

# 福祉保健業務相談対応支援システム導入業務 調達仕様書

令和8年7月

福祉保健部 福祉保健課

## 目次

1	本案件の概要	4
(1)	調達件名	4
(2)	背景・目的	4
(3)	調達期間	4
(4)	運用開始日	4
(5)	業務の履行場所	4
2	業務委託概要	5
(1)	システム化対象業務	5
(2)	本業務の委託内容	6
(3)	作業要件	7
(4)	スケジュール	9
(5)	プロジェクト体制	10
3	システム要件	11
(1)	基本要件	11
(2)	個別機能要件	12
4	非機能要件	14
(1)	規模	14
(2)	性能	15
(3)	信頼性	15
(4)	拡張性	19
(5)	継続性	19
(6)	情報セキュリティ対策	20
5	テスト要件	23
(1)	テスト方針	23
(2)	テスト作業要件	23
(3)	不良修正の扱い、原因の究明	23
(4)	試験稼働について	24
6	研修要件	24
7	運用支援・保守要件	24
(1)	基本方針	24
(2)	サポート体制	24
(3)	問合せ対応	25
(4)	報告及び会議等	26
8	本県業務展開検討要件	26
(1)	本県業務展開検討	26
(2)	庁内他業務展開計画の作成	27

9	成果品 .....	27
(1)	プログラム等 .....	27
(2)	提出書類等 .....	27
(3)	納品条件.....	27
10	その他留意事項 .....	28
(1)	秘密の保持 .....	28
(2)	個人情報の保護.....	28
(3)	疑義の解決 .....	28
(4)	貸与資料と使用期限.....	28
(5)	第三者への委託(地元企業への再委託の配慮) .....	28
(6)	損害賠償等 .....	28
(7)	完了 .....	28
(8)	成果品の保証期間(瑕疵担保).....	29
(9)	成果品の帰属(著作権等) .....	29

## 1 本案件の概要

### (1) 調達件名

福祉保健業務相談対応支援システム導入業務(以下、「本業務」という。)

### (2) 背景・目的

宮崎県(以下、「本県」という。)における福祉保健に係る各種相談件数(詳細は下表 4-1 参照)は年間 50,000 件以上となっており、年々増加傾向になっていることから、担当職員の負担も大きくなっている状況である。そのような中で、県民等からの電話又は窓口での相談対応において、対応記録を手作業で書き起こしており、記録作成の対応に時間がかかることで県民等への支援の遅れを招く恐れがある。また、手作業による記録では、内容の抜けや属人的な解釈による認識の違いが生じる可能性があるほか、組織内での情報共有に時間がかかり、関係機関との連携が円滑に進まない場合もあることから、職員の対応効率化と対応記録作成の精度向上・迅速化が必要になっている。

上記を踏まえ、本業務では、県内の17拠点で対応している精神保健福祉、児童虐待・養護、生活保護・生活困窮者等に係る電話及び窓口相談の対応記録作成作業に対し、AI の活用による省力化・効率化させることを目的とする。

なお、福祉保健に係る対応記録の作成を効率化させることで、県民等への福祉保健に係るケア充実や関係機関との連携を円滑にさせることで、よりきめ細やかな援助を目指す。

### (3) 調達期間

契約締結後から令和9年3月31日(水)まで

### (4) 運用開始日

令和8年1月4日(月)(予定)

### (5) 業務の履行場所

本県庁舎内・各保健相談所及び受託事業者社内など(本県の業務履行場所は下表 1-1 参照)

表 1-1 業務履行場所一覧

組織	住所
福祉保健部障がい福祉課	宮崎県宮崎市橘東通東 2-10-1 防災庁舎 1 階
精神保健福祉センター	宮崎県宮崎市霧島 1-1-2 宮崎県総合保健センター4階
中央保健所	宮崎県宮崎市霧島 1-1-2 宮崎県総合保健センター1階
日南保健所	宮崎県日南市吾田西 1-5-10
都城保健所	宮崎県都城市上川東 3-14-3
小林保健所	宮崎県小林市堤 3020-13
高鍋保健所	宮崎県児湯郡高鍋町大字蚊口浦 5120-1
日向保健所	宮崎県日向市北町 2-16

延岡保健所	宮崎県延岡市大貫町 1-2840
高千穂保健所	宮崎県西臼杵郡高千穂町大字三田井 1086-1
中央児童相談所	宮崎県宮崎市霧島 1-1-2 中央福祉こどもセンター1階
都城児童相談所	宮崎県都城市年見町 14-1-1
延岡児童相談所	宮崎県延岡市大貫町 1-2845
中央福祉こどもセンター 女性相談支援センター	宮崎県宮崎市霧島 1-1-2 中央福祉こどもセンター1階・3階
南部福祉こどもセンター	宮崎県都城市年見町 14-1-1
北部福祉こどもセンター	宮崎県延岡市大貫町 1-2845
児湯福祉事務所	宮崎県児湯郡高鍋町大字北高鍋 3870-1
西臼杵支庁	宮崎県西臼杵郡高千穂町大字三田井 22

## 2 業務委託概要

### (1) システム化対象業務

本業務におけるシステム化対象業務の概要は、下表 2-1 のとおりである。

表2-1 システム化対象業務の概要

分類	業務概要	業務内容
精神保健福祉に 係る相談対応	電話による相談対応	こころの相談、依存症、自殺、ひきこもり、精神障害者保健福祉手帳、自立支援医療、入院患者の処遇、措置入院、虐待などの相談・対応のため、電話、訪問、窓口で対応。
	窓口による相談対応	
	訪問による相談対応	
	相談対応記録の作成	
児童虐待相談・養護相談 対応	電話による相談対応	一般県民や児童の関係者から寄せられる児童虐待通告(主に電話)の対応。 通告者から詳細な情報を聴取後、所内で緊急受理会議を行い、介入方法を検討。 市町村への世帯情報確認(電話)、学校等の関係機関からの情報収集(電話)、児童と面接、(必要に応じて一時保護)、その後に保護者と面接を実施。※保護者への虐待指導や児童の処遇(家庭復帰/施設措置)決定のため、複数回、面接実施。この間に保護者等からの苦情や抗議、愁訴への電話対応がある。
	窓口による相談対応	
	訪問による相談対応	
	相談対応記録の作成	各職員のパソコン(Word 等)で作成

	相談対応記録の登録	職場の共有ドライブにデータ保存。(容量の都合で古いデータが無い場合もある)
	相談対応記録の共有	紙台帳で管理(所内回覧)
女性相談対応	電話による相談対応	夫等からの暴力、離婚、生活困窮、その他困難な問題を抱える女性からの相談対応
	窓口による相談対応	女性相談支援員や電話相談員が面接、電話相談、問題解決に向けた相談支援を実施
	訪問による相談対応	女性相談支援員や電話相談員が面接、電話相談、問題解決に向けた相談支援を実施
	相談対応記録の作成	Wordにて「相談記録票」様式にて記録を作成
	相談対応記録の登録	作成した記録は各個別ファイルでデータを保存し、別途各ケース台帳へも紙媒体にて保存
	相談対応記録の共有	上記ケース台帳を所内で回覧する
生活保護、生活困窮者相談対応	電話による相談対応	生活保護の申請相談、申請者に対する調査及び生活保護受給者に対する訪問調査や相談対応を電話、窓口、訪問により実施 聴取した内容は、記録として整理。生活保護の申請があった場合は、速やかに調査を開始し、原則 14 日以内に開始・却下等の決定を行う。 生活困窮者自立相談支援事業として、生活困窮者からの相談対応や生活保護に至る前の段階からの自立に向けた包括的な支援を、電話、窓口、訪問により実施 聴取した内容は記録として整理し、所内で共有。アセスメントの上支援プランを作成し、継続した支援を行っている。
	窓口による相談対応	
	訪問による相談対応	
	相談対応記録の作成	生活保護：主に専用システムを利用。一部 Word 等で作成。 生活困窮者相談対応：主に専用システムを利用。一部 Word 等で作成
	相談対応記録の登録	生活保護：主に専用システムに保存 生活困窮者相談：主に専用システムに保存。
	相談対応記録の共有	生活保護及び生活困窮者相談：それぞれ紙媒体を出力し、所内決裁の上、ケースごとの台帳に綴じて管理している。

## (2) 本業務の委託内容

### (ア) 役割分担

本業務における受託者の作業内容及び役割分担は、下表 2-2 のとおりとする。

表 2-2 作業内容と役割分担一覧

業務内容	業務概要	役割分担	
		受託者	本県
プロジェクト管理	本プロジェクトの進捗管理、課題管理等	◎	
	定期的な報告会議の開催、議事録の作成等	◎	
要件定義	要件定義書等の作成	◎	
設計・開発	基本設計、詳細設計	◎	
	開発	◎	

テスト	テスト環境の準備		◎	
	総合テスト	機能、性能、障害要件等テスト	◎	
	ユーザテスト	利用者による機能、性能テスト	◎	○
	受入テスト	受入テスト準備(テスト仕様書等作成)	◎	○
機能等の確認テスト		○	◎	
導入支援	研修(操作説明等)	研修実施計画等の作成	◎	
		研修参加者調整		◎
		担当者別研修の実施 (システム管理者、一般利用者向け)	◎	
運用保守	本システムに関する運用計画、手順書等の作成		◎	
	本システムに関する運用評価・改善等		◎	
本県業務展開検討	本県他業務への展開計画書等の作成		◎	○

(イ) システム利用に伴うライセンス及び周辺機器

本システムに必要なライセンス(音声をリアルタイムにテキスト化する機能を使用するライセンス、ICレコーダー等で録音した音声データを本システムにアップロードし順次テキスト化する機能を使用するライセンス及び生成AI自動要約ができる必要トークン数)及びコンバージャーやマイク等の周辺機器は受託者が用意(設置・接続等を含む)すること。必要数量は下表2-3のとおりとする。

表 2-3 必要ライセンス数及び周辺機器

項目	ライセンス及び周辺機器	数量
ライセンス	音声をリアルタイムにテキスト化するライセンス	18/月
	音声データをシステムにアップロードしテキスト化するライセンス	3/月
周辺機器	コンバージャー(例:製品名 EC 版コンバージャーⅡ)	77 台
	マイクセット ・職員用ピンマイク(例:製品名 AmiVoice Front PM01) ・相談者用バウンダリーマイク(例:製品名 EMU4781) ・マイク集約デバイス(例:製品名 AmiVoice Front HUB01)	19 セット
	USB 切替器	50 台

※同等性能以上の製品可。他自治体での利用実績がある等、本システムで動作可能な製品を納入すること。

※USB 切替器により接続する PC 台数は134台を想定。

※生成 AI トークン利用総定数は、全ライセンスで、1,000 万トークン/月を想定。

(3) 作業要件

本業務における作業要件は、下表 2-3のとおりである。

表 2-3 作業要件一覧

項目	要件
プロジェクト管理	(ア) プロジェクト計画書の作成

本業務全体のプロジェクト管理方法、体制、計画(作業ごとの詳細スケジュール含む)等を記載したプロジェクト計画書について、契約締結後2週間以内に作成・提出し、本県の承認を得ること。また、必要に応じ、本県の承認を得たうえで更新を行うこと。

(イ) 進捗管理

各タスクの進捗把握及びスケジュール管理を行うため、次の要件を満たす進捗管理を実施すること。

- i. WBS(Work Breakdown Structure)等により作業工程ごとに必要な成果物、作業タスクを明確にすること。
- ii. 計画から遅れが生じた場合は、原因を調査し、要員追加や担当者変更等の体制見直しも考慮した改善策を提示し、本県の承認を得たうえで実施すること。

(ウ) 課題・リスク管理

プロジェクト進行中に発生した各種課題や円滑な進行を阻害するプロジェクト内外のリスクを一元的に管理するため、次の要件を満たす課題・リスク管理を実施すること。

- i. 課題の内容、発生日、優先度、解決予定日、対応状況・対応策・対応結果及び解決日等の情報を一元的に管理すること。
- ii. 定期的に対応状況を確認・報告し、課題の解決に向け迅速に取り組むこと。
- iii. プロジェクトに影響を与えるリスクを特定し、その発生要因、影響度及びリスク軽減策を整理・評価・報告することで、リスクによる影響の抑制に努めること。
- iv. リスクの発生に備え、緊急対応時の体制及び計画を整備すること。

(エ) 品質管理

導入・運用保守するシステムの品質を保証するため、次の要件を満たす品質管理を実施すること。

- i. 検証、品質改善策の検討及び実施を管理する体制を構築するとともに、品質改善のための各種取組みが、プロジェクト計画書に定められた手続きに則って実施されていることを的確に確認・報告すること。

(オ) コミュニケーション管理

プロジェクトに係るすべての参画者の円滑かつ効率的なコミュニケーションを可能とするため、次の要件を満たすコミュニケーション管理を実施すること。

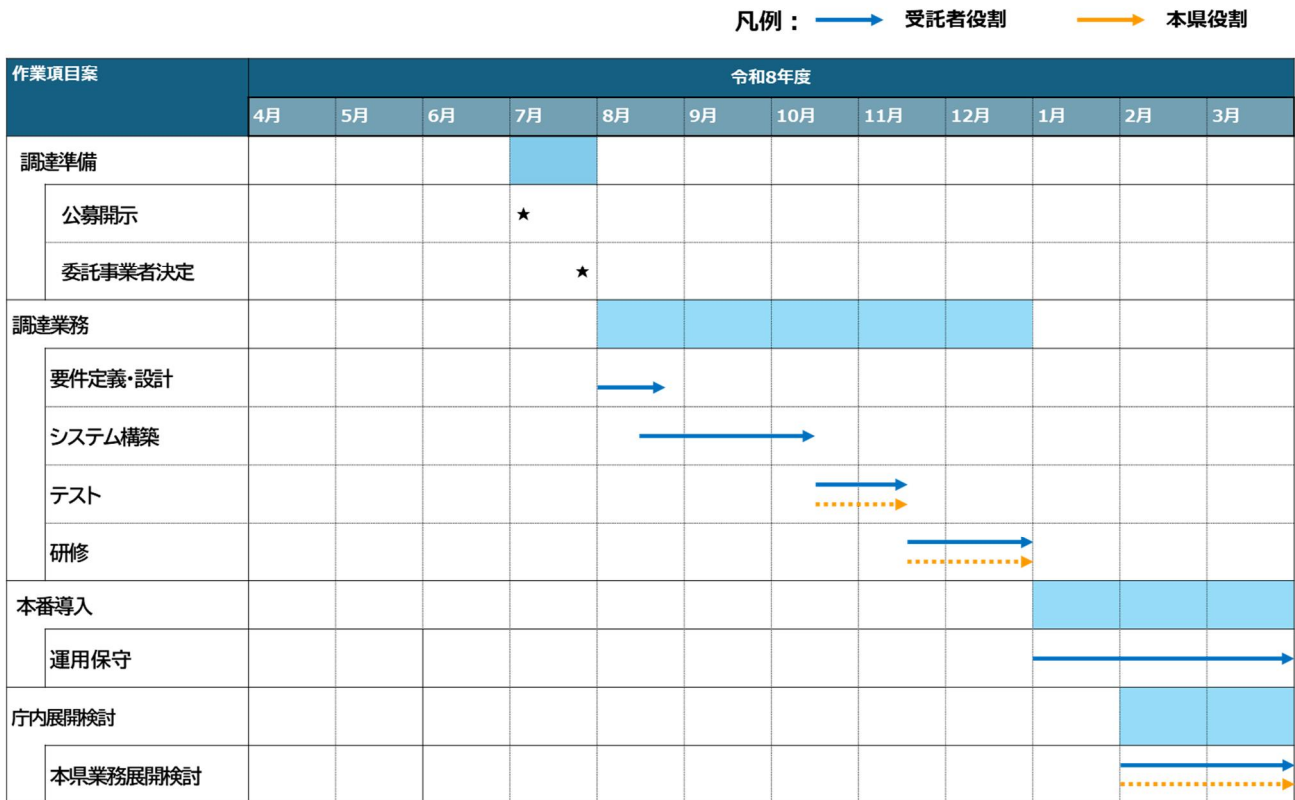
- i. 各種作業に関する打合せ、成果物等のレビューの他、進捗・課題などに関する報告を定期的開催すること。
- ii. 会議等については、会議の内容、対象者を明確にすること。
- iii. 会議の開催頻度等は各作業工程の状況等を鑑みて、本県と協議の上、必要に応じて設定すること。なお、Web 会議ツール(本県が利用可能なツールとし、原則、Teams を想定)を用いた非対面での打合せ可能な環境も用意すること。
- iv. 会議等が開催される都度、原則5 営業日以内に議事録を作成・提出すること。
- v. 上記に加え、本県と調整の上、必要に応じて臨時会議を開催すること。

	<p>(カ) 体制・要員管理</p> <p>プロジェクトに参画する要員の選定、変更及び体制維持に関する管理を行うため、次の要件を満たす体制・要員管理を実施すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. 適切に履行するための体制づくりと要員の確保を行うこと。</li> <li>ii. 作業工程ごとの必要スキルに応じて、適切な知識・経験を有した要員を配置すること。</li> <li>iii. プロジェクト発足時からの要因変更にあたっては、必ず本県の上承を得るとともに、変更後の要員のスキルが前任者と同等以上であることを担保すること。</li> </ul> <p>(キ) セキュリティ管理</p> <p>各作業工程におけるセキュリティに関する事故及びその発生を未然に防ぐため、適切に管理を実施すること。</p>
要件定義・設計	<p>本仕様書に記載される内容を実現するために、本システムの要件定義を行い、基本設計書を作成すること。なお、基本設計書は、機能一覧、画面一覧、システム構成イメージを含めることを基本とし、必要な内容については、本県と協議の上決定すること。</p>
開発・テスト	<p>上記 2.要件定義・設計に基づき、本システムの構築を行うこと。また、構築したシステムは 7.テスト要件に従って、各種テストを実施し、テスト結果を本県に報告すること。</p>
研修、マニュアル作成	<p>8.研修要件に基づき、本システムを利用する対象者向けに研修を実施すること。また、研修の実施にあたっては、本システムの操作に関するマニュアルを作成すること。マニュアルは、日本語で作成し、運用の流れに沿って、運用フローの記述とともに、画面のスクリーンショット等も用いてシステム操作したことがない担当者にもわかりやすく作成すること。なお、マニュアルの内容については、本県と十分に協議し、作成すること。</p>
運用・保守	<p>本システムは令和8年11月に本番導入(予定)から運用保守を実施すること。なお、具体的な運用保守要件については、9.運用支援・保守要件に従って実施すること。</p>
本県業務展開検討	<p>本システムの導入効果及び運用状況を踏まえ、福祉保健分野に限らず、本県庁内の他業務への展開可能性について検討を行うこと。具体的には、対象業務候補の整理、適用可否の評価、業務特性に応じた機能・運用面の課題整理を行い、段階的な展開を想定した展開計画(展開方針、対象業務、想定スケジュール、必要な対応事項等)を取りまとめ、本県に提案すること。</p>

#### (4) スケジュール

本県の考えるシステム導入の主なスケジュールの目安(予定)は、下図 2-1 のとおりである。なお、本番導入時期等(令和 9 年1月予定)を考慮して、適切なスケジュールを提案すること。

図 2-1 本業務委託に係る想定スケジュール



(5) プロジェクト体制

業務実施にあたり受託者は本業務を確実に履行できる体制を設けること。本県、受託者の関係は下図 2-2(現時点の想定であり、今後変更する可能性あり)のとおりとするが、本県と適宜調整を行い、円滑に作業を遂行すること。

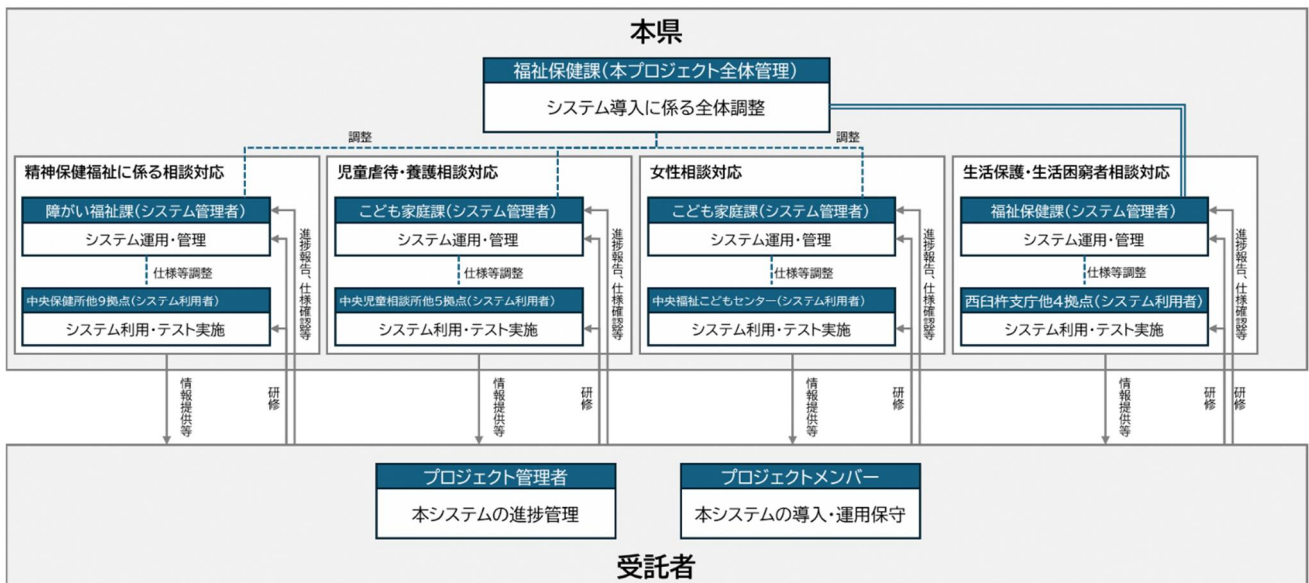


図 2-2 プロジェクト体制図

なお、本業務における主要担当者に求める要件は次の通りである。

(ア) プロジェクト管理者

プロジェクト管理者とは、プロジェクト全ての運営管理に係る責任を持つ者であり、システム(3.システム要件及び4. 非機能要件を満たす業務ツール・サービス)の導入、運用保守業務において、主体となって本県担当者と調整するものである。なお、プロジェクト管理者に求める要件は、次のとおりである。

- ・ 国内外の自治体や民間事業者等に対して、3.システム要件及び4. 非機能要件を満たす業務ツール・サービスを活用したシステム導入、運用保守のプロジェクト管理の経験を有し、また、プロジェクト管理の実務経験を3年以上有すること。

(イ) プロジェクトメンバー

プロジェクトメンバーとは、システム(3.システム要件及び4. 非機能要件を満たす業務ツール・サービス)の導入、運用保守業務の経験を有するものである。

### 3 システム要件

#### (1) 基本要件

本県において、LGWAN 接続で使用可能なシステムであることとし、LGWAN-ASP として「地方公共団体情報システム機構」に登録済のシステムで提供すること。また、システムで利用するデータの保管場所がLGWAN内であること。

(ア) 基本方針

- ・ 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。また、当該管理者権限で、システム利用者のユーザーID 及び所属の発行及び変更ができること。
- ・ システム利用者が各利用者の権限で、音声データのアップロード、データの読み込み・テキスト変換、変換結果の修正等、一連の処理ができること。
- ・ システム利用者が、所属外の情報を閲覧できないようアクセス制限をかけられること。
- ・ システム利用者が個々にログイン機能を有し、また同時にログインできること。
- ・ アップロードした音声データ及び変換後のテキストデータを一定期間保存でき、一定期間経過後に自動消去できること。また、期間は任意に設定できること。
- ・ 地名や制度名、施設名等の固有名詞に対応するための辞書登録機能を有すること。
- ・ 少ない画面遷移で必要十分に取得できる画面構成であること。
- ・ 日付の自動表示やプルダウンメニュー等を活用することで、入力項目等は必要最低限とすること。
- ・ ユーザーインターフェース設計にあたっては、GUI等により操作性に優れていること。
- ・ 契約後に本システム導入施設の現地調査を行うこと。また、発注者からの求めに応じ、情

報システム部門及びセキュリティ部門等との打ち合わせ等に同席すること。

- ・ 将来的に本県内での利用拡大を想定しており、必要な評価や改善について受託者は必要な協力を行うこと。

## (2) 個別機能要件

各機能要件は、つぎのとおりである。

### (ア) 電話等による相談内容の自動テキスト化

- ・ AIを活用した音声認識エンジンにより、相談内容からのテキスト化ができること。
- ・ 対面相談や電話相談の場面で利用でき、マイクやコンバーター等の機器を介して端末に接続し、相談内容をリアルタイムで音声テキスト化できること。
- ・ テキスト変換方式は、ファイルをアップロードして随時変換する方式及び音声データをリアルタイムに入力し即時変換する方式に対応すること。
- ・ 即時変換する方式の音声テキスト化の結果は、話者ごとに表示できること。また、発話時刻を表示すること。
- ・ 音声データのファイル形式として、MP3、WAV、m4a、wma に対応すること。
- ・ 音声データをアップロード、ダウンロードできること。
- ・ テキスト化された相談記録様式は、CSV、Excel、Word 形式で出力できること。また、その様式は発注者が定める様式(記録票、議事録等)に合わせることができ、レイアウト修正に対応できること。
- ・ 画面上でテキストデータを簡易に編集できること。
- ・ テキスト変換結果を画面上で確認し、会話の音声再生ができること。
- ・ 音声を再生しながらの編集や、音声再生の一時停止や巻き戻しができること。
- ・ 職員にて、相談内容のテキストをキーワード検索(複数/部分一致、特定キーワード、事前に登録した注目ワード等での条件絞り込み可能)でき、検索結果を表示できること。
- ・ 対応中に自動もしくは手動で通話タグを付与することで、通話内容に基づき、検索をかけることが可能であること。
- ・ 電話等の対応者以外のシステム利用者も、即座に内容を共有でき、テキストチャットができること。
- ・ 過去の履歴について、様々な条件設定による検索ができること。
- ・ 既存の電話機や現在使用する電話回線を変更することなく、電話音声のテキスト化ができること。

### (イ) 職員支援ガイダンス表示

- ・ ヒアリング項目として相談者に確認が必要な内容を一覧表示できること。表示された一覧は項目ごとに対応有無のチェックができること。
- ・ ガイダンスを表示できること。内容として、各制度や支援先である関係機関の案内、職員が県民等に伝えなければならない重要事項の一覧が応対中に画面表示できることが望ましい。
- ・ ガイダンスの表示有無は制御が可能であること。なお、検索ボタンを押下すると、ナレッジ

が表示され、選択すると詳細情報をブラウザの別タブ又は別画面で表示されることが望ましい。

- ・ 相談中の会話で出てきたキーワード等に応じ、ガイダンス内容を表示できること。
- ・ ガイダンスに登録する相談支援情報には、テキストを登録可能であること。
- ・ 特に、PDF形式のファイルを登録した場合は、ページ番号も合わせて登録可能であり、指定したページから表示させることが望ましい。
- ・ 参照頻度の高い支援情報、参照履歴については、職員自身が個別に登録・参照可能とすること。
- ・ ガイダンスについては、受託者がサンプルデータを提供し、セットアップ作業や独自データの作成支援を行うこと。
- ・ 事前に指定した条件に基づき、相談中の会話のキーワードがハイライト表示やリスト表示等により明示されること。なお、福祉保健相談窓口等で受ける一般的な相談において、注意して対応しなければいけないキーワードが事前に登録済みであることが望ましい。
- ・ ハイライト表示やリスト表示等のキーワードについては、ユーザーにて自由に登録が可能なこと。
- ・ システム導入において、本県の福祉相談に特化した会話内容を学習した AI モデルを音声認識辞書に設定できること。
- ・ 音声認識辞書は、定期的に更新できること。
- ・ 音声認識辞書に手動で単語の追加ができること。なお、音声認識辞書を追加、修正、削除等を画面上、又はエクスポート/インポート用データにて実施できること。
- ・ 相談内容の属性ごとに統計情報を取得できること。なお、属性は本県にて追加・修正等が実施できること。統計情報の内容は、日々の対応件数、トークスクリプトの発話状況等の各項目を可視化(グラフ化)表示することを想定。

#### (ウ) 相談内容の要約等

- ・ 生成 AI 等を活用した相談内容の要約化ができること。
- ・ 要約化された結果をシステムに保存できること。
- ・ システム画面上で要約結果を簡易に編集できること。
- ・ 生成 AI 等を活用する場合、システム利用者が生成 AI 等の知識(プロンプトエンジニアリングスキル等)がなくても、機能を利用できること。
- ・ 生成 AI 等により処理される会話テキストは、生成 AI 等の学習に使用されないこと。
- ・ 会話テキストを生成 AI に送る際、氏名や住所を自動でマスキング(代替情報への置き換え)できること。また、システム利用者による手動でのマスキングもできること。
- ・ システム利用者がマスキングの最終確認を行った後、生成 AI にデータが連携される仕組みであること。
- ・ 生成 AI 等による要約結果において、マスキングした箇所を元に戻す機能を備えること。

#### (エ) 管理機能

- ・ 階層化やロール等で柔軟なユーザグループ設定ができること。
- ・ ユーザグループごとに、取得データの閲覧・視聴範囲を制限できること。

(オ)その他

- ・ API連携機能が実装又は実装の予定があること。

#### 4 非機能要件

##### (1) 規模

(ア) システムの利用想定者数

下表4-1のとおりである。ただし、本システムの利用者が増加することを想定すること。

表 4-1 システムの想定利用者数、主なデータ量

システム導入拠点	想定利用者数	想定される主なデータ量 (相談件数/年)
福祉保健部障がい福祉課	3	840
精神保健福祉センター	10	8,840
中央保健所	2	23
日南保健所	6	350
都城保健所	3	2,022
小林保健所	3	690
高鍋保健所	4	578
日向保健所	2	1,005
延岡保健所	4	707
高千穂保健所	5	52
中央児童相談所	45	15,015
都城児童相談所	30	8,850
延岡児童相談所	20	5,940
中央福祉こどもセンター	18	2,029
南部福祉こどもセンター	8	1,605
北部福祉こどもセンター	7	954
児湯福祉事務所	15	3,352
西臼杵支庁	3	543

(イ) システム稼働時間

システム稼働時間は下表4-2のとおりである。なお、本県では、繁忙期の一時的な利用時間延長などで閉庁時の利用が想定される。そのため、時間外利用が発生することを考慮し、対応すること。

表4-2 システム利用時間

分類	通常時利用時間帯
平日	6:00 ~ 22:00

分類	通常時利用時間帯
土日祝祭日	8:00 ~ 18:00

(ウ)主なデータ量

表4-1に記載のとおりである。

## (2)性能

下表 4-3 のシステム利用環境(仕様端末、電話、ネットワーク環境)において利用可能なシステムであること。また、オンライン処理において、レスポンス時間の目標値は、概ね 3 秒以内とし、セッションタイムアウトを設定できるようにすること。

表4-3 システム利用環境

### ● 使用する端末(各業務履行場所共通)

種別	項目	スペック
使用端末	型名	A4 ノートタイプ
	CPU	Intel Core i5-1235U 相当以上
	メモリ	8GB
	OS	Windows11
	ブラウザ	Microsoft Edge
	ウイルス対策ソフト	WatchGuard EPDR
	クライアント管理ソフト	SkySea Client View
	その他のソフトウェア	Microsoft365、Adobe Reader(最新版)
ネットワーク 無線 LAN	帯域	100Mbps
	速度	5Mbps程度

※OS、Web ブラウザ、ウイルス対策ソフト及び各種ソフトウェアは、常に最新のパッチが適用されている

※本システムは端末に搭載された Web ブラウザから利用可能であり、かつシステムの利用にあたりアプリケーション等の追加インストールを必要としないこと。

### ● 福祉保健部障がい福祉課(設置台数1台)

種別	項目	スペック
電話	利用電話	①メーカー:OKI 型番:DI2169 MKT/G-30DK/S-V2-TEL ②メーカー:富士通 型番:FC755D2WH
	利用回線	光回線

### ● 精神保健福祉センター(設置台数7台)

種別	項目	スペック
電話	利用電話	①メーカー:沖電気工業

		型番:MKT/ARC-18DKHF-W-03A DI2193W ②メーカー:富士通 型番:FC755D2WH
	利用回線	光回線、アナログ回線

● 中央保健所(設置台数1台)

種別	項目	スペック
電話	利用電話	①メーカー:OKI 型番:4YB1261-1131P001 ②メーカー:富士通 型番:FC755D11WH
	利用回線	デジタル回線

● 日南保健所(設置台数1台)

種別	項目	スペック
電話	利用電話	メーカー:日立 型番:S-integral ET-12Si-SDW
	利用回線	アナログ回線

● 都城保健所(設置台数2台)

種別	項目	スペック
電話	利用電話	メーカー:沖電気工業株式会社 型番:オキパロル CX2
	利用回線	アナログ回線

● 小林保健所(設置台数1台)

種別	項目	スペック
電話	利用電話	メーカー:OKI 型番:D12161
	利用回線	アナログ回線

● 高鍋保健所(設置台数1台)

種別	項目	スペック
電話	利用電話	メーカー:OKI 型番:MKT/ARC-18DKHF-W-03A
	利用回線	アナログ回線(令和8年7月までに光回線へ切り替え予定)

● 日向保健所(設置台数1台)

種別	項目	スペック
電話	利用電話	メーカー:OKI 型番:MKT/ARC-18DKHF-W
	利用回線	アナログ回線

● 延岡保健所(設置台数1台)

種別	項目	スペック
電話	利用電話	①メーカー:OKI 型番:MKT/ARC-18DKHF-W
	利用回線	アナログ回線

● 高千穂保健所(設置台数1台)

種別	項目	スペック
電話	利用電話	メーカー:OKI 型番:MKT/ARC-30DKHF-W-03A
	利用回線	デジタル回線

● 中央児童相談所(設置台数24台)

種別	項目	スペック
電話	利用電話	メーカー:沖電気工業株式会社 型番:MKT/ARC-30DKHF-W-03A
	利用回線	デジタル回線

● 都城児童相談所(設置台数16台)

種別	項目	スペック
電話	利用電話	メーカー:OKI 型番:MKT/ARC-30DKHF-W-03A
	利用回線	アナログ回線

● 延岡児童相談所(設置台数10台) ※令和8年9月ごろに電話交換機及び電話機を更新予定(型番等未定)

種別	項目	スペック
電話	利用電話	メーカー:Panasonic 型番:VB-E411KA-KS
	利用回線	デジタル回線

● 中央福祉こどもセンター(設置台数3台)

種別	項目	スペック
----	----	------

電話	利用電話	メーカー:沖電気工業株式会社 型番:MKT/ARC-30DKHF-W-03A
	利用回線	デジタル回線

● 南部福祉こどもセンター(設置台数2台)

種別	項目	スペック
電話	利用電話	メーカー:OKI 型番:MKT/ARC-30DKHF-W-03A
	利用回線	アナログ回線

● 北部福祉こどもセンター(設置台数2台) ※令和8年9月ごろに電話交換機及び電話機を更新予定(型番等未定)

種別	項目	スペック
電話	利用電話	メーカー:Panasonic 型番:VB-F411K
	利用回線	デジタル回線

● 児湯福祉事務所(設置台数2台)

種別	項目	スペック
電話	利用電話	①メーカー:OKI 型番:DA2030C(8台) ②メーカー:Panasonic 型番:VE-GD27-W(5台) ※今後、2台追加予定
	利用回線	アナログ回線

● 西臼杵支庁(設置台数1台)

種別	項目	スペック
電話	利用電話	①メーカー:Panasonic 型番:VE-GD27-W ②メーカー:OKI 型番:MKT/ARC-30DKHF-W-03A
	利用回線	アナログ回線

### (3) 信頼性

受託者は、導入するシステムの信頼性要件として次の要件を遵守すること。

- (ア) 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、本県(システム管理者)に対し通知を行うこと。なお、停止時間帯については、可能な限り業務時間外を設定すること。
- (イ) 障害時は速やかに復旧させること。また、状況や復旧見込み等については、本県(システム管理者)に随時報告すること。
- (ウ) 運用時において、操作ミス、バッチ操作の失敗、環境設定ミス、異常動作等の様々な脅威からシステム、データを保護し、障害発生時の迅速な復旧に努めること。
- (エ) 利用者の操作ミス等によりデータの不整合やシステム障害が発生しない設計・実装を行うこと。
- (オ) 複数の利用者端末からの同時更新等により、データの整合性が失われたり、処理が停止したりしない設計・実装を行うこと。
- (カ) 日次又は定期的にデータベースのバックアップを行い、複数世代のバックアップデータを保管すること。また、障害発生時等、必要に応じてバックアップデータにより復旧させることができること。

### (4) 拡張性

受託者は、導入するシステムの拡張性要件として、次の要件を遵守すること。

- (ア) 利用者やデータ量の増加に対して、プログラムやファイル等の改修なく対応できるよう、データベースやファイル等の容量に余裕を持たせること。
- (イ) システム導入後の法改正及び制度改正等による軽微な変更や、システム機能の改善等に対応できる拡張性を持たせること。ただし、大幅な法改正や制度改正等についてはこの限りではない。
- (ウ) 将来的に想定される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。
- (エ) 導入するシステムは将来的に本県他業務への利用拡大を想定しており、必要な評価や改善について受託者は必要な協力を行うこと。

### (5) 継続性

受託者は、導入するシステムの継続性を確保するため、次の要件を遵守すること。

#### (ア) 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)が記載される文書を提出するとともに、文書通りの構成とし、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譲許の管理を行う方法又は機能を備えること。

#### (イ) 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、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 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、システム稼働時間に対する稼働率の目標を 99%とすること。

## (6) 情報セキュリティ対策

受託者は、導入する情報システムの情報セキュリティ要件として、以下の項目を遵守すること。

### (ア) セキュリティ対策

情報セキュリティマネジメントにかかる国際規格の認証(ISO/IEC27001 など)又はこれと同等の認証を取得しているなど、情報セキュリティ対策が確保されていること。

### (イ) 通信回線対策

#### ・ 通信経路の分離

不正の防止及び発生時の影響範囲を限定するため、外部との通信を行うサーバ装置及び通信回線装置のネットワークと、内部のサーバ装置、端末等のネットワークを通信回線上で分離するとともに、業務目的、所属部局等の情報の管理体制に応じて内部のネットワークを通信回線上で分離すること。

#### ・ 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。

#### ・ 通信のなりすまし防止

本システムのなりすましを防止するために、サーバの正当性を確認できる機能を備えるとともに、許可されていない端末、サーバ装置、通信回線装置等の接続を防止する機能を備えること。

#### ・ サービス不能化の防止

サービスの継続性を確保するため、本システムの負荷がしきい値を超えた場合に、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。

### (ウ) 不正プログラム対策

#### ・ 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の全てにお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。

#### ・ 不正プログラム対策の管理

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。

#### (エ) 脆弱性対策

- ・ 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、開発時及び構築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。

- ・ 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。

#### (オ) ログ管理

- ・ 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、発注者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。

- ・ 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、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。

#### (カ) 不正監視

- ・ 侵入検知

不正行為に迅速に対処するため、情報システムで送受信される通信内容の監視及びサーバ装置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。

- ・ サービス不能化の検知

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、サーバ装置、通信回線装置又は通信回線の過負荷状態を検知する機能を備えること。

#### (キ) 主体認証

情報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、情報システムにアクセスする主体の認証を行う機能として、ID／パスワードの方式を採用し、主体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、パスワードの複雑性及び指定回数以上の認証失敗時のアクセス拒否などの条件を満たすこと。

#### (ク) アカウント管理

- ・ ライフサイクル管理

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。

- ・ アクセス権管理

本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、本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。

- ・ 管理者権限の保護

特権を有する管理者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。

#### (ケ) 通信経路上の盗聴防止

- ・ 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、通信内容を暗号化する機能を備えること。
- ・ 暗号化は適切なアルゴリズムを用いた処理を行うこと。
- ・ インターネット接続系においては、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。
- ・ LGWAN 接続系においては、LGPKI アプリケーション認証局が発行する Web サーバ証明書を利用すること。

#### (コ) 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、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できないようにすることに加えて、保存された情報を暗号化する機能を備えること。

#### (カ) 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。

#### (シ) 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。

(ス) 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、情報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。

(セ) ウィルス対策

- ・ 使用するサーバにはアンチウイルスソフトを導入し、ウイルスチェックを実施すること。

(ソ) データセンター要件

- ・ 相談記録やガイダンスデータ等のアプリケーションデータが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。

(タ) 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相談記録やガイダンスデータ、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。

(チ) 構成装置の処分

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

## 5 テスト要件

### (1) テスト方針

- ・ 本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こと。
- ・ テストデータは受託者が準備すること。
- ・ 本システムが要求どおりに構築されていることを確認可能なテストを行うこと。
- ・ 本システムが納入可能であることを確認すること。

### (2) テスト作業要件

次の項目について確認を行うこと。

- ・ 現地環境下において、システム機能が仕様書の内容や操作マニュアル通りに動作すること。
- ・ 情報セキュリティ要件を満たしていること。

### (3) 不良修正の扱い、原因の究明

テスト中に不良が認められる場合は、その原因について調査・分析し、対応すること。

#### (4) 試験稼働について

テスト作業が完了した後、操作性を確認できるようにシステム利用者が自由にシステムを操作できること。なお、システム利用者は画面や操作性等に問題がないか確認を行うものとする。

### 6 研修要件

試験稼働環境下において、システム管理者及び利用者に対して、操作運用マニュアルに基づく説明を実施すること。また、研修用テキスト及び研修時に使用するダミーデータ等は受託者が用意すること。

受託者は、下表6-1に示すマニュアルを作成すること。なお、マニュアルは極力専門用語を使用せず、わ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は注釈をつけること。また、マニュアルの内容は最新の状態に更新し、本県が電子データで常に確認できるようにすること。

表6-1 本システムの操作運用に係るマニュアル要件

種類	要件
利用者用操作マニュアル	<ul style="list-style-type: none"><li>システムを利用する職員用の操作マニュアルとして、業務の流れに沿って、各機能単位に操作手順、入力方法等を明確に記述すること。</li><li>誤って情報を登録した場合の修正方法等についても記述し、本運用開始後のシステム操作に関する問合せを少なくするものであること。</li></ul>
管理者用運用マニュアル	<ul style="list-style-type: none"><li>システム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。</li></ul>

### 7 運用支援・保守要件

#### (1) 基本方針

受託者は、本システムの運用に関する計画、手続き、評価における次の作業を実施すること。

##### (ア) 運用計画の作成

運用支援作業に対する全体目標、運用体制、役割分担を設定し、運用計画を作成すること。

##### (イ) 運用手順書の作成

運用の作業フロー、手順を運用保守手順書として作成すること。また、運用状況に応じて定期的に見直すこと。

##### (ウ) 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、本県の承認の上、運用改善を実施すること。

#### (2) サポート体制

##### (ア) 作業時間

受託者は、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8時30分～午後5時15分までを基本とし、運用保守を実施すること。ただし、障害発生等の緊急事態においては、本県と受託者が協議の上対応すること。

#### (イ) 体制

受託者は、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、可能な範囲において本県と受託者が常時連絡を取り合える体制を整備すること。

#### (ウ) インシデント対応

本システムに発生したインシデント(システムの不具合、機器の呼称、エラー、警告メッセージの発生等)を検知した場合は、以下のとおり対応を実施すること。

- ・ 過去のインシデント情報を検索し、対応できる事象がある場合、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場合は、速やかに発注者に報告すること。
- ・ 過去のインシデント情報を検索し、対応できる事象がない場合、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。
- ・ 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～エスカレーションされてきた事象について、速やかに本県に報告するとともに、次のとおり、トラブルとして対応を実施すること。

- ・ 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。問題の切り分けにあたって必要があれば、関連事業者に調査を依頼すること。
- ・ 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。
- ・ 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。なお、早急に根本的解決ができない場合、本県の上承を得たうえで、伊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。
- ・ 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 of 統計を取り、発生 of 傾向を分析して、本県に報告すること。

### (3) 問合せ対応

本システム of 問合せ窓口を設け、システム管理者からの電話又はメール等での問い合わせに対応すること。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8時30分から午後5時15分までを基本とし、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、下表7-1の作業を実施すること。

表7-1 問合せ対応内容

項目	作業内容
問合せ管理	問合せ内容、回答内容、状況等を管理すること。
問合せ回答作成	問合せの内容を確認し、回答書を作成すること。

#### (4) 報告及び会議等

受託者は、本システムの運用、維持管理に係る報告及び会議などを実施すること。

##### (ア) 報告及び会議

下表7-2で示すとおり、各報告会を実施すること。

表7-2 報告会要件

会議体	内容
定例報告会	運用、維持管理の状況を毎月1度程度、報告物(電子データ)として報告すること。ただし、本県が必要と認めた場合は、その都度報告すること。
臨時会	緊急の課題、システム停止等、重要な障害が生じた場合には、臨時会(対面又はオンライン)を開催するとともに、速やかに必要な措置を講じること。

##### (イ) 報告物

上記7.(4)報告及び会議等における報告物は下表7-3のとおりである。なお、個々の様式及び部数、提出時期については、本県と協議の上、決定すること。

表7-3 運用、維持管理に係る報告物一覧

報告物	定例報告会	臨時会
運用、維持管理計画書	○	
運用、維持管理報告書及び業務完了報告書	○	
課題管理表	○	
障害報告及び復旧報告書		○
議事録	○	○

## 8 本県業務展開検討要件

### (1) 本県業務展開検討

本システムの導入効果を検証し、本県のお他業務への活用可能性について検討を行うこと。

## (2) 庁内他業務展開計画の作成

本県内の他業務への展開を想定し、対象業務候補の整理、適用可否評価、課題整理等を行った上で、段階的な段階計画書を作成し、本県に提出すること。

## 9 成果品

### (1) プログラム等

本業務において構築したシステムのプログラム等を納入すること。

### (2) 提出書類等

本業務において作成した計画書、設計書、マニュアル等を納入すること。

(主な納入物は、下表9-1を参照。)

表9-1 主な納入品一覧

No.	成果物	成果物の概要	提出期限
1	プロジェクト計画書	本業務の実施・運営に係る計画書	契約締結後、 2週間以内
2	要件定義書/基本設計書	本システムの機能一覧、システム構成イメージ、マスターデータ定義等について記載したもの	要件定時終了時
3	テスト計画書	テスト計画等を示したものの	テスト開始前
4	テスト結果報告書	テスト結果等をまとめたもの	テスト終了後、 2週間以内
5	操作マニュアル	本システムの管理者及び利用者用の操作手引書	研修開始前
6	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)	運用保守開始前
7	調査報告書	システム導入前後における、対面相談や電話相談の記録作成に係る削減時間の割合について、定量的な比較調査の内容を含めること。他、効果や課題の検証を行うこと。作成にあたっては、利用者へのアンケート調査を実施する等、実態を把握すること。	契約終了まで
8	庁内展開計画書	庁内展開に向けた計画書	契約終了まで

### (3) 納品条件

#### (ア) 納品期限

各成果物の納品は表9-1に示す期限までに作成・提出し、本県から承認を受けること。なお、最終納品期限は、令和9年3月31日とする。

#### (イ) 納品部数

電子媒体(CD-R又はDVD-R) 1部

#### (ウ) 納品場所

宮崎県宮崎市橘通東2丁目10番1号 宮崎県福祉保健部福祉保健課

## 10 その他留意事項

### (1) 秘密の保持

当該委託業務に従事する者は、この契約の履行に当たって知り得た秘密を他人に漏らしてはならない。また、契約期間が満了し、又はこの契約が解除された後においてもなおその効力を有するものとする。

### (2) 個人情報の保護

当該委託業務を処理するため個人情報を取り扱うに当たって、別記個人情報取扱特記事項を遵守しなければならない。

### (3) 疑義の解決

本業務の委託契約書及び業務仕様書に定めるもののほか、疑義が生じた場合は、本県と受託者が協議のうえ決定するものとする。

### (4) 貸与資料と使用期限

本県は、業務を実施するにあたって必要な資料を受託者へ貸与する。受託者は貸与された資料の取り扱い及び保管を慎重に行い、業務上必要であっても本県の承諾なくして複写又は複製してはならない。この場合の承諾は書面により行う。なお、業務完了後はすみやかに返却しなければならない。

### (5) 第三者への委託(地元企業への再委託の配慮)

受託者は、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、成果品の品質向上のための委託、業務の効率性向上のための委託、宮崎県に本社を置く地元企業の技術力向上につながるための委託についてはこの限りでない。(再委託については、宮崎県に本社を置く地元企業を活用されたい)なお、この場合であっても書面による本県の承認を得ることとし、再委託先についても、「(1)秘密も保持」、「(2)個人情報の保護」の制約を負わせるものとする。

### (6) 損害賠償等

本業務の実施に関し、受託者が本県並びに第三者に事故等の損害を与えた場合は、受託者は直ちに損害を被害者に賠償しなければならない。また、本県が契約を解除した場合、受託者に損害があっても本県は受託者に対しその損害を賠償しない。

### (7) 完了

業務は成果品納品書と共に成果品を提出し、本県の完了検査を受け、検査合格により完了とする。検査不合格の場合は、直ちに補正等の必要な措置を講じなければならない。

## (8) 成果品の保証期間(瑕疵担保)

成果品の納入後1年を保証期間とし、保証期間内に品質基準を満たしていないことが判明した場合には、受託者の責任において関連する項目を再検査し、不良個所の修補等の必要な措置を講じなければならない。これにかかる費用は受託者の負担とする。なお、成果品の瑕疵が本県の指示により生じたものであるときは、本規定を適用しないものとする。ただし、本県の指示が不適當であることを受託者が指摘しなかったときは、本規定を適用するものとする。

## (9) 成果品の帰属(著作権等)

- (ア) 受託者は、本規定に定める以外の本業務による納入物の著作権、並びに翻訳権・翻案権及び二次的著作物の利用に関する権利を、本県に譲渡するものとし、この場合の譲渡に係る費用は委託料に含まれるものとする。また、著作者人格権は行使しないものとする。
- (イ) 納入物のうち本件プログラムについては次の定めに従い、取り扱うものとする。
- (ウ) 本件プログラムに結合され又は組み込まれていたもので、受託者が従前から有していたプログラム(コンテンツ、データベースを含む。)及び受託者が業務の実施中新たに作成したプログラム(コンテンツ、データベースを含む。)の著作権並びに第三者ソフト及びフリーソフトの著作権は、受託者又は当該第三者に留保されるものとする。ただし、本県は、納入された本件プログラムの著作物の複製物を、著作権法第47条の3の規定に基づき、複製、翻案することができる。
- (エ) 本県及び受託者が業務遂行において、本県の仕様により新たに作成したプログラムの著作権は、本県及び受託者の共有とし、受託者は本県の許可を得た上で、著作権法に基づき自ら利用し、又は第三者に対して利用を許諾することができる。ただし、リンクバナー等画像ファイルや本県の仕様による独自デザインを行った画像ファイルの著作権、サイト等については10.(9)(ア)のとおりとする。
- (オ) 納入物のうち前項に定めるもの以外のドキュメントの著作物については次の各号の定めに従い、取り扱うものとする。
- (カ) 受託者が従前から有していたドキュメントの著作権及び受託者が業務の実施において新たに受託者が単独で著作したドキュメントの著作権は、受託者に留保されるものとし、本県は、本契約に基づき本件ソフトウェアを自己利用するために必要な範囲でこれらを著作権法に従って利用できるものとする。
- (キ) 前号以外のドキュメントの著作権等の取り扱いについては、10.(9)(ア)のとおりとする。