

# 介護保険認定審査会システム等構築業務委託仕様書(案)

## 1 構築概要

### (1) 構築件名

綾瀬市介護保険認定審査会システム等構築業務

### (2) 介護保険認定審査会システム等構築の背景

高齢化社会の進行に伴い、市民からの要介護認定に係る調査件数が増大する一方で、調査員の増員は難しく、認定調査員の負荷の増大が見込まれる。また、審査件数の増加に対応するための認定審査会運営の効率化等が求められ、要介護認定結果を正確かつ迅速に通知することも本市の重大な責務である。

本業務は、これらの課題に取り組むため、要介護認定に係る認定事務及び認定審査会事務の効率化を図る上で目的に最適なシステムを導入するものである。本件導入システムにおいては、5か年の間、安定的な稼働、保守が十分に見込めることや、本市介護保険システムと確実に連携ができること、度重なる制度改正に迅速かつ、的確に職員への制度説明に対応できること、加えて将来的な職員の運用負荷の軽減や拡張性の提案等を最重要視し選定を行う。

### (3) 構築の概要

介護保険認定審査会システム等構築業務(以下「本業務」という)では、現行の介護保険認定審査会システムの機能性の向上を含めた再構築を行う。構築に当たっては、新システムでは「介護保険認定審査会業務の正確性・効率化の向上を図り、市民サービス向上」「情報セキュリティの向上」「確実な法改正対応」を達成することを目的とする。

## 2 業務の概要

### (1) 本業務の基本方針

#### ア 「ペーパーレス化」による業務改善を前提としたシステム構築

認定審査会業務において、電子化、ペーパーレス化、更にはリモート化により審査事務のコスト削減・業務負荷軽減を実現できることを要件とする。

訪問調査業務において、調査結果をタブレット端末で入力することを実現させ、訪問調査員が庁外で訪問調査記録処理を行うことによる事務処理の時間短縮とともに、ペーパーレス化での運用を目指す。

#### イ 職員の業務負担を軽減するためのシステムの操作性の向上

職員相互の業務の平準化・安定化のため、特定の職員に業務のノウハウが集中しないよう、視覚的に分かり易く、操作が習得し易いシステムを求める。現状業務が複数システムにわたっているため、統合化も併せて実施する。

#### ウ システムの開発から保守までのトータルコスト削減

新システムに係わる費用対効果については、新システムの導入時、及び導入後における改修等の経費を総合し、ライフサイクルを考慮しながら中・長期的スパンで判断する。中でも、制度改正等に伴うシステムの改修、職員の要望に基づく利便性向上のための機能追加に対して柔軟に対応できることを重視する。

## エ 本市介護保険システムとの確実な連携

本市で運用している介護保険システム(TKC社製:TASKクラウド介護保険システム)との連携において、可能な限り介護保険システム側に改修を求めることなく、新システムにおいてデータの連携が問題なく行えることを要件とする。

## オ 情報セキュリティの十分な確保

個人情報保護及び情報セキュリティ対策として、職員が担当業務外のデータを閲覧、編集することのないよう、職員単位でデータの閲覧・編集可能範囲の制限ができることを重視する。

## カ システム障害発生時の業務への影響の極小化

新システムでは、システム冗長化などを行い、障害発生によるシステムダウンを未然に回避することを求める。また、システムダウンが発生した場合は、住民サービスへの影響を回避若しくは最小限におさえ、速やかにシステム復旧ができることを要件とする。復旧時間の要件等は、5-1)イで定めるとおりとする。

## キ 標準パッケージの適用を前提としたシステム構築

介護認定事業は、定期的に法改正が発生するため、これに対して、迅速かつ的確に対応可能な標準パッケージを有する新システムを採用することで、「法改正への確実な対応」を目指すこととする。採用する標準パッケージは、豊富な稼働実績、並びに制度改正への安定した対応実績を十分に有するものを要求する。

また、導入後の「運用の負荷軽減とコスト削減」を実現するため、本市独自の要求に合わせたカスタマイズは最小限に留め、必要な機能を当初から有していることを前提に、できる限り標準パッケージでの運用を目指す。

## (2) 用語の定義

本書で記載する用語の概要は以下のとおりとする。

表 2-1 用語一覧

No.	用語	概要
1	介護保険システム	TKC社製:TASKクラウド介護保険システム
2	新システム	本件により構築する介護保険認定審査会システム等(認定審査会システム、訪問調査アプリケーション、電子審査会アプリケーションを含めた総称)
3	認定審査会システム	訪問調査管理、意見書管理、認定審査会管理等が行える介護保険事務処理システム等
4	訪問調査アプリケーション	調査結果をタブレット端末で入力することができ、訪問調査員が庁外で訪問調査記録処理を行うことができるシステム
5	電子認定審査会アプリケーション	審査会資料を印刷する代わりに、パソコン画面上に表示される情報を見ながら認定審査が行えるシステム
6	本業務	本件による新システムの導入業務
7	現行システム	現行の介護保険事務処理システム等
8	受託者	新システム開発委託業務を受託した者を指す

## (3) 業務の範囲

本システムで行う業務は下記のものとする。

なお、詳細についてはプロポーザルでの提案を踏まえ、事業者選定後に協議の上、設定するものとし、目安となる詳細な機能要件については別紙1「介護保険認定審査会システム等要求仕様書」を確認すること。

- 認定審査会システム

- 【主な機能の概要】

- 介護保険システムと認定審査会システムで必要となるデータの連携機能、訪問調査割当/印刷/結果登録機能、意見書印刷/登録機能、審査会割当/印刷機能、各種進行状況の表示機能

- ハードウェア(関連備品含む。)

- ソフトウェア

- ネットワーク

- 構築役務

- 運用・保守

- 訪問調査用アプリケーション

- 【主な機能の概要】

- 認定審査会システムと電子認定審査会アプリケーションで必要となるデータ連携、訪問先/訪問日時管理、調査結果の入力、訪問調査票印刷、特記事項のデータ連携

- ハードウェア(関連備品含む。)

- ソフトウェア

- ネットワーク

- 構築役務

- 運用・保守

- 電子認定審査会用アプリケーション

- 【主な機能の概要】

- 認定審査会システムと電子認定審査会アプリケーションで必要となるデータの連携機能、審査会で必要となる情報の表示、前回情報の参照、樹形図モデルの表示、一次判定シミュレーション機能、インターネット経由で事前審査及び本審査の実施 等

- ハードウェア(関連備品含む。)

- ソフトウェア

- ネットワーク

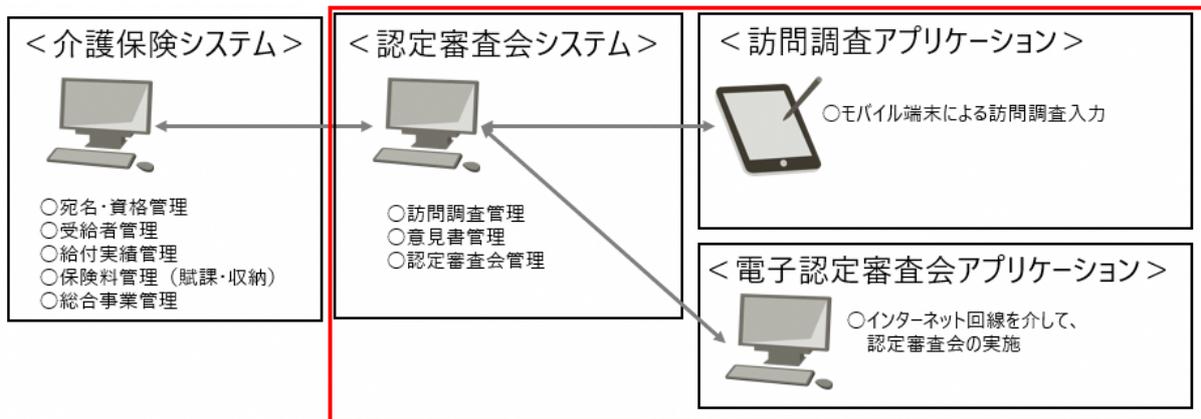
- 構築役務

- 運用・保守

#### (4) 情報システム化の範囲

新システムは、図2-1で「介護保険認定審査会システム等」として分類している範囲を対象とする。

図 2-1 本構築における範囲（赤枠の範囲）



## ア 新システムの機能概要

新システムの構築にあたり、職員負荷の軽減、コスト削減及び住民サービスの向上を目的に新システムでは次の事項を実現するものとする。

### (ア) システムの機能の拡充

#### A 視覚的に分かり易い画面レイアウト、スムーズな画面切替機能

業務システムを熟知していない職員でも操作が容易となるよう図や絵（情報アイコン）等を用いた視覚的に分かり易い画面構成とする。また、処理を中断（画面を閉じる）することなく複数の画面を表示させることで職員の負荷を軽減することのほか、住民からの問合せに迅速かつ的確に対応でき、住民サービスの向上を図るものとする。

#### B 基本的な帳票機能

国提示の様式に対応した申請書・通知書のほか、様式の提示がない帳票は受託者からパッケージ標準の帳票を本市に提供し、迅速な対応で職員の作業効率を向上させること。

#### C 任意の条件による統計資料の作成(End User Computing)機能

現行の業務は、一部統計業務を手集計にて対応している。データ抽出について、EUC機能を利用して簡易に出力でき、条件変更など項目の編集も職員が容易に設定できるシステムが望ましい。補助機能として、表示項目の設定・保存機能、CSV 出力機能、一覧表示した情報の印刷機能を有していること。

#### D 訪問調査における入力作業効率及び調査結果入力作業効率の向上

訪問調査アプリケーションにおいては、タブレット端末を用いて訪問調査を実施することとなることから、タップ操作による文字入力など、訪問調査実施時における職員の作業効率を向上させること。

また、認定審査会管理システムと連携することにより、訪問調査結果の取り込みを容易にすること。

#### E 認定審査会における審査時間の短縮及び審査時間の効率化

電子認定審査会アプリケーションにおいては、PC 等での審査となることから、審査内容等が明確かつ分かりやすくするなど、審査会実施時において時間の短縮及び審査の効率化を図ること。

また、認定審査会システム及び本市の介護保険システムと連携させることにより、審査結果の取り込みを容易にすること。

なお、将来的には審査委員の対面による審査によらず、オンライン会議システム等を活用した審査会ができるシステムであること。

## **F 個人情報保護に配慮した、堅牢なセキュリティ機能**

各種システムとのデータ連携により個人情報漏洩対策はより一層重要となる。職種や権限に応じて使えるメニューを制限し、誤操作や漏洩を未然に防止するとともに、利用情報は適正に管理し、操作履歴(ログ)を検索・抽出が可能なものとする。「業務を使用した日時」「使用した職員」「誰の情報を更新したか」等の利用状況をCSV形式で出力でき、利用状況を適切に追跡できるものとする。

## **(イ) 運用の負荷軽減**

### **A システム・エンジニアによる後方支援の充実**

新システムでは職員の業務負担を軽減するため、定型バッチ処理を極力自動実行型に移行することにより職員負荷の軽減を図る。

## **(5) 作業内容・納入成果物**

### **ア 作業内容等**

受託者は、本仕様書に示す要件に従い、介護保険認定審査会システム等に係わる設計・開発に関する役務を遂行すること。なお、詳細についてはプロポーザルでの提案を踏まえ、事業者選定後に協議のうえ、設定する

- 本業務のプロジェクト管理  
構築作業が適切に行われるように定期的な会議の開催、議事録の作成、進捗管理、作業遅延対応、懸案事項の調整及び資料作成等の管理を行うこと。  
また、本市及び提案事業者で情報共有が図られる手段を講じること。
- 要件定義・設計  
設計、開発に必要な要件定義等の調整会議を行うこと。
- システム開発  
本仕様書等に示す要件を満たすシステムの構築に当たり、必要となる要件定義、設計及びシステム開発を行うこと。
- システム導入、調整及びテスト  
本システムに必要なソフトウェア等の導入、調整、サーバ、システム等のネットワーク設定、環境設定、初期設定、パラメータ設定等システム稼働に必要な設定を行い、単体テスト、結合テスト、総合テスト、運用テスト支援を行うこと。
- データ移行  
既存介護保険システム等から、認定審査会システムで必要となるデータを移行すること。  
移行の対象範囲等は、移行計画書に定め、本市及び提案事業者の双方において合意すること。
- マニュアル作成及び操作指指導

適切な回数、内容の操作研修を実施すること。

- 上記付帯作業

- 作業スケジュール案

本件に関する構築期間は、以下のとおり予定する。ただし、詳細な日程については別途 選定業者と協議の上、定めることとする。

図 2-2 作業スケジュール案

期間	作業内容
令和 6 年 4 月～10 月	物品調達及びシステム構築
令和 6 年 10 月～12 月	システム検証及び仮運用
令和 7 年 1 月	本運用開始
令和 7 年 1 月～	物品及びシステム保守

## イ 納入成果物

### (ア) 工程と納入成果物

本業務遂行にあたり本市に納入を求める成果物を以下に示す。なお納品形態は、電子媒体で 1 部納品すること。

表 2-3 納入成果物

成果物	内容
プロジェクト管理資料	プロジェクト計画書、会議議事録、進捗報告書
本システム一式	
ソフトウェア等	本システム稼働に特別なソフトウェア等が必要となる場合には、必要な台数のライセンスを提供すること。(必要数については提案事業者の裁量とするが、運用保守に支障のない数とすること。)
各種設定資料	本システム、機器、データ連携機能、その他業務で調達した物件に関する本市における設計・定義・設定資料を提出すること。
操作説明書	本システム、サーバ機器、データ連携機能、その他業務で調達した物件に関する本市における説明書を作成すること。
作業報告書等	作業完了報告書
ハードウェア調達仕様書	ハードウェア調達仕様書

### (イ) 納入場所

綾瀬市早川 550 番地 高齢介護課 介護保険担当

### 3 情報システムの要件

#### (1) システム構成

構築するシステムは、本事業に際し新たに構築する独自システムではなく、稼働実績のあるパッケージシステムとする。また、パッケージシステムにおいては、タブレット端末等で訪問調査先から訪問調査結果入力が行えるシステム及びインターネット回線を利用して認定審査会の運営が行えるシステムを同一シリーズとして有していること。

#### (2) 機能

別紙1「介護保険認定審査会システム等要求仕様書」の要求を実現することを新システムの機能要件とする。

#### (3) 画面

利用者の視点に立った操作性や統一性のある画面構成などに十分配慮した画面展開であること。住民からの問合せ時に必要な情報が容易に把握できる画面構成であること。業務画面の複数起動対応や関連する業務画面への展開等についても職員が活用しやすい形態である。

#### (4) 帳票

新システムの帳票要件は、別紙1「介護保険認定審査会システム等要求仕様書」に記載の要件を実現することとし、帳票の用途に応じてCSV形式で出力するなど利用者の使いやすさに十分配慮されたものとする。

#### (5) 他システム連携及び、外部機関連携

新システムと連携が必要となる庁内システム及び、外部機関とのインターフェースについては、機能要件回答書に記載の要件を実現すること。また、認定審査会システムと訪問調査アプリケーション、電子審査会アプリケーションは同一パッケージ製品を基本とし、「認定審査会システム既定のインターフェース」でデータ連携を行うこと。

### 4 規模・性能要件

#### (1) 規模

新システムは5年間の運用期間を想定し、取り扱うデータを十分管理できる設計とすること。またデータ量の増大など業務拡張に容易に対応できること。

現行システムで管理しているデータ件数及び保存年限は以下のとおりである。

表 4-1 対象者数及び保存年限

No	事業名	対象者 (概数)	備考 (前提事項等)	保存年限
1	訪問調査事業	3,000 人/年		永年
2	認定審査事業	3,000 人/年		永年

## (2) 性能

オンライン処理に係る性能要件を以下に示す。

- オンライン処理に係る応答時間は、業務運用に支障をきたさない処理時間とすること。
- 同時アクセスが発生した場合においても、業務に支障を与えない十分な性能を確保すること。
- データの増大や利用者数の増加による性能低下が発生しないよう、必要に応じてパフォーマンスチューニングが行えること。
- 各種システムとの連携の際、他システム及び他業務に支障がでないこと。また、上記繁忙期の処理時間を超えるようなデータ表示の遅延が起きないこと。

## 5 信頼性等要件

### (1) 信頼性

#### ア 運用時間

新システムの稼働時間は原則「終日稼働」とするが、通常の利用時間は、平日午前 8 時 30 分から午後 5 時 00 分までとする。

#### イ システム稼働について

- 新システムのハードウェアに関する平均障害復旧時間は2時間以内とする。なお、障害発生後、システム保守事業者が市職員に障害復旧の旨の通知を行い、これを受け市職員が障害復旧の確認を完了した時刻を障害復旧時刻とする。
- 新システムで導入するサーバ機器については構成部品を冗長化し、単一部品の障害の障害発生によるシステムダウンを回避すること。
- 新システムでは無停電電源装置を設置し、瞬間停電によるシステムダウンを回避すること。また、停電発生時においても、新システムを停止するまでの間、電力の供給を継続できる仕組みとすること。

### (2) 拡張性

新システムの拡張性に関する要件を以下に示す。

- 業務量やデータ量、システム利用者数の増加に対して、必要な応答時間や処理時間を得られるように、コンピュータ資源の拡張ができるシステム構成を採用すること。
- 業務機能の追加及び変更や法制度改正に柔軟に対応可能なこと。

### (3) システム中立性

新システムの構築に利用するパッケージシステムは財団法人地域情報化推進協議会 (APPLIC) の地域情報プラットフォームの準拠登録製品として登録されているものとする。

### (4) 事業継続性

大規模災害発生時等において事業継続を図るため、新システムに備える機能及び対策を設計時に整理すること。

## 6 情報セキュリティ要件

### (1) 権限

利用者個人や業務担当グループの職務権限に応じて、適切にシステムへのアクセス制御が行なえること。

### (2) 情報セキュリティ対策

#### ア 基本方針

- 個人情報の保護に関する法律(平成 15 年法律第 57 号)を遵守すること。

#### イ ウイルス対策

- 新システムのサーバ機器についてはウイルス対策ソフトウェアを導入し、ウイルスによるデータの漏えい、改ざん、消失等を防止すること。
- サーバ機器及びクライアントに対してセキュリティパッチを適用すること。

#### ウ パッケージシステムの不正アクセス防止

次の要件を満たす認証機能を備えること。

- 新システムのログイン時には、ID及びパスワードによる認証を行えること。
- 認定審査会システムにおいて、パスワードには有効期間設定が行え、かつ利用者個人IDに対するパスワード変更が可能であること。
- 訪問調査アプリケーション及び電子認定審査会アプリケーションにおいて、パスワード管理を行い、適宜パスワード変更が可能であること。
- ログイン後の操作履歴等についてログを取得し、監査証跡(ログ)として長期保存できる仕組みを備えること。

### (3) ハードウェア構成

次の要件を最低限満たし、新システムの機能・性能要求を満たす最適なハードウェア構成とする。  
 また、新システムの機器については、システム障害が発生した箇所、ハードウェア、ソフトウェアのいずれに起因するものであっても責任の所在を明確にすることによって、市民サービスに支障を来たすことなく、迅速な復旧作業が可能となるよう、ハードウェアを選定すること。なお、機器の詳細についてはプロポーザルでの提案を踏まえ、事業者選定後に協議のうえ、設定する。

表 6-2 構成一覧

設置場所	名称	概要	数量
高齢介護課 執務室内	サーバ ※新システム	新システムサーバ、ストレージ等一式。	必要数
	ネットワーク機器	サーバラックに設置するスイッチ等の機器。端末との接続に用いるネットワーク機器は既設のものを利用する。	一式
	無停電電源装置	停電発生時にシステムを正常に終了するまでの間、サーバに電力を継続して供給できる容量を想定すること。	導入サーバ数
	連係用・業務用ノートパソコン	ノートパソコン※テンキー付とする	3台以内
	訪問調査用タブレット	訪問調査時に使用するタブレット端末(手書き用タッチペン、キーボード付きケース含む)	10台
	審査委員用ノートパソコン	審査会時に使用する委員用のノートパソコン(SIMフリー)	28台
データセンター	サーバ ※電子審査会アプリケーション	電子審査会アプリケーション用サーバ、ストレージ等一式。	必要数

- サーバ  
 サーバ機器は冗長化を行い、レスポンス・耐障害性について適切に対応すること。特に、正系の機器が故障等により利用不可の場合においても新システムが利用できるような構成とすること。  
 今後、業務範囲の拡大等により、クライアント端末の増台や、新たに業務の追加が発生した場合(市独自事業等の管理等)においてもサーバの増強等を実施する必要がないよう余裕を持った性能で提案すること。
- 連係用・業務用ノートパソコン  
 連係用・業務用ノートパソコンの台数は3台以内とする。
- 訪問調査用タブレット  
 訪問調査用タブレットは wi-fi モデルとし、台数は10台とする。(手書き用タッチペン、キーボード付きケース含む)
- 審査委員用ノートパソコン  
 審査委員用ノートパソコンは SIM フリーモデルとし、台数は28台とする。
- 本庁舎用プリンタ  
 業務用のプリンタの台数は1台とする。
- 本庁舎用スキャナ  
 業務用のスキャナの台数は1台とする。

(4)

#### (4) ソフトウェア構成

受託者は、「3 情報システムの要件」、「4 規模・性能要件」及び「5 信頼性等要件」等を満たすためのパッケージソフトウェア及び当該パッケージソフトウェアの稼動に必要な OS 及びミドルウェア等のソフトウェア構成・仕様を提案すること。

提案するソフトウェアは可能な限り、高い導入実績、普及率を有しており、システムのライフサイクルにわたって継続的にサポートされる信頼性の高い製品とすること。

#### (5) ネットワーク環境

電子認定審査会アプリケーションのネットワーク回線について、以下の構成とする。

<綾瀬市役所 ⇄ データセンター間>

閉域網でのネットワーク回線とする(データ受信:最大 200Mbps 程度)

<審査員利用端末 ⇄ データセンター間>

インターネット回線とする(データ受信:最大 1Gbps 程度)

## 7 テスト要件

### (1) テスト共通

新システム構築において、受託者がシステムの品質保証を目的に実施するテスト工程として、システムテスト、受入(運用)テストを想定している。受入(運用)テストは、市が中心となって行い、業務運用に沿って業務の遂行に問題のないシステムが実現されているかを確認するものとする。なお、各テスト工程で使用する各種ドキュメント、テスト環境構築、テスト支援及び問題解決等の作業は受託者の委託業務に含むものとする。

### (2) テスト方法

新システムに係るテスト工程毎の概要を以下に示す。

表 7-3 テスト工程とテスト概要

No	テスト工程	テスト概要
1	システムテスト	システムテスト仕様書により、設計書に記載されている内容が実現されているか検証する。パッケージシステムの標準機能及びカスタマイズ機能についてシステム全体の検証を行う。システムテスト仕様書は受託者が準備すること。工程の終了時にテスト結果報告書を市に提出し、市が確認した上でシステムテストの完了を承認する。
2	受入(運用)テスト	受入(運用)テスト計画書を作成し、現行システムからデータを新システムへ移行し、実運用環境下で本稼動レベルでの検証を行う。運用テスト計画書は受託者が準備すること。「3 情報システムの要件」の内容が全て実現されているか検証を行い、検証結果を基に運用に問題が無いことを確認する。市が本番業務レベルのテストを行った結果、業務に支障が無いと判断される場合、システム稼動の最終判断を行う。

## 8 移行要件

現行システム構築事業者が行う現行システムからのデータ抽出作業及び現行システム構築事業者の本移行作業への打合せ参加費用は、本市が現行システム構築事業者と別に契約するため、本構築の費用に含めないこととする。

### (1) 移行

移行作業を実施する上で考慮すべき基本的な事項を以下に示す。

- 本番環境へのデータ移行作業について、開始・終了条件、移行実施体制と役割、移行作業及びスケジュール等を記述した移行計画書を作成し、市の承認を得ることとする。
- 新システムの設計内容等を考慮し、移行データの形式、範囲、授受媒体、移行時期及び文字コード等、データ抽出事業者に対して移行データの仕様を提示するための移行データ仕様書を作成し、市の承認を得ることとする。
- データ抽出作業は、市が実施するため、移行データが必要となる場合、市が余裕を持って作業を行えるよう、事前に市と協議し、スケジュールを決定することとする。
- データ移行作業において不要となった電磁的記録は市と協議のうえ、適切な方法により速やかに廃棄、消去または市に返却することとする。
- 電磁的記録を廃棄する場合は、記録媒体を物理的に破壊する等当該個人情報に判読、復元できないように確実な方法で廃棄しなければならない。
- 電磁的記録を消去する場合、データ消去用ソフトウェアを使用し、通常の方法では当該個人情報に判読、復元できないように確実に消去しなければならない。
- 廃棄又は消去することとした場合は、完全に廃棄又は消去した旨の証明書(情報項目、媒体名、数量、廃棄又は消去の方法、責任者、廃棄又は消去の年月日が記載された書面)を発注者に提出しなければならない。
- 現システムから新システムへの切り替え方法、スケジュール案を明記することとする。

## 9 教育要件

### (1) 教育

教育を実施する上で考慮すべき基本的な事項を以下に示す。

教育の詳細についてはプロポーザルでの提案を踏まえ、事業者選定後に協議のうえ、設定する。

- 新システムの操作手順を示した操作マニュアルを作成し、市の承認を得ること。
- 対象者及び目的に合わせた研修を実施すること。
- 必要に応じて、実際にシステム機器を操作する研修を行うこと。
- 研修に参加できない職員への対応を考慮すること。
- 研修は、市が提供する場所において実施すること。
- 市より新システムに関する疑問及び不明点等の問合せがあった場合、速やかに対応し、適切に運用・管理されるよう支援を行うこと。
- 新システムの運用に際し、システム管理者に必要とされる研修を実施すること。

表 9-4 業務担当市分及び回数

業務担当区分	詳細
システム担当者向け	回数:5名×2回以上 場所:綾瀬市 時期:別途調整
認定審査員向け	回数:5名×6回以上 場所:綾瀬市 時期:別途調整
訪問調査員向け	回数:10名×2回以上 場所:綾瀬市 時期:別途調整

## 10 運用要件

新システムのシステム運用に係る共通的な要件を以下に示す。

詳細については、別途運用保守契約の締結の際に定義する。

- 新システムに係る運用設備の設置場所は、綾瀬市役所を想定している。

### (1) 新システムの操作・監視等

新システムの操作・監視等に関する要件を次に示す。

#### ア 運用管理・調整

円滑なシステム稼働を確保するために、業務スケジュールの調整・変更受付を行う。また、システムのユーザ管理・設定変更・データ管理を行う。

- 原則として、システムの開始及び終了等、システムの稼働に必要なシステム操作を自動化し、オペレータを必要としないこと。

#### イ オペレーション

次の業務のオペレーションを受託者が主体となって行うものとする。

- システムパラメータの設定変更  
※詳細の作業内容については、双方協議の上決定するものとする。

#### ウ サポートセンター

受託者は、新システムにおける問合せ及び要望等に対して、サポートセンターで一括受付し対応すること。なお、サポートセンターの実施にあたり考慮すべき基本的な事項を以下に示す。

- 職員からの問合せを一括受付し、インシデント管理すること。
- サポートセンター専用のフリーダイヤルを用意すること。
- 受付時間は、平日の午前8時30分から午後5時まで対応できることとする。
- 問合せ内容及び回答を管理し、綾瀬市に報告すること。  
※システムトラブル等が生じた際、迅速に対応できるよう、神奈川県に拠点があることが望ましい。

## (2) データ管理

新システムのデータ管理に関する要件を次に示す。

- 初期設定時及びシステム変更時はOS、ミドルウェア、アプリケーションをバックアップすること。また、日次でアプリケーションやDBのアクセスログをバックアップすること。
- 業務データは日次で差分バックアップを行うこと。
- 障害発生時及びソフトウェアメンテナンス等に不具合が生じた場合、バックアップ作業により採取したデータに基づきリストア作業を実施すること。

## (3) 運用施設・設備

新システムの運用施設・設備に関する要件を以下に示す。受託者は当設置場所に新システムのハードウェア及びソフトウェアを設置すること。なお、以下に示す要件は、新システムの運用施設である綾瀬市高齢介護課内執務室の条件となる。新システムに利用するサーバについては、個別に電源工事など必要となった場合、当市にて用意するものとする。新システムの運用施設・設備については、現時点での想定であり、リリースまでに変更することがある。なお、電子審査会アプリケーションで利用するサーバはデータセンターを利用すること。

表 10-5 新システム運用施設・設備

No	項目	概要
1	設置スペース	高齢介護課執務室内
2	床荷重	300Kg/m <sup>2</sup>
3	電源	個別にUPS(無停電電源装置)等対策が必要。

## 11 保守要件

保守に関する要件は次の通りとする。

### (1) ソフトウェア保守

#### ア 障害保守

- 標準利用時間内においては、障害発生時の電話での対応受付が可能となる体制とすること。
- 保守契約締結後、速やかに保守要員体制図を提出し、作業従事者を明らかにすること。体制図に記載された保守担当者について、所属拠点を明らかにすること。
- 障害発生の通知を受けた場合、保守要員を速やかに到着させること。
- 障害発生時に障害の一次切り分けを実施すること。
- 障害対応完了時に市に報告すること。
- 早期復旧を目的とした一時的な対策を実施した場合は、障害原因を究明し、取り除くこと。
- 発生した障害については、詳細に記録・管理するとともに障害内容を分析し、再発防止策を実施すること。

#### イ 改善保守

- パッケージソフトウェアは、定期レベルアップ等により、機能アップが定期的に行われるものであること。
- プログラムサポート範囲でパッケージ開発元から提供されるレベルアップ作業を実施する。

- バージョンアップ及びパッチ適用により不具合が発生した場合は、速やかに元の設定に戻すこと。
- 対応完了時に結果報告を行うこと。

### ウ 軽微な法改正への対応

運用コストの削減において、軽微な制度改正については、保守の範囲内で対応可能なことが望ましい。また、職員の準備期間を考慮し、タイムリーに機能を提供し改正される内容を確実に実現すること。ただし補助金を伴う大規模な法改正は保守に含めないものとする。

## (2) ハードウェア保守

- ハードウェアの利用はシステム本稼働から5年間利用するものとする。
- ハードウェアの保守条件は平日8:30～17:30とする。
- 発生した障害については、詳細に記録・管理すること。  
※業務繁忙時期の上記時間外トラブルについてはこの限りではない。

## 12 作業の体制及び方法

新システム構築に伴う体制については次のとおりとする。

### (1) 作業体制

#### ア 本市の体制

プロジェクトでは、以下の分担で各課が担当する。

- 本事業全体管理及び調整 : 高齢介護課
- 業務仕様 : 高齢介護課
- ネットワーク、基幹システム連携 : 情報政策課

本業務に従事する要員体制図を提案書内に記載すること。

#### イ 受託者に求める要件

受託者に対して求める要件を以下に示す。

- ISO27001 またはプライバシーマーク制度のいずれかを取得、または、個人情報の機密情報等の取り扱いに係る社内規程を整備し、その実質的な運用が行われていること。
- 本構築に係る業務を遂行するにあたって、下記「主要担当者に求める要件」にて示す要件を満たし、一貫性を持って本業務が実施可能な体制の構成に努めること。

#### ウ 主要担当者に求める要件

本構築に係る主要担当者に求める要件を以下に示す。

#### (ア) プロジェクト管理者に求める要件

プロジェクト管理者とは、プロジェクト全体の統括・運営管理に係る責任を持つ者である。なお、プロジェクト管理者に求める要件を以下に示す。

- 情報処理の促進に関する法律(昭和45年法律第90号。以下「情促法」という。)に基づき実施される情報処理技術者試験のプロジェクトマネジャーの試験に合格していること。または、プロジェクトマネジメント協会(PMI)が認定するProject Management Professional(PMP)を取得していること

- 介護認定審査会システムの設計・開発におけるプロジェクト管理の実務経験を 10 年以上有すること。

#### (イ) 開発リーダーに求める要件

開発リーダーとは、システムの設計・開発業務において、主体となって市と調整する者であること。なお、開発リーダーに求める要件を以下に示す。

- 介護認定審査会システムの設計・開発・保守の実務経験を 5 年以上有すること。

### (2) 開発手法・プロジェクト管理

#### ア 開発手法

パッケージシステムを活用した開発を実施するにあたって、開発手法上の効果的、効率的な訴求点があれば明記すること。

#### イ プロジェクト管理

本業務の実施にあたり業務全体の管理方法、基準を記載したプロジェクト実施計画書を作成しプロジェクト管理を行うこと。以下に網羅すべき管理項目を示す。

- 進捗管理
- 品質管理
- 課題管理
- リスク管理
- セキュリティ管理
- コミュニケーション管理
- 構成・変更管理

#### ウ 開発環境

新システムを開発するために必要な資材（開発用サーバ、操作パソコン等）は受託者側の負担とする。ただし、打合せに伴う会議室、電気料金、通信費、資料印刷などの消耗品は本市負担とする。

### (3) 契約不適合責任

市が承認した受託者作成の成果物と仕様書に不一致が検査完了後1年以内に発見された場合は、本市と協議の上、受託者は無償で是正措置を行うこととする。なお、契約不適合責任は、検査完了後1年とする。