

## ア 機能要件

### (1) 共通機能

- ① システムにて管理する情報については、年数・履歴数に制限がなく管理できる。
- ② 入力データ等のエラーが発生している場合には、利用者に画面上で通知することができる。
- ③ 各情報の重複登録を防ぐことができる。
- ④ システムで管理するデータは、CSV 出力ができる。
- ⑤ 組織、グループ、担当者単位で業務予定・スケジュールを管理できる。
- ⑥ ECU 機能は一般職員がデータベースの専門知識を必要とせず、権限の範囲内で自由にデータを抽出できる。
- ⑦ 人事異動等での担当者変更処理を個別及び一括で処理できる。
- ⑧ システム外で作成した資料等はシステムにアップロードでき、随時閲覧、ダウンロードができる。
- ⑨ Web ブラウザ上で業務マニュアル・共通様式等業務に必要なファイルを格納可能なフォルダを任意に作成できる。
- ⑩ システムで利用する各種マスタデータの登録・変更・削除ができる。

### (2) 個別機能

#### ① 児童相談情報管理

- 対象児童の基本情報、受付・受理情報、対応情報、診断情報、対応経過情報等の登録処理を行う。
- ・定型化したフォーマットに内容を入力するなど、可能な限り簡素な方法により登録できる。
  - ・既に登録されている情報を修正し、追加で判明又は対応した情報を適宜登録できる。
  - ・きょうだいがいる場合の複写やジェノグラムの作成等、簡易な操作で入力できる。
  - ・住所について、住民票上の住所と現住所を同時に管理することができ、住所変更や姓の変更に  
ついてはその履歴も管理できる。
  - ・虐待通告時に該当児童の対応経過等が迅速に把握できるよう、児童の基本・家族情報や対応経過等を複数の画面を遷移することなく、一画面で表示できる。
  - ・システム外にて Word、Excel 及び PDF 等で作成した児童に関連する情報は児童に関連付けて保存でき、容易に参照できる。
  - ・世帯の状況として「母子世帯」「多子世帯」等の項目や福祉サービスの受給状況として「生活保護」「療育手帳取得」等の項目を入力し、世帯のリスクの状況について当所で判断する際、各項目の該当状態について一覧化して画面に表示できる。
  - ・登録した情報から児童記録票を作成・印刷できる。
  - ・他の児童相談所からのケース移管があった場合、外部記録媒体を用いて、Word、Excel 及び PDF 等で作成された児童に関連する情報のデータ移行を可能とする。
  - ・福祉行政報告例（第 43～50 表、第 56 表、57 表）作成のために必要な入力項目を登録でき

る。

## ② 会議管理

児童相談所において定期的に開催する受理会議で使用する資料を作成する。

- ・登録した情報から日付範囲を指定して受付受理簿の作成・印刷ができる。
- ・登録した情報から援助方針会議資料の作成・印刷ができる。
- ・援助方針会議の決定情報が登録でき、会議録の作成・印刷ができる。

## ③ ケース進行管理

システム利用課ごとに取り扱っている相談に対し、支援の進行状況を管理する。

- ・システム利用課ごとにケースの開始・終結を登録・管理できる。
- ・システム利用課別、担当者別に進行状況が管理できる。
- ・月別等任意の期間ごとにケース進行管理表を作成・印刷できる。
- ・担当者ごとにケース児童一覧及び管理児童数が表示できる。
- ・児童ごとに処遇格付（進行管理ランク）を登録できる。また、各進行管理ランクに合わせて支援漏れが発生しているケースを検知し、担当者等に通知することができる。

## ④ 一時保護情報管理

児童の一時保護（委託）を実施する場合、詳細情報を登録し、関係書類を作成する。また、一時保護所において一時保護中の児童の情報を管理し、関係書類を作成する。

- ・一時保護（委託）決定及び解除等の情報を登録・編集・履歴管理できる。
- ・全データ・年度・日付範囲・処理種別等指定し、一時保護台帳の作成・印刷ができる。
- ・福祉行政報告例（第 47 表）作成のために必要な項目を登録できる。
- ・登録した情報から一時保護決定・解除の通知書の作成・印刷ができる。
- ・各通知書は送付先ごとに出力できる。通知書は必要により一時保護先を空欄にでき、各通知書の送付先は任意で追加できる。
- ・児童ごとに児童支援日誌及び保護児童観察記録票の作成・編集・印刷ができる。児童情報、対応情報等に関連付けて容易に参照できる。

## ⑤ 措置等情報管理

施設入所等の措置（児童福祉法第 27 条第 1 項第 3 号の措置）、児童自立生活援助事業の実施及び送致が必要となった場合、詳細情報を登録し、関係書類を作成する。

- ・措置先、決定日等を登録する。また、措置解除、措置変更、措置延長、措置停止及び措置停止の解除についても登録することができ、その履歴も管理できる。
- ・全データ・年度・日付範囲・措置種別・処理種別等指定し、措置台帳の作成・印刷ができる。
- ・福祉行政報告例（第 45 表～50 表）作成のために必要な入力項目を登録できる。
- ・登録した情報から措置決定・解除等の各通知書の作成・印刷ができる。
- ・各通知書は送付先ごとに出力できる。各通知書の送付先は任意で追加できる。

## ⑥ 受診券管理

里親委託及び一時保護中の児童について受診券情報を登録できる。受給者番号の自動採番ができる。

- ・返納、再発行、作成取消しができる。その履歴も管理できる。

- ・全データ・年度・日付範囲・種別等指定し、受診券交付台帳の作成・印刷ができる。
- ・複数の項目を選択し、受診券情報を検索できる。

#### ⑦ 保護者負担金管理

措置された児童の世帯に対し、所得に応じて負担金額を認定し登録する。

- ・措置された児童の世帯ごとに、納入義務者、口座情報等が登録できる。
- ・世帯の扶養義務者ごとに、税情報、収入情報、控除情報等が登録できる。
- ・簡易な方法で所得に応じた階層区分を決定し、負担金額を自動計算できる。
- ・登録した情報から調定内訳一覧の作成・印刷ができる。
- ・登録した情報から納入通知書を作成・印刷ができる。
- ・登録した情報から督促状の作成・印刷ができる。

#### ⑧ 里親情報管理

里親の認定情報を、登録、追加・更新、修正・削除し、関係書類を作成及び印刷・履歴管理する。

- ・福祉行政報告例（第 56～57 表）作成のために必要な項目を登録できること。
- ・里親の基本情報、家族情報、更新履歴、措置中児童・一時保護委託中児童、措置児童履歴・一時保護委託履歴を里親情報画面として一画面で確認でき、この画面から里親の処理ができること。
- ・里親登録された里親の区分ごとに、里親台帳の作成・印刷ができる。

#### ⑨ 情報検索

システムに登録されている児童情報を様々な条件で検索する。

- ・虐待通告又は警察等からの照会があった場合に、対象児童の情報を容易に検索・確認できる。
- ・抽出した対象児童の基本情報、対応情報等を一画面で確認できる。
- ・施設・里親別等で措置児童の検索・一覧表示できる。
- ・一時保護所、一時保護委託先別で検索・一覧表示ができる。
- ・児相別等の詳細な区分で 18 歳及び 20 歳（期間延長中児童）到達予定児童の検索・一覧表示ができる。
- ・検索結果は出力項目を任意で指定し CSV 出力できる。

#### ⑩ 各種統計処理

福祉行政報告例等の統計処理を行う。

- ・システムに登録されている情報から、任意の年度の福祉行政報告例（第 43～50、56～57 表）を自動集計し、Excel 形式の帳票として出力できる。
- ・出力した Excel の別シートに集計の根拠となる児童情報が出力できる。
- ・福祉行政報告例第 45 表については、年度・日付範囲を指定した年度中に新規に受理（新規ケース）又は前年度未対応のケースについてのみ、当該年度中に対応した件数（複数処理した場合、複数カウントする）及び未対応件数を計上する。
- ・福祉行政報告例第 49 表については、年度・日付範囲を指定した年度中に新規に受理（新規ケース）又は前年度未対応のケースについてのみ、当該年度中に対応した件数を計上する。

#### ⑪ 国情報共有システム対応

国情報共有システムに対応した児童情報データを入出力する。

- ・児童相談システムに登録されている児童記録表の情報から、国情報共有システムへ登録するための CSV ファイルの作成・出力ができる。
- ・国情報共有システムから出力した CSV ファイル及び添付ファイルを、外部記録媒体を利用して児童相談システムへ取り込むことができる。
- ・児童相談システム稼働時に、国情報共有システムに外部記録媒体を利用して CSV ファイル及び添付ファイルを取り込み、情報が登録・更新されるよう、初期セットアップ（テスト含む）の支援を行う。

#### ⑫ その他情報管理

- ・下記に掲げる項目及びその他の機能について、パッケージソフトに標準搭載されている機能で有用と思われる機能があれば提案すること。
- ・施設情報管理 施設基本情報の登録、施設定員及び現員等を管理する。
- ・CA 情報管理 当所のケースのうち所在不明となった児童、又は他の都道府県等から照会のあった児童の CA 情報を登録・管理する。照会のあった児童について、システムの登録情報から該当児童を検索する。

### イ 新入出力情報・帳票、画面一覧

#### （１）画面要件

- ① システムを利用する職員等のパソコン習得レベルに関わらず、操作しやすく、誤操作を生じにくい画面レイアウト・画面構成・画面遷移とする。
- ② 全体的な画面構成については、処理機能別に全く異なった構成にするのではなくユニバーサルデザインに配慮し、統一性のとれた形態とする。
- ③ 入力マウス及びキーボードを用いて行うが、選択項目にプルダウン方式やチェックボックス方式、日付のカレンダー入力を採用するなどして、入力作業の軽減を図る。
- ④ 入力補助としてヘルプ画面又は検索画面を用意する等、入力事務の負担を軽減する。
- ⑤ 各情報の誤登録を防ぐための工夫をする。

#### （２）帳票要件

「別紙 3 帳票一覧」に掲げる帳票のうち、システム出力「○」と表記されている帳票については、システムから出力する。

- ① 印刷する前にプレビュー画面で印刷内容の確認ができる。
- ② 全ての帳票が Excel 又は Word で出力でき、PDF ファイルでの保存も可能である。
- ③ ページ指定で印刷できる。
- ④ 法改正等に伴う様式の変更に柔軟に対応できる。

#### （３）システム連携要件

仙台市の住民基本台帳システムから住基参照フォルダに出力された住民基本台帳情報を、外部記録媒体を用いて取り込むことを可能とする。

### ウ システム構成

#### （１）全般

- ① システム形態はWeb型システムとし、コンピュータの専門的な知識のない一般職員に配慮し、複雑なパソコン操作を要しない簡明なシステムとする。
  - ② 業務ピーク時においても処理能力に低下が生じないシステムとする。また、長期保存に耐えうるシステムとする。
  - ③ 操作には、職員の個人認証（ユーザーID とパスワード）および生体認証による二要素認証を必要とする。又、操作権限を設定し、個人情報の取扱に配慮する。
  - ④ 個人情報の漏えい、データの改ざん・破壊防止などに対するセキュリティ管理に加え、サイバー攻撃に対するセキュリティ管理を図る。
  - ⑤ LANは、GbE（1000BASE-T）に対応するものであること。
  - ⑥ クライアント端末追加時に、システム側で追加のアプリケーションライセンス費用が発生しないような方法を用いて構築する。
- (2) サーバ（児童相談システム及びウイルス対策、WSUS、生体認証による二要素認証用サーバ）
- ① 設置場所は児童相談所とする。
  - ② 停電対策として停電時1時間保証のUPS装置を設置する。
  - ③ 住民基本台帳システムから外部媒体によりデータを抽出し取り込む。データの文字コードはUnicodeとする。
  - ④ 端末は児童相談所業務専用のパソコンを導入のうえ、接続して運用する。
  - ⑤ サーバOSはMicrosoft Windows Server2016以上のものとする。データベースは、信頼性の高いリレーショナルデータベースとする。
- (3) クライアント及びプリンタ
- ① 導入数

児童相談所及び子供未来局子供家庭支援課に児童相談業務専用端末及びプリンタを導入する。

	児童相談所 事務室 (児童相談所 本館2階)	一時保護所 (児童相談所 別館)	親子こころ の相談室 (児童相談所 本館1階)	子供家庭保 健課 子供支援給 付課 (上杉庁舎)
端末	82台	12台	4台	2台
プリンタ	4台	2台	1台	1台

- ② 端末の仕様
  - ・ノートパソコンとする。
  - ・セキュリティチップを搭載している。
  - ・基本OS Microsoft Windows 11 日本語版
  - ・メモリ 8GB以上、システムドライブ SSD 256GB以上
- ③ プリンタの仕様
  - ・A3対応モノクロレーザプリンタ

#### 4) ネットワーク

- ① 児童相談所の 1F 親子こころの相談室, 2F 事務室, 保護所に設置するフロア SW から, 各端末とプリンタへ LAN 配線する。(各フロア SW 間の LAN 配線については別途当所で配線する。)
- ② 児童相談所外である子供家庭保健課・子供支援給付課設置の端末への配線については, 情報システム課で用意している IG ネットワークのポートから LAN 配線を行う。

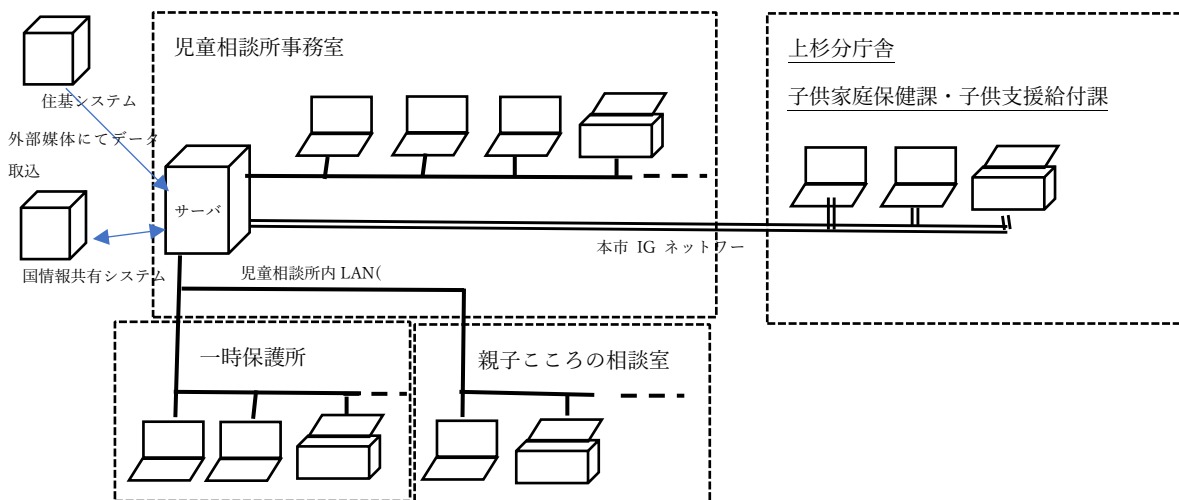
(5) 住民基本台帳システム連携および対象者の異動の把握

住民基本台帳システム連携は初期段階で住民基本情報約 109 万人分をシステムに取り込んだ後, 以下の手順のとおり, 児童相談システムにて①～④の作業を行うことを想定している。

- ① 住民基本台帳システムから毎日送られてくる住民異動情報を, 定期的(原則開庁日)に外部記録媒体を用いて児童相談システム内に取り入れ, 児童相談システム内の情報に反映させ, 最新の情報に更新する。
- ② 児童相談システムで児童または家族を登録する際には児童相談システム内の住民情報の中から検索し, 一致する人物の情報を反映させる。
- ③ 住民異動情報を反映させた児童・家族は児童相談システム内に登録者リストとして保有する。
- ④ 住民異動情報の中に児童相談システム登録者リストの対象者がいた場合は, 職員が把握できるように, 異動情報を抽出し明示する。

(職員が④で明示された情報をもとに児童相談システム登録者リストを修正する。)

6) システム構成図



エ 非機能要件

① 継続性

- ・ 平常時,業務停止を伴う障害が発生した際には, 1 営業日前(日次バックアップからの復旧)までのデータ復旧を目標とすること。
- ・ 平常時,業務停止を伴う障害が発生した際には, 12 時間以内でのシステム復旧を目標とすること。
- ・ 平常時, 業務停止を伴う障害が発生した際には, 一部システムの復旧を実施すること。
- ・ 大規模災害時,情報システムに甚大な被害が生じた場合は, 一か月以内に再開することを目標とすること。
- ・ 年間のシステム稼働率は, 99.5%を目標とすること。

## ② 耐障害性

- ・情報システムを構成するネットワーク機器及びストレージ機器については物理的に複数用意し、特定のサーバ、特定の機器のみの冗長化とすること。
- ・サーバのハードディスクを物理的に複数用意し、RAID6 又は RAID10 による冗長化とすること。

## ③ 災害対策

- ・大規模災害時には業務継続性を満たすため、児童相談情報管理機能を優先して情報システムを再構築すること。
- ・地震、水害、テロ、火災などの大規模災害時の業務継続性を担保するためのデータ保管先は、1ヶ所（庁内）とすること。

## ④ 性能・拡張性

- ・本システムの利用者数及びデータ量が本システム稼働開始時から毎年 1.2 倍の増加することを前提に対応できるものとする。
- ・バックアップデータの保管期限は 5 年とすること。

## ⑤ 性能目標値

- ・通常業務時のオンラインレスポンスタイムは、全ての画面で 3 秒以内を目標とすること。
- ・業務繁忙等によるアクセス集中時のオンラインレスポンスタイムは、全ての画面で 5 秒以内を目標とすること。
- ・通常時のバッチレスポンスタイムは、再実行の余裕が確保できることを目標とする。
- ・業務繁忙時におけるアクセス集中時のバッチレスポンスタイムは、再実行の余裕が確保できることを目標とする。
- ・情報システムで使用するネットワークについては、独自 LAN を前提とすること。

## ⑥ 通常運用

- ・情報システムの運用時間は、平日・休日共に 24 時間運用を前提とすること。
- ・バックアップは、1 ステップのみ手動で行う（外部媒体交換のみ）こと。
- ・バックアップの取得間隔は、日次で取得すること。
- ・情報システムの監視については、エラー監視（トレース情報を含む）を行うこと。
  - ・情報システムの時刻同期については、ネットワーク機器も含めシステム全体で時刻同期を行うこと。

## ⑦ 保守運用

- ・情報システム稼働後の運用は計画停止あり（運用スケジュールの変更不可）とする。
- ・受注者が定期的にシステム所管課の担当者へパッチリリース情報を提供すること。
- ・情報システムへのパッチ適用前には、障害対応に適用するためのパッチとセキュリティパッチの両方でパッチ検証を実施すること。
- ・OS 等のパッチについては、緊急性の高いパッチはサーバ・クライアント共に即時に適用し、それ以外は定期保守時に適用を行うこととする。

## ⑧ 障害時運用

- ・システム異常検知時は、本市の指定する時間帯（8 時 30 分～17 時 15 分）で対応を行うこと。
- ・システム異常時の駆け付け到着時間は、保守員到着が異常検知から本市の翌営業開始時までを目

標とすること。

- ・システム異常検知時の受注者のサポート体制が整備されていること。

⑨ 運用環境

- ・情報システムの運用環境については、受注者による提案事項とすること。
- ・運用マニュアルについては、情報システムの通常運用と保守運用のマニュアルを提供すること。
- ・情報システムは、リモート操作を行わないこと。
- ・情報システムは、外部システムと接続しないこと。

⑩ サポート体制

- ・情報システムのハードウェア保守については、随時保守(オンサイト)とすること。
- ・情報システムのソフトウェア保守契約種類は、受注者による提案事項とすること。
- ・一時対応については、すべて受注者が実施する。
- ・一時対応による対応時間は、受注者の定時時間内とすること。
- ・運用の定期報告は、受注者の提案事項とすること。
- ・保守の定期報告は、障害報告に加えて運用状況報告を行うこと。

⑪ 移行性

- ・システム移行時の既存の Access の停止可能日時は、1 日とすること。
- ・システム移行時の並行稼働時間は有りとすること。
- ・現行システムから新システムへ 10TB 未満のデータを移行すること。

⑫ 移行計画

- ・現行システムから新システムへのデータ移行作業は、本市と受注者と共同で実施すること。
- ・現行リハーサルの実施範囲は、正常ケースとすること。
- ・現行リハーサルの実施については、本番データ使用すること。
- ・外部連携リハーサルは、有り(外部接続仕様の変更無し)とする。

⑬ セキュリティ診断

- ・情報システムの Web 診断を実施すること。

⑭ セキュリティリスク管理

- ・システム脆弱性等に対応するためのウイルス定義ファイルの適用については、1 週間に 1 回実施すること。

⑮ アクセス・利用制限

- ・管理者権限を持つユーザーの認証方法は、生体認証を含めた多要素認証とすること。
- ・管理者権限を持たないユーザーの認証方法は、多要素認証とすること。
- ・認証に使用するパスワードは 8 文字以上、3 文字種以上であること。
- ・パスワードの有効期限を設定可能とするが、有効期限を設けない設定も可能とすること。

⑯ 全てのデータの秘匿

- ・全ての伝送データについては暗号化すること。
- ・情報システム内の蓄積データについては、認証番号のみ暗号化すること。

⑰ 不正追跡・監視

- ・ログは、必要なログを取得すること。



- ・ログの保管期間については、5年とすること。
- ・サーバ・ストレージへの不正監視対象は外部接続部分とすること。
- ・ネットワークへの不正監視対象は、外部接続部分とすること。

#### ⑱ マルウェア対策

- ・マルウェア対策の実施範囲は、システム全体とすること。
- ・リアルタイムスキャンを実施すること。
- ・フルスキャンの実施は1回/月とすること。

#### ⑲ Web 対策

- ・セキュアコーディング、Web サーバの設定等は、不正アクセスを防止するセキュリティ対策を行うこと。
- ・WAF の導入は、無しとすること。

#### ⑳ システム環境・エコロジー

- ・マシナールームへのサーバ等の設置にあたっては、ラックマウント用機材を用いて構成すること。
- ・事務室へのサーバ等の設置にあたっては、人と混在するスペースに設置することを前提とする。
- ・情報システムは20分の停電に対応できるものとする。
- ・情報システムでは、対象物品についてグリーン購入法の基準を満たす物品のみを使用すること。  
(ただし、本市要件を満たす機器がない場合は、その限りではない。)

### オ SLA 項目定義

可用性や運用・保守性等、非機能要件の中で特にシステム導入後に定量的に評価する項目については、別紙運用・保守仕様書「12 附表(1)SLA 項目定義」を参照のこと。

### カ パッケージソフトウェアの活用

- ① 他自治体の児童相談所への導入実績があるパッケージシステムの標準機能を活用する。
- ② 既存の業務フローについては当所にてBPRを実施し、システムに対応した業務フローに見直す。

### キ データ移行・システム構築

#### (1) 移行対象

原則として、次のデータを移行する。ただし、ここに掲げる以外のデータでシステム運用上不可欠のデータがあれば、併せて移行対象として検討する。

##### ① 児童相談所の共有HDDにおいて管理しているデータ

- ・児童検索システムデータ（Access 形式データ）

受理日、児童番号、児童氏名、児童氏名ふりがな、性別、生年月日、年齢、学校名、学年、保護者氏名、続柄、区、住所、相談経路、相談種別、相談内容、担当者名（児童福祉司、児童心理司、相談員）等

……虐待相談分 約 15,000 件 インテーク相談分 約 35,000 件

- ・受理データ（Access 形式データ）

受理日、児童番号、児童氏名、児童氏名ふりがな、性別、生年月日、年齢、学校名、学年、保護者氏名、続柄、区、住所、相談経路、相談種別、相談内容、担当者名（児童福祉司、児童心理司、

相談員), 経過記録, 心理記録, 援助方針会議録等

……受理データ 約 10,000 件 経過記録 約 30,000 件 心理記録 5,000 件

- ・措置台帳管理データ (Excel 形式データ)

児童氏名, 性別, 生年月日, 年齢, 住所, 保護者氏名, 相談種別, 措置施設等先, 措置年月日, 解除年月日 等

……約 350 名分

- ・一時保護台帳管理データ (Excel 形式データ)

児童氏名, 生年月日, 年齢, 一時保護(委託)施設等名, 決定年月日, 解除年月日, 保護日数

……約 500 名分

- ・里親認定情報

里親氏名, 住所, 年齢, 里親種別 等

……約 300 組分

- ・保護者負担金管理データ (Excel 形式データ)

児童氏名, 生年月日, 住所, 保護者氏名, 階層認定, 負担金額 等

……約 350 名分

② 情報共有システムへの対応

システム稼働開始時に国情報共有システムの CSV ファイルを取り込む。また, 情報共有システムの情報を登録・更新する。

(2) 移行方法

本市の保有する上記 Excel 形式又は Access 形式データは以下の方法により移行する。なお, 受注者側へのデータ提供後, 新システムのデータベース等への移行及び付随する各種作業は受注者側で行う。

① 児童相談所の共有HDDにおいて管理しているデータ

各種データを本市が受注者側に提供する。調査, 解析及び移行等は受注者において行う。

② 情報共有システムへの対応

上記において移行したデータから, 受注者が変換, 移行等を行う。

(3) データ確認

抽出したデータ及び取込後のデータの確認は発注者及び受注者が行う。データ移行エラーが発生した場合には, その内容を本市に示し, 対応方法を協議し, 移行を行う。

ク 外部関係機関調整, 操作研修・マニュアル作成, 広報周知

(1) 研修に係る要件

システムの稼働前研修は, システムを利用する児童相談所職員のほか, 子供家庭保健課・子供支援給付課職員に対して実施する。

① 研修の対象職員

	児童相談所	一時保護所	親子こころ の相談室	子供家庭保健課 子供支援給付課
システム利用者	82 名	30 名	6 名	4 名
システム管理者	5 名	2 名		

② 研修の概要

研修は集合研修で実施する。原則として、システムに携わる全職員が参加し、部署ごと（児童相談所緊急対応係・児童相談係・児童施設係・心理支援係、一時保護所、親子こころの相談室、子供家庭支援課及び子供支援給付課）に実施する。

③ 内容

システムに関する主な機能の説明を行い、操作マニュアルに基づいた研修を実施する。主な機能や画面遷移の操作を確認する。

④ その他

- ・研修会場及び研修に必要な操作端末は、本市側が用意する。研修時に使用するダミーデータ、配布用テキスト及び印刷用の紙は、受注者側が用意する。
- ・研修実施ごとに、各種マニュアル（管理者用、利用者用）及び研修用テキスト（管理者用、利用者用）を研修の参加人数分納めること。

(2) マニュアルについて

システムの操作運用に関わるマニュアルを作成する。マニュアル類はできる限り専門用語を使用せず、利用者にわかりやすい表現にする。やむを得ず専門用語を使用する場合は、注釈等をつける。電子マニュアル化し、各業務画面からオンラインヘルプ、マニュアル、Q & A等を参照可能とする。各利用者別のマニュアルについては以下のとおりとする。

① 職員用の端末操作マニュアルの作成

システムを利用する職員用の端末操作マニュアルを作成する。業務処理、研修教材及び機能紹介に十分利用できるものとして、業務の流れに沿って、各機能単位に操作の手順、入力方法等を明確に記述する。

② システム管理者向け運用マニュアルの作成

システム管理者を対象とした管理マニュアルを作成する。障害時の対応方法や、マスタをはじめとする各種定義情報の管理方法などについても記述する。

コ 運用保守方針

(1) 運用・保守要件定義

システムの運用及び保守に必要な業務について、受注者は、本市と協議の上、設計を行う。運用及び保守内容には、次に掲げる要件を備える。仕様の詳細については、別紙 仙台市児童相談システム運用・保守仕様書を参照すること。

① 運用要件

・ システムの運用時間

システムの運用時間については、保守計画停止を除き、24 時間 365 日常時稼動する。保守計画停止後のシステム再起動処理は、運用管理者（児童相談所相談指導課）が行える。

・ 障害対応

システム稼動停止等重大な障害の未然防止、早期発見を行えるよう対策を講じる。システム障害が発生した場合の速やかな障害回復機能、データ保護、障害の局所化を図る。

・ ヘルプデスク対応

ユーザーからのシステム運用の照会に、迅速にメール又は電話にて対応すること。児童相談所の開所時間（8:30～17:15）内は常時対応できる体制をとる。

② ソフトウェア保守要件

・ 受注者が納品したソフトウェア（OS、DBMS 等の基本ソフトウェアも含む）、ファームウェア、ドライバ等に関する保守技術情報の提供及び各種技術支援を行う。

・ 必要に応じて、バージョンアップ版、セキュリティパッチ等の提供及びインストール作業を行う。

・ システムのパフォーマンスに著しい問題が生じた際は、性能を改善するための対策等を立案し、市と協議の上、実施する。

・ システム管理テーブルやマスタテーブルに関して、マスタ保守画面等で対応できないデータの変更や、パラメータ設定等を必要に応じて行うこと。

③ ハードウェア保守要件

・ 受注者が納品したハードウェア等に関する保守技術情報の提供及び各種技術支援を行う。