には、立会い等の対応を行うこと。

9 遵守規定等

(1) 受託者は、本業務を実施するに当たっては、サービス仕様書の内容に準拠すること。

(2) 受託者に対する具体的な指示・質問への回答、報告、申出及び協議等は、原則としてすべて書面又は記録が残せる形式で行うこと。

なお、緊急上やむを得ない場合は、口頭で行うことができることとするが、事後において、

必ず書面又は記録が残せる形式に記載し、交付すること。

- (3) 要員の人事管理（規律の維持、身元、風紀及び衛生に関すること等をいう。）を含め、本業務を実施する要員の責めに起因する事件、事故等が発生した場合、一切の責任は、受託者が負うこと。
- (4) 受託者は、庁舎管理、事故防止、機密の保持及び文書漏えい防止等の見地から、要員の氏名、現在の所属、連絡先電話番号の必要事項を記載した名簿をあらかじめ三重県に提出の上、承認を得ること。
- (5) 要員の作業実施に当たっては、名札を必ず着用すること。
- (6) 受託者は、職員及び関連業者等と調整の上、作業を遂行することとなるが、関連業者との調整は原則として職員を通じて行うこと。
なお、関連業者との調整に係る費用は、受託者が負担すること。
- (7) 本業務を実施するに当たって必要となる交通費及び宿泊費等の経費は受託者の負担とすること。

10 引継ぎに関する要件

三重県との協議により必要と判断された場合に、以下の要件で引継ぎを実施すること。

(1) 前任者からの引継ぎ条件

令和4年3月31日までの間の運用保守に係る作業は、受託者が実施するが、当該期間中に令和4年4月1日からの以下に係る業務を行うための引継ぎ（業務アプリケーションの修正と適用に必要な設計書等を含む）を行うこと。

運用保守業務実施に当たっては、三重県が用意する運用管理端末を利用して実施することとなるが、不明な点がある場合には担当職員に照会する等、常に担当職員と密な連絡を取り作業を行うこと。

(2) 後任者への引継ぎ条件

令和4年度以降の運用保守業者は別途調達を行う予定である。したがって、受託者は、令和4年度以降の運用保守業務の受託者（以下「次期受託者」という。）が異なる場合、対象システムの業務に影響を与えないよう、本業務の委託期間内に、受託者の負担と責任において、運用保守業務を滞りなく行えるよう次期受託者に対し確実に引継ぎを行うこと。

また、引継ぎに当たり、以下の点を遵守すること。

ア 引継ぎの際は、引継責任者名及び引継内容等について、事前に三重県児童相談センター所長に報告を行い、承認を得ること。

イ 引継ぎの際は、対象システムからの一般的なファイル形式によるデータ抽出を行って三重県に受け渡すとともに、契約期間中に実施した作業の概要等を記載した「引継書」を作成し、三重県の承認を得た後、当該「引継書」を利用して、次期受託者への引継ぎを行うこと。

なお、令和4年3月31日までに作業が完了しない事案の詳細及び作業の進ちょく状況等については、別途「引継書」に追記すること。

ウ 引継ぎを行った結果について三重県児童相談センター所長の承認を得ること。なお、承認を得られなかった場合には、受託者の負担と責任において、引継期間を延長して業務に支障がないよう対応すること。

第7 運用保守体制と環境条件

1 運用保守体制

(1) 運用保守体制と役割

対象システムの運用保守体制と役割は、下記「運用保守体制図」に示すとおりである。受託者は運用保守業者として、担当職員のほか下表の関連事業者と一体となって相互に協力しつつ本委託業務を適切に行わなくてはならない。

運用保守における体制図をサービス仕様書に明記すること。

また、運用保守要員を変更する場合は、変更する1週間前までに交代する後任者の報告を行い、担当職員の上承を得ること。

なお、運用保守要員の交代の際には、本業務に支障を来さないように十分な訓練を行った後、後任者に引継ぎを行い、担当職員に引継ぎ経過を報告すること。

図 - 2 運用保守体制図

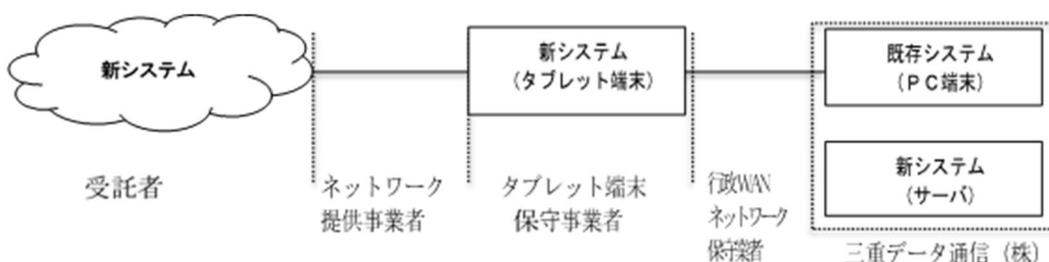


表 - 3 関連事業者

関連業者	概要
三重データ通信(株)	既存の児童相談所児童記録システム構築事業者
ネットワーク提供事業者	今回入札で決定する閉域ネットワーク回線提供事業者
対象システム構築担当	対象システムの業務アプリケーションを構築した担当
行政WANネットワーク保守業者	三重県行政WANのネットワーク管理者
タブレット端末保守事業者	対象システムのうちハードウェア(端末機器を除く)及び特定ミドルウェア以外のソフトウェア・OSの保守を担う業者

(2) 受託者の遵守事項

ア 本業務の実施に当たり、受託者の負担の下、児童虐待相談対応業務の内容理解に努め、システ

- ムの開発・保守を行う業者と調整して、対象システムの機能の理解に努めること。
- イ 受託者は、自己の負担の下、対象システムで導入するハードウェア、ソフトウェアの製品を納入している業者と調整して、製品の理解に努めること。
- ウ 受託者は、対象システムの周辺システムを含む、ネットワーク構成全体について理解に努めるとともに、対象システムが周辺システムと連携するための稼働条件を適正に保ちつつ運用保守業務を実施すること。
- エ 本業務の実施に当たり、受託者の責任に起因して、正常な運用保守業務の提供がなされなかった場合、又はシステム及び児童虐待相談対応業務データに影響や障害を与えた場合には、受託者の負担と責任において対応すること。
- オ 三重県は、受託者が本業務を履行する上で必要な関係書類を随時貸与する。ただし、貸与された書類は、担当職員から請求があった場合及び履行期間終了後に三重県に返還すること。
- カ 本業務の実施においては、すべて日本語で対応すること。
- キ 受託者は、三重県が定め又は指示する庁舎・設備等の管理・運用に関する諸規則を遵守すること。
- ク 受託者は、要員の身元、規律の維持、風紀及び安全衛生等の人事・労務管理について責任を負うこととし、労働基準法その他関係諸法規を遵守すること。
- ケ 受託者は作業に際して必要な都度、三重県に状況を報告し相談しながら問題に当たること。

2 作業実施場所

サービス仕様書で定義すること。

第8 Service Level Objective(SLO)

本業務の実施に当たっては、三重県と受託者との間で、SLO(Service Level Objective)を締結する。サービスレベル評価項目と要求水準については、当仕様書に記載している要件を基本として、契約締結後、三重県と受託者との協議により決定するが、協議の前提として「サービスレベル評価項目と要求水準」「サービスレベル評価方法」及び「未達成時のサービス改善計画」について具体的に案を示すこと。契約時に詳細を協議の上で合意すること

なお、三重県にて現在盛り込むことを想定している要件の一部は以下のとおりであり、これらも踏まえて案を示すこと。

1 正常稼働要件

- (1) 業務データの完全性を担保できない事象（データの改ざんなど）の発生件数が0件となるように必要な対策を講じること。
- (2) サービス提供の稼働率（想定稼働時間に対する実稼働時間の割合）が99.3%以上であること。
かつ、サービスの停止が年間4回以内で、停止時間の累計が年間48時間を超えないこと。また、

目標復旧時間はおおむね 12 時間以内とすること。

2 免責条件

以下の、受託者の責任に属さない事象に起因する正常稼働要件の未達事象の発生やサービスの停止時間は、前述(1)の算定に含めない。

- (1) 受託者の運用保守要員の誤操作や過失、故意の破壊によらない、ハードウェア、通信回線、ソフトウェア等の故障、障害の発生
- (2) 受託者の運用保守要員の故意又は過失によらない失火、あるいは地震、風水害等の自然災害や近隣火災からの延焼による被災
- (3) 第三者による妨害・破壊行為や地域紛争・動乱の発生

第9 情報セキュリティに関する受託者の責任

- 1 受託者は、三重県電子情報安全対策基準及び受託者内部のセキュリティポリシー等に基づき、情報セキュリティを確保できる体制を整備するとともに、情報漏えい等の情報セキュリティ侵害への対策が十分に講じられた作業環境において、本業務に係る作業を実施するものとする。
- 2 受託者は、本業務に係る作業を実施するすべての関係者に対し、私物（関係者個人の所有物等、受託者管理外のものを指す。以下、同じ。）コンピュータ及び私物記録媒体（USB メモリ等）に三重県に関連する情報を保存すること及び本業務に係る作業を私物コンピュータにおいて実施することを禁止するものとする。
- 3 受託者は、本業務における情報セキュリティ対策の履行状況について、担当職員に確認を求められた場合には、これを報告するものとする。また、受託者は履行状況について、三重県が自ら確認しようとすることに協力するものとする。
- 4 受託者は、本業務における情報セキュリティ対策の履行状況について三重県が改善を求めた場合には、三重県と協議の上、必要な改善策を立案して速やかに実施するものとする。
- 5 受託者は、本業務に係る作業中及び契約に定める契約不適合責任の期間中において、受託者における情報セキュリティ上の問題を原因とした情報セキュリティ侵害が発生した場合には、直ちに担当職員へ報告の上、受託者の責任及び負担において、次の各事項を速やかに実施するものとする。
 - (1) 情報セキュリティ侵害の内容及び影響範囲を調査の上、当該情報セキュリティ侵害への対応策を立案し、三重県の承認を得た上で実施すること。
 - (2) 発生した事態の具体的内容、原因及び実施した対応策等について報告書を作成し、三重県へ提出して承認を得ること。

- (3) 再発防止対策を立案し、三重県の承認を得た上で実施すること。
- (4) 上記のほか、発生した情報セキュリティ侵害について、担当職員の指示に基づく措置を実施すること。

第 10 遵守すべき法令等

- 1 受託者は、民法、刑法、著作権法、不正アクセス行為の禁止等に関する法律（平成 11 年 8 月 13 日法律第 128 号）等の関係法規を遵守すること。
- 2 受託者は、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年 5 月 30 日法律第 57 号）及び三重県個人情報保護条例に基づき、個人情報を適正に取り扱うこと。

第 11 受託者の義務

- 1 本業務の遂行に当たっては、契約書、本仕様書及びサービス仕様書に従うこと。
- 2 本業務において、契約書、本仕様書及びサービス仕様書に明示されていない事項でも、その履行上、当然必要な事項については、受託者が責任を持って対応すること。
- 3 契約書及び仕様書に明示されているすべての業務に対し、いかなる場合においても三重県に別途費用を請求することはできない。ただし、三重県の要求仕様の変更による追加費用については別途協議を行うものとする。

第 12 支払条件

人工知能（AI）を活用した児童虐待対応支援サービス提供料金等の支払いは、契約書別表 1 の金額を月額払いとする。受託者は、契約書に定める県の検査に合格した場合、書面によりサービス提供料金等の支払いを請求することができる。ただし、支払う額は、各月の稼働日に応じて、次の表に定める額（円未満切り捨て）を支払う。

表 - 4 各月の稼働日と支払額

各月 4 日未満の停止	別表 1 の月額を支払う。
各月 4 日以上 7 日未満の停止	別表 1 の月額×0.9 を支払う。
各月 7 日以上 10 日未満の停止	別表 1 の月額×0.8 を支払う。
各月 10 日以上 13 日未満の停止	別表 1 の月額×0.7 を支払う。
各月 13 日以上 16 日未満の停止	別表 1 の月額×0.6 を支払う。
各月 16 日以上	別表 1 の月額×0.5 を支払う。

1 日は 24 時間とし、停止した初日は原因究明日として除く。

第 13 機密保持

- 1 受託者は、受託期間中または受託期間終了後を問わず、業務を遂行するうえで知り得た個人情報及び機密情報を本業務の目的以外に使用し、又は第三者に開示若しくは漏えいしてはならない。
- 2 受託者が個人情報の処理等を行う場合は、三重県個人情報保護条例に基づき個人情報の漏えい、滅失及びき損に対する防止措置を講じなければならない。

第 14 再委託の制限

- 1 受託者は、三重県の承認を得ないで業務の全部又は一部を第三者に委託してはならない。ただし、あらかじめ再委託の相手方の住所、氏名、再委託を行う業務の範囲、再委託の必要性及び再委託の金額等について記載した書面を三重県に提出し、三重県の承認を得た場合はこの限りではない。再委託の内容を変更しようとするときも同様とする。
- 2 前項の規定は、受託者が資料の謄写、製本等の軽微な業務を再委託しようとするときには、適用しない。

第 15 暴力団等排除措置要綱による不当介入に対する措置

- 1 受託者は、業務の履行にあたって暴力団、暴力団関係者又は暴力団関係法人等（以下暴力団等という。）による不当介入を受けたときは、次の義務を負うものとする。
 - (1) 断固として不当介入を拒否すること。
 - (2) 警察に通報するとともに捜査上必要な協力をすること。
 - (3) 三重県に報告すること。
 - (4) 業務の履行において、暴力団等による不当介入を受けたことにより工程、納期等に遅れが生じる等の被害が生じるおそれがある場合は、三重県と協議を行うこと。
- 2 受託者が1の(2)又は(3)の義務を怠ったときは、「三重県の締結する物件関係契約からの暴力団等排除措置要綱」第7条の規定により「三重県物件関係落札資格停止要綱」に基づく落札資格停止等の措置をとるものとする。

第 15 特記事項

受託者は、以下の要件に基づいて記載された提案を行うこと。

- 1 受託者は、本業務において実現できる信頼性向上策を運用保守の観点から提案すること。
- 2 チーム編成を明確にした作業体制図を提示すること。

- 3 品質を担保するための方法を具体的に提案すること。
- 4 本業務は、TCO の削減を目標としているため、TCO を削減できる工夫について提案すること。
- 5 運用業務に関する費用とその算出根拠を明示すること。