

藤沢市介護認定調査員支援システム提供業務
基本仕様書

2024年（令和6年）2月

藤沢市福祉部介護保険課

目次

第1章 基本事項.....	- 2 -
1 業務名	- 2 -
2 導入の背景及び目的	- 2 -
3 システムの概要	- 2 -
4 調達の範囲	- 2 -
5 運用形態.....	- 3 -
6 履行期間.....	- 3 -
7 納期及びスケジュール	- 3 -
8 成果物及び納入物件	- 3 -
9 基礎情報.....	- 4 -
第2章 業務実施要件	- 4 -
1 業務実施内容.....	- 5 -
2 業務実施体制.....	- 6 -
3 業務実施場所.....	- 6 -
第3章 システム要件	- 6 -
1 システム構成.....	- 6 -
2 機能要件.....	- 6 -
3 ソフトウェア要件	- 7 -
4 ネットワーク要件	- 7 -
5 セキュリティ要件	- 7 -
6 データセットアップ	- 8 -
第4章 運用・保守要件	- 9 -
1 運用サポート.....	- 9 -
2 保守管理.....	- 9 -
3 障害対応.....	- 9 -
4 故障等に伴うデータセットアップ	- 9 -
5 再委託について	- 9 -
第5章 特記事項	- 10 -
1 機密保持.....	- 10 -
2 損害賠償.....	- 10 -
3 著作権	- 10 -
4 契約不適合責任.....	- 11 -

第1章 基本事項

1 業務名

藤沢市介護認定調査員支援システム提供業務

2 導入の背景及び目的

介護保険制度における全国的な傾向ではあるが、当市の介護認定者数も増加傾向が続いており、それに伴い介護認定申請件数も増加している。そのため、介護認定申請から結果が出るまでの所要日数が介護保険法で定める30日を超える状況にある。

このように日数を要している要因は複合的なものであるが、その一つとして認定調査に時間を要していることもあるため、藤沢市介護認定調査員支援システム（以下「本システム」という。）を導入することにより、事務の効率化を図り、早期の調査実施につなげることを目指すものである。

3 システムの概要

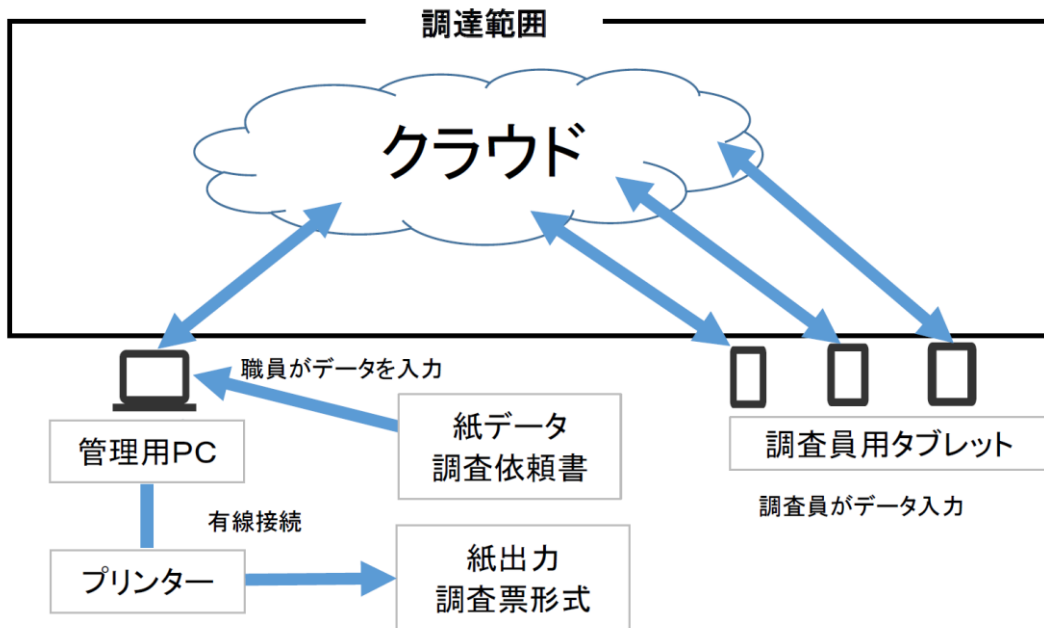
本システムは、当市認定調査員が認定調査時及び待機時間等にタブレットを使用し、調査項目や特記事項を入力するためのシステムである。当市が導入している介護認定支援システム（株式会社両備システムズのR-STAGE）から出力された調査依頼書の内容を本システムに入力し、認定調査員はタブレットを用いて調査するとともに同時又は待機時間等に調査項目及び特記事項の入力・作成を行う。作成された認定調査票及び特記事項データは、本システムの管理用ノートPCと有線で接続したプリンターから紙で出力する。

4 調達の範囲

調達する範囲は、次のとおりとする。ただし、本仕様書に明記されていない事項であっても、本調達に必要不可欠と判断される事項については、本調達の範囲に含むものとする。

- (1) 認定調査用アプリケーション
- (2) ソフトウェア
- (3) ネットワーク（VPN 通信環境部分）
- (4) 構築役務
- (5) 運用・保守

※ 調査員が使用するタブレット、当市の執務室内に設置する管理用ノートPC及びVPN通信以外の通信環境については、当市が令和6年7月までに別途、調達する。



5 運用形態

本システムの提供は、クラウドでの運用形態とし、管理用ノートPC及び調査員用タブレットにデータを残さない方式とする。また、本システムは閉域網で、かつ、VPN通信を想定した設計とすること。

6 履行期間

(1) 構築・導入期間

契約締結日から2024年（令和6年）9月30日まで

(2) 本稼働日

2024年（令和6年）10月1日

※ システムの使用期間は、2024年（令和6年）10月1日から2028年（令和10年）3月31日までを想定しており、システムの使用期間の月額使用料は、消費税率の変動等やむを得ない場合を除き、変動しないものとする。

7 納期及びスケジュール

本システムを2024年（令和6年）10月1日から本稼働させることを前提にスケジュールを策定し、当市と協議の上、決定すること。

8 成果物及び納入物件

本業務での成果物及び納入物件は、次のとおりとする。

- (1) 訪問調査用アプリケーション
- (2) ソフトウェア一式
- (3) 各種資料（紙媒体1部、電子媒体1部）
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（業務実施計画書、キックオフ資料、議
事録、要件定義書、設計書、テスト計画書、テスト結果報告書、データセッ
トアップ完了報告書、研修テキスト等）
- (4) 操作説明書（紙媒体1部、電子媒体1部）
本システム、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
- (5) その他必要書類 別途協議
※ 書類の種類及び納入時期は、本システムの稼働時期を考慮し、別途協議す
る。

9 基礎情報

本市に関する基礎情報は次のとおり。

- (1) システム利用者数（ユーザーID数）
27人分
- (2) 導入予定端末数
タブレット20台、管理用ノートPC1台
- (3) 本市職員が実施した調査件数（令和4年度）
5,908件
- (4) システム利用時間
原則午前8時から午後10時まで利用できること。なお、計画的なメンテ
ナンスによるサービス停止の際は1カ月前までに通知すること。なお、緊急
メンテナンスを実施する際は、可能な限りサービス停止前に連絡すること。

第2章 業務実施要件

本システムの稼働のために実施する役務は、次のとおりとする。具体的な作業内容については、本市と協議した上で決定するものとする。ただし、本仕様書に記載がない事項であっても、システム事業者が本システムの稼働に当たり、「企画提案書」において提案した事項及び社会通念上、本システム稼働において必要と判断される事項については、本業務の範囲に含むものとし、本仕様書で特に負担者又は負担方法を定めている場合を除き、全てシステム事業者の負担で実施するものとする。

なお、上記の範囲を超えた仕様の追加や変更が必要な場合は、費用負担等を含

め、当市及びシステム事業者双方が協議の上、決定するものとする。

1 業務実施内容

本業務で実施する作業範囲の概要は、次のとおりとする。具体的な作業範囲は、当市と協議した上で行うこととする。

(1) 要件定義・設計

ア 契約締結日までに本仕様書・提案書等を基にシステムの機能要件、カスタマイズ、稼働環境、業務運用及びサービス内容を決定するため、要件定義を実施すること。

なお、要件定義終了後、速やかに要件定義書として作成し、当市の承認を得ること。

イ 要件定義の結果に基づき、画面や帳票などの仕様及び関連システム等との連携の仕様を設計書として作成し、当市の承認を得ること。

(2) 業務実施計画書等の作成

システム導入作業の着手に当たり、システム事業者は業務実施計画等を作成し、当市の承認を得ること。

ア システム事業者は、本システムを稼働するため、本仕様書に基づきシステムの導入に必要な作業等を整理し、業務実施計画書及び工程表を作成すること。

なお、業務実施計画書には、プロジェクト管理を行うための体制、役割分担、会議体と、コミュニケーション、品質管理、課題管理等の手法及び使用するツールや様式等についての定義を行うこと。

イ 業務実施計画書については、契約締結後2週間以内に当市へ提出し、承認を得ること。

(3) システム設定

要件定義及び設計により確定した仕様に基づきシステム設定を行うこと。

(4) 導入、調整及びテスト

ア 別途調達予定のタブレット、管理用ノート PC の運用に必要なソフトウェアインストールやセットアップを行うこと。

イ 本システムに必要なソフトウェア等の導入、調整、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、各種テストを行うこと。

ウ システム事業者は、テスト工程の作業の着手に当たり、具体的な作業実施方針及び作業計画等を記載した「テスト計画書」を作成し、当市の承認を得ること。

エ システム事業者は、テスト計画書に基づいてテストを実施するととも

に、その結果と品質に責任を負うこと。

(5) 運用支援

本システムの運用に関する事務処理等が円滑に進められるように、検証（機能検証・データ検証等）を実施するための支援を行うこと。

(6) 職員研修

システム事業者は、当市と職員研修の内容及び実施回数等を協議した上で、適切な回数及び内容の操作研修を実施すること。

(7) 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、進捗状況、作業遅延対応、品質、課題及び資料作成等の管理を行うこと。

また、当市及びシステム事業者で情報共有が図られる手段を講じること。

(8) 運用・保守

第4章 運用・保守要件を参照すること。

(9) 前各号の附帯作業

2 業務実施体制

システム事業者は、本システムの構築及び運用・保守において、安定した品質を確保するための業務体制を整備し、管理監督等の統括を行うこと。

3 業務実施場所

本システムの稼働に係る作業場所は、当市に報告した上で承認を受けるものとし、本作業の実施に当たり、機密の確保には十分留意すること。

また、必要に応じ当市の承認を得て、業務所管課の執務室等で作業することを認める。

第3章 システム要件

提案するシステムは、次の要件を満たすものとする。

1 システム構成

調達するシステムは、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。

2 機能要件

別紙『機能要件一覧』の「必須機能」を満たしていること。

なお、訪問調査用アプリケーションは、「要介護認定における「認定調査票の記入の手引き」、「主治医意見書記入の手引き」及び「特定疾病にかかる診

断基準」について（平成21年9月30日老発0930第2号）」に定める認定調査票の記載に必要な全ての項目について入力できる機能を有すること。

今後、法令の改正や国からの通知等により、追加及び改修が必要な機能変更が生じた場合は、当市と協議の上適切に対応すること。

なお、令和8年1月以降、介護保険事務の標準化に伴い、介護認定支援システムの文字が「行政事務標準文字」に変更される予定のため対応すること。

3 ソフトウェア要件

ソフトウェアについては、本システムの稼働に必要なもの、又は当市に有益と思われるものを考慮し、詳細はシステム事業者に委ねることとする。

4 ネットワーク要件

ネットワークについては、本システムの構成接続に必要な機器及びケーブル等を調達すること。詳細はシステム事業者に委ねることとするが、庁内側の配線は不要である。

5 セキュリティ要件

本業務でのセキュリティ要件は、次のとおりとする。

- (1) システム障害やサイバー攻撃等、情報セキュリティインシデントが発生した際、原因の追究や再発防止等のため、サービスに係るアクセスログ等の証跡を保存すること。なお、標的型攻撃に関し、攻撃の初期段階から経緯を確認する観点から、証跡は原則1年間以上保存すること。
- (2) ファイアウォール等を導入するなどして必要な通信だけを許可するよう設定し、利用するサービスとセキュリティ要件の異なるネットワーク間との接続点の通信の監視体制について提案すること。また、必要に応じて死活監視による機器の停止を検知すること。
- (3) 不正アクセス対策として、IPアドレスやクライアント証明書などによるアクセス制御を実施すること。
- (4) サービス上で取り扱う情報の改ざん、漏洩を防ぐための暗号化及び暗号鍵の保護並びに管理を確実にすること。暗号化を用いる場合は、「電子政府における調達のために参照すべき暗号のリスト(CRYPTREC 暗号リスト)」に記載されている方法を採用すること。なお、利用する鍵長については、「暗号強度要件（アルゴリズム及び鍵長選択）に関する設定基準」の規定に合致した鍵長を用いること。ただし、別の方法で暗号化を実施する場合は、CRYPTREC 暗号リストに記載の仕組みと同等以上の強度であることがわかるよう提案すること。

- (5) サービスの中断や終了時に際し、円滑に業務を移行するための対策として、サービス中断時の復旧要件や、サービス終了又は変更の際の事前告知の方法・期限及びデータ移行方法等の対策を実施すること。
- (6) 外部サービスの契約を終了する場合、外部サービス上に保存されたデータについて、CSVデータなどの汎用性のあるデータ形式に変換して提供すること。また、サービスの利用契約を終了する際は、サービス上において復元できないようデータを抹消し、証明書を提出すること。
- (7) サービスを構築するサーバに等にはマルウェア対策を実施すること。
- (8) サービス提供者が、保守等のためサービスに接続する場合は、不正アクセスや、不正な情報の持ち出し等を抑制、制限するための対策として、誰がどのような操作をしたかわかるよう接続する端末を特定し、操作ログ等の記録やアクセス制御、通信の暗号化などの対策を実施すること。また、マルウェア対策を実施すること。
- (9) サービスの構成要素の全てについて、脆弱性が発見され対応パッチが公開された際は、原則として1週間以内に適応させること。1週間以内に対応できない場合は、適応時期や適応までの暫定対応を検討し、本市の承認を得ること。
- (10) サービス上のバックアップデータは当該システムとは切り離された環境や上書き不可能な環境に保存するなどのランサムウェア対策を実施すること。
- (11) 外部サービスにログインする際は、原則として個人ごとにIDを設け、パスワードは十分な長さ（8文字以上推奨）とし、文字列は想像しにくいもの（アルファベットの大文字及び小文字の両方を用い、数字や記号を織り交ぜる等）設定できること。
- (12) データセンターはAPサーバ、DBサーバともに国内リージョンのISMAPクラウドサービスリストに記載のサービスを利用すること。ISMAPサービスリストに記載のサービス以外を利用する場合は、データセンターは国内設置国内法適用とし、JDCCのデータセンターファシリティスタンダードにおけるティア3相当の基準を満たすこと。
- (13) システム事業者はプライバシーマークの認定を受けている、又は本業務の実施を適用範囲に含んだISMS（情報セキュリティマネジメントシステム）について、ISO/IEC27001又はJISQ27001に基づく認証を取得していること。

6 データセットアップ

本システムを稼働するために必要なパラメータ及びマスタをセットアップすること。

第4章 運用・保守要件

提案するシステムは、次の要件を満たすものとする。

1 運用サポート

職員からの問い合わせ・質問等については、サポートデスク等の職員サポート体制を整備し、速やかに対応すること。

なお、問い合わせ等の対応については、当市開庁時間内を原則とする。

2 保守管理

本システムについて、円滑な稼働を確保するために、必要な機能修正や変更等の保守管理作業を行うこと。

VPN 装置の保守（ファームウェアのアップデートや脆弱性情報の収集等）を含めること。

3 障害対応

障害発生時には、速やかに対応し、復旧させること。また、復旧後は障害の原因について職員に報告書を作成の上、説明し対策を協議すること。

4 故障等に伴うデータセットアップ

導入後において、タブレット故障による交換が必要となった場合は、当該端末のデータセットアップを無償で行うこととし、タブレットを追加する場合は当該セットアップに係る費用については当市と協議の上で決定する。

5 再委託について

- (1) 本システムの保守・運用等の業務の一部の処理を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、一部、且つ、主要な部分を除き、あらかじめ当市の書面による承諾を得た場合は、この限りでない。
- (2) システム事業者は、再委託先と再委託業務に関わる守秘義務契約並びに個人情報及び特定個人情報の取扱いに関する機密保持契約等を締結して、本業務に関わる全ての情報の取扱いを十分に配慮した措置を取ること。
- (3) 再委託範囲については、システム事業者が責任を果たせる範囲内とし、当該委託により問題が生じた場合は全てシステム管理者の責任において対応すること。

第5章 特記事項

1 機密保持

- (1) 当市は、システム事業者に対して個人情報に関わる管理状況等を監査する権限を有するものとする。当市がシステム事業者に対して個人情報保護に関する監査を実施する場合、システム事業者は当市に協力すること。
- (2) システム事業者は、個人情報の保護に関する法律及び関係法令、藤沢市情報セキュリティポリシー並びに当市の「データの保護及び秘密の保持等に関する仕様書」を遵守すること。
- (3) システム事業者は、本業務による事務に関して知り得た秘密を他に漏らしてはならない。このシステムの使用契約が終了し、又は解除された後においても、同様とする。
- (4) システム事業者は、当市から入手する資料及び業務データ（以下「情報資産」という。）については、厳重に取り扱うものとする。また、その保管管理については、当市に対して一切の責を負うものとし、情報資産を当市の指定した目的以外の使用及び第三者への提供をしてはならない。
- (5) システム事業者は、情報資産を業務遂行の目的以外に複製及び加工をしてはならない。
- (6) 前各号の規定に違反した場合、当市は契約を解除できるものとする。この場合において、システム事業者は当市に対して損害賠償を請求することはできない。
- (7) システム事業者は、第1号から第5号までの規定に違反したことにより当市に損害を与えた場合、その損害を賠償する責を負う。

2 損害賠償

当市及びシステム事業者は、本システムに係る契約の履行に関し、相手方の責めに帰すべき事由により損害を被った場合、相手方に対して、損害賠償を請求することができる。

3 著作権

納品物に関する著作権（著作権法第27条及び第28条の権利を含む。以下同じ。）は、システム事業者又は第三者がパッケージ等として従前から著作権を有している場合を除き、当市による代金の支払いと引き換えに、当市に移転するものとする。

ただし、システム事業者は、納品物の再利用を希望する場合は、納品物に関する著作権を取得することについて、相当な対価の額を含めて、協議を求める

ことができる。また、システム事業者は、いかなる場合も著作権人格権を行使しないものとする。

4 契約不適合責任

- (1) 本契約期間終了後、1年以内の期間において、本業務におけるシステムの安定稼働に関して、契約不適合の疑いが生じ、市が必要と認めた場合は、受注者は速やかに契約不適合の疑いについて調査し、回答しなければならない。
- (2) 調査の結果、本業務の成果物に関しての契約不適合が認められた場合は、受注者の責任と負担において、速やかに改修を行わなければならない。なお、改修については、市の承認を得てから作業に着手し、改修結果については、市の承認を得なければならない。

以 上