

宮崎市介護認定進捗状況確認システム構築及び運用保守業務委託仕様書

1 件名

宮崎市介護認定進捗状況確認システム構築及び運用保守業務

2 業務目的

要介護・要支援認定の申請代行をする事業者は、審査会の日程を確認するために、紙で審査会日程の確認の申請をし、電話で回答を得る方法を取っている。事業者等が進捗状況を任意に確認できる介護認定進捗状況確認システム（以下「本システム」という）を構築することで、申請の手続きや電話問い合わせ等の手間を無くし、事業者の負担軽減と利便性の向上を図るとともに、対応職員の負担軽減を図り、業務を効率化する。

3 基本要件

(1) 履行期間

契約締結日から令和7年3月31日まで
(令和6年10月1日までは本稼働)

(2) システムの利用者

介護サービス提供事業者等及び本市職員

(3) 履行場所

宮崎市役所 介護保険課（宮崎市橘通西1丁目1番1号 本庁舎5階）

4 調達要件

- (1) 本システムの稼働に必要なハードウェア等の調達については、受託者にて調達し、委託料に含める。
- (2) 本システムのサービス利用料及び本システムの稼働に必要なソフトウェア（ライセンス含む）等は委託料に含める。
- (3) 本システムの構築・運用に必要なソフトウェア等の諸手続、初期設定、システムアップデート等を行うこと。

5 基本方針

- (1) 操作性、視認性、システム管理の効率化を考慮したクラウド型のWEBシステムとし、利用者はインターネット経由で本システムが提供するサービスにアクセスするものとする。
- (2) データベースについては、データベースサーバ障害があった際にもアプリケーションエラーを返さず業務継続性があるものとする。
- (3) データセキュリティについては、万全を期すこと。具体的には、国が示す自治体のセキュリティガイドラインに沿った対応ができること。
- (4) パッケージ型ソフトを活用するなどし、短期間での導入を目指すこと。
- (5) 導入時の本市職員や本システム利用者の負荷を最小化すること。
- (6) 令和6年10月1日までに開発・テストを終え、本稼働すること。

6 業務個別要件

(1) 基本要件

- ア 介護保険サービス提供事業者等（以下「事業者等」という。）が要介護認定の進捗状況をインターネットからオンラインで申請することができるシステムとする。
- イ 確認にあたっては、事業者が対象となる申請の申請日と対象者の被保険者番号、事業者番号を入力することにより行えるものとする。入力された申請受付にかかる情報をユニークな連番で管理する。
- ウ 事業者等はインターネットから本システムのWEBポータルサイトへアクセスし、確認したい受付中の申請について、表示される受付状況一覧から選択して確認する。また、申請日や被保険者番号から確認したい受付中の申請を検索できるものとする。
- エ 事業者等の情報は、テスト期間の間にユーザ名、ログインID、ログインパスワード、事業者名、メールアドレス等、必要な項目を事前に事業者等情報として事業者等ごとにデータベースに登録する。また、登録する項目については、システム設計において本市と協議のうえ決定するものとする。なお、本システム稼働後であっても随時追加登録や登録状況の変更ができるものとする。さらに、事業者等の利用するアカウントは事業所ごとに管理者が設定でき、管理者は事業所の従業員のアカウントを追加・削除・編集が可能であること。事業者等のアカウント管理の一環として年一度以上、全アカウントに対してパスワードのリセット処理が可能であること。
- オ 本市介護保険システム及び介護認定システムより抽出する「主な連携データ項目」を媒体経由でCSVファイルにて本システムへ取り込み、進捗状況提供のためのデータベースを構築する。

<主な連携データ項目>

(ア)申請情報

- ・申請日
- ・被保険者番号
- ・調査票入手日
- ・主治医の意見書入手日
- ・二次判定予定日
- ・二次判定日
- ・要介護・要支援区分
- ・有効期間
- ・有効月数

(イ)居宅届情報

- ・作成区分（要介護・要支援）
- ・支援事業所情報
- ・委託支援事業所情報
- ・申請日
- ・届出有効期間

- カ 構築したデータベースについては、任意の条件を指定することで一括して確認でき、必要に応じてファイル出力ができること。

キ 事業者等の種別や居宅届情報の有無等の組み合わせにより、公開する情報を制限すること。

※詳細は「(別紙1) 情報提供範囲確認表」参照。

ク 検索ログ(利用者のID、受付番号、検索日時等を含むデータ)の取得を可能とすること。

その検索ログをCSVファイル等として出力できること。

ケ 情報リテラシーの低い者でも直感的に理解し、操作しやすいユーザーインターフェースであること。

コ システムの知識がなくとも容易に運用・管理が行えるシステム設計となっていること。

(2) 運用・管理要件

ア サービス管理

(ア) システムの利用状況報告

月毎のシステムの利用状況(問い合わせの回数、利用時間帯等)の報告を行うこと。

(イ) サービスレベル管理

システムの運用業務において、サービスレベル項目ごとにサービスレベルを決定し管理すること。

また、SLM(サービス・レベル・マネジメント)として、サービス品質について継続的・定期的に点検・検証し、品質の維持及び改善する仕組みを提供すること。

イ セキュリティ管理

(ア) 不正アクセス対策

セキュリティ対策として専用線(専用閉域網を含む)、アクセス制御(HTTPS)、暗号化(SSL/TLS)等の複数の対策を組み合わせ、データの改ざん、破壊、漏洩などの被害を予防すること。

(イ) ウイルス対策

導入するサーバ群については、ウイルス対策ソフトを適用することとし、常に最新の定義のライセンスを準備すること。

(ウ) ログ管理

各業務で出力されるログについては、管理・参照ができること。また、操作した履歴(いつ、誰が、どの端末で、どのような操作(更新・照会など)を行ったかの詳細情報)について、内容が確認できること。

ウ ファシリティ管理

関連設備を適切な状態に維持・保全できるよう管理すること。また、リモート環境において運用作業を行う場合には、事前にリモート運用の実施内容、セキュリティ対策等を提出し、承認を得たうえで実施すること。

エ 構成管理

(ア) ハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク構成管理

サービス提供に必要なハードウェアリソース、ソフトウェア及びネットワーク構成に関わる構成管理を行うこと。

(イ) 業務アプリケーション構成管理

カスタマイズ(改修)や業務アプリケーションのプログラム資産やバッチジョブ資産の構成管理を行うこと。

オ スケジュール管理

(ア) 年間イベントスケジュール

業務システム運用に必要となる年間イベントスケジュールについて、年末年始等の各種イベント対策として、手動による業務サービスの起動・終了の切り替えができること。

(イ) サービスの起動時間及び終了時間

業務サービスの起動・終了について、スケジュール管理ができること。

(ウ) 定期処理

定期処理である日次、月次、年次、随時といった各バッチ処理について自動化するものとし、スケジュール管理ができること。また、設定、変更等が容易に変更できること

カ 問い合わせ要件

システム運用に関する問い合わせ（障害を含む）に速やかに対応すること。また、保守要件に基づき、作業依頼の受付・対応を行うこと。

(3) 保守要件

ア ハードウェア保守要件

保守要件については、次のア～カのとおりとする。

(ア) サービス継続が可能な保守体制とすること。

(イ) 定期的にハードウェア点検を行うこと。

(ウ) 障害発生の際は速やかに本市と情報共有を行い対処すること。

(エ) 障害機器の修理・交換及び作業後の機器の各種設定を行い、復旧すること。

(オ) 機器の故障対応終了後は、原因及び修理内容を速やかに報告すること。

(カ) 個人情報保護の観点から、十分なセキュリティ対策を講じること。

イ ソフトウェア保守要件

保守要件については、次のア～オのとおりとする。

(ア) サービス継続が可能な保守体制とすること。

(イ) 障害発生の際は速やかに本市と情報共有を行い対処すること。

(ウ) ハードウェア障害に起因するシステム修正作業についても迅速に対応すること。

(エ) 障害対応後は、原因及び対応内容を速やかに報告すること。

(オ) 個人情報保護の観点から、十分なセキュリティ対策を講じること。

ウ パッケージ保守要件

保守要件について、次のア～イのとおりとする。

(ア) パッケージの障害対応や法制度改正、機能改善に伴うモジュール提供を行うこと。また、見積もり工数が6人/日までの作業であれば保守費用の範囲内で対応し、範囲を超える作業については発注者と協議し対応を決定するものとする。

(イ) 障害対応や法改正対応の内容については、事前に報告すること。

(4) 導入作業におけるプロジェクト推進について

ア 負荷軽減策

要件定義工程や移行データの検証・運用テスト等において、本市職員の負荷軽減となる策を提案すること。

イ プロジェクト体制

プロジェクト推進体制については、提案パッケージのあるシステムエンジニアにて構成されること。プロジェクト責任者、プロジェクト管理者、業務リーダなど、その経歴や資格等につ

いても提案書に記載すること。また、ハードウェアの保守体制についても記載すること。

ウ 実施スケジュール

本事業を安全・確実に実施するためのスケジュールを提案すること。前述の負荷軽減策を反映したスケジュールを策定し、また、その実現根拠を示すこと。

(5) 品質管理

設計、製造、テストの各工程において、品質分析を十分に行い、分析結果と品質確保の状況を各工程ごとに報告すること。

(6) システム運営者（本市職員）とシステム利用者（事業者等）への研修について

ア 研修方法

研修方法については、次のとおりとする。なお、研修を実施していく上で変更が必要となる場合は、本市と協議を行い決定すること。

(ア) 研修の講師は、業務知識とシステム機能・操作に関する知識を有する者が行うこと。

(イ) 研修後はQ&A対応を行うものとし、必要に応じて操作マニュアル等の最新化を行うこと。

(ウ) 研修計画に従い、研修に必要な研修環境及びドキュメントの準備を行うこと。なお、研修環境については、専用の環境を準備すること。また、本番環境と画面上一目で判断できるよう対策を講じること。

(エ) 研修対象は、システム運営者（本市職員）とシステム利用者（事業者等）とする。

イ 本稼働後の研修

(ア) システム稼働後も本市が主体の操作研修を実施できるよう対策（講師、動画、マニュアル等）を講じること。

7 納品成果物

- | | |
|------------------|---|
| (1) 全体設計書一式 | 本業務全体に係るドキュメント |
| (2) システム説明書一式 | データを活用するために必要な資料等 |
| (3) インフラ設計書等一式 | ハードウェア等の導入に係わるドキュメント等
ネットワーク等に関するドキュメント等 |
| (4) テスト・検証設計書等一式 | テスト・検証に係わるドキュメント等 |
| (5) 操作マニュアル類一式 | システム操作に係わるマニュアル |
| (6) 研修資料一式 | 担当者研修に係わる資料 |
| (7) 運用設計書一式 | 運用設計・障害時の対応に係わるドキュメント等 |
| (8) 保守説明書一式 | 運用・保守に係わるドキュメント等 |
| (9) 打ち合わせ議事録 | ヒアリング及び会議等の議事録 |

8 受託業務遂行上の特記事項

- (1) 受託業者は、あらかじめ業務を実施する人員及び責任者を選任し、その氏名を発注者に通知するものとし、当該人員を交替させる場合も同様とする。
- (2) 責任者は、受託業者の代理人として業務の実施に関する指揮監督、安全衛生管理等を行うものとする。
- (3) 受託業者は、業務の遂行において、疑義が生じた場合又は重大な事故があった場合は、直ちに

発注者へその旨を報告しなければならない。

- (4) 受託業者は、発注者の承認を得て庁舎内の所管課等へ業務作業のために立ち入ることができる。この場合、その当該人員は必ず身分証明書を携帯しなければならない。
- (5) すべての納入成果物が第三者の著作権、特許権その他の権利を侵害していないことを保証すること。
- (6) 本仕様書に明示されていない事項であっても、委託業務の履行上当然必要な事項については、本市と協議のうえ、受託者が責任を持って対応すること。
- (7) 本仕様書に明示されていない事項で疑義が生じた場合や業務委託仕様等の変更が必要となった場合は、受託者は本市との協議に応じて真摯に対応すること。
- (8) システムの提供環境について、Microsoft Edge、Google Chrome 及び Safari は最新版のバージョンでの利用を想定し、システム構築を行うこと。
- (9) ドメインについては、発注者と協議の上決定すること。また、ドメインの発注等に関する手続きや管理については、受託者にて行うこと。
- (10) 特定の Web ブラウザやブラウザの拡張機能、別途インストールが必要な専用ソフトウェアに依存することなく利用が可能であること。
- (11) システム稼働・利用時間は、原則として、24時間365日利用可能であること。
- (12) バックアップは日次で実施し、データ保存場所は国内ストレージであること。
- (13) その他、不明な点や問題が発生した場合は、発注者と協議し指示に従うこと。

9 情報セキュリティ等

- (1) 受託者は、本業務の実施上知り得た秘密を他人に漏らしてはならない。業務遂行後も同様とする。
- (2) 本業務の遂行に際し、個人情報を含むものを使用する場合、受託者は、次の事項を遵守しなければならない。
 - ア 業務を開始する際に本事業の従事者に業務の実施上知り得た秘密を他人に漏らさないことを誓約した書類を作成させ、この書類を本市へ提出すること。
 - イ 業務の実施に必要な関係資料（以下「関係資料」という。）を本市が指定した目的以外に使用しないこと。また、第三者に提供しないこと。
 - ウ 本市の許可なく関係資料の複写、複製又は加工をしないこと。
 - エ 関係資料を本市の指定する場所以外へ持ち出さないこと。
 - オ 本業務の実施に関して、関係資料に事故が発生した場合は、直ちに本市に報告すること。
 - カ 本業務が完了したときは、直ちに関係資料を本市に返還すること。
 - キ 本業務が完了した場合において関係資料の複写物又は複製物があるときは、当該複写物又は複製物を直ちに本市に引き渡すこと。ただし、引き渡すことが適当でない認められる場合は、本市の承認を得て、消去又は廃棄する。消去又は廃棄する場合には、記録されている内容を判読できないよう必要な措置を講ずること。
 - ク 本業務に従事する者に対し、本業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならないこと、個人情報の違法な利用及び提供に対して罰則が適用されることその他個人情報の保護に関して必要な事項を周知させ、個人情報の保護が徹底されるように指導すること。

ケ 委託業務を履行するにあたり、個人情報保護法、宮崎市契約規則、情報セキュリティポリシー等をはじめとする関係法令、規則等を遵守すること。