

姫路市介護認定調査支援システムの
導入・運用保守業務
要求水準書

姫 路 市

1 業務名

姫路市介護認定調査支援システムの導入・運用保守業務

2 業務の目的・概要

本市では、要介護認定事務における訪問調査について、認定調査員が被保険者の居所へ訪問する際、紙媒体にて認定調査票（以下「調査票」という。）を持参し、調査項目の聞き取り後、聞き取りを行った内容をもとに、帰庁後文書作成ソフトや手書きにて調査票を作成しており、特に特記事項の作成業務に時間を要している。そこで認定調査をタブレット端末等により実施し、その後調査票の作成を行えるシステムを導入することで調査票の作成時間の短縮、及び個人情報の流出リスクへの対策を実現することを目的としている。

システムは、クラウド、オンプレミス、スタンドアロン方式いずれの場合でも提案可能とする。また、認定調査依頼時及び調査票提出時において、介護保険システムとの外部媒体等を用いた連携を行うことを想定している。

3 業務の内容

本業務では、次の各項目に示す内容の業務を一括して行うものとする。

(1) 初期導入作業

① システム導入及び初期設定

システムの稼働日までに、システムの導入及び初期設定を行うこと。

② タブレット端末の調達

以下の要件を満たすタブレット端末を調達すること。なお、不要なアプリケーションは削除すること。

台数 : 40台

仕様 : 仕様の詳細は問わない。

ただしシステムの運用に適した仕様であることの根拠を示すこと。

その他：本市が別途調達するキーボードからの入力及びモニタへの出力が可能であること。

③ 操作研修の実施

管理者及び利用者向けのシステム操作研修を実施すること。

ア 管理者向け操作研修

対象者約 10 名（本市介護保険課職員）

イ 利用者向け操作研修

対象者約 40 名（本市認定調査員）

※ 1 日、4 回に分けて実施することを想定する。

(2) 運用保守作業

① システムの運用保守作業

導入したタブレット端末およびシステムの運用、運用支援及び保守を行うこと。

4 業務にかかる費用の請求時期

上記3「業務の内容」に示す各費用について、下記の各区分に応じた時期に請求するものとする。

(1) 初期導入作業について

当該作業をすべて履行した後に、請求するものとする。

(2) 運用保守作業について

当該作業の履行後、年度ごとに請求するものとする。

5 システムの要求仕様

(1) システム方式

以下に示す仕様をすべて満たすこと。

- ① システムは、クラウド、オンプレミス、スタンドアロン方式いずれの場合でも提案可能とする。
- ② 利用者（認定調査員）の所持する端末から、システムに登録された認定調査に係る情報を閲覧できること。
- ③ 利用者（認定調査員）の所持する端末にて、認定調査時に聞き取りを行った内容を記録することができること。
利用者（認定調査員）の所持する端末にて、調査票の作成ができること。
- ④ 以下のユーザーアカウントをすべて管理、運用できること。
 - ア 職員（管理者含む）13名
 - イ 認定調査員全40名

(2) システムの機能要件

以下の機能をすべて備えていること。

- ① ユーザー認証機能及びユーザー管理機能
 - ・ ログイン時に、IDとパスワードによるユーザー認証が行えること。
 - ・ 管理者が、事前に取得したクライアントライセンスの範囲内において、ユーザー情報の登録、削除、修正が行えること。ただし、認定調査員の新規採用や退職等により生じるユーザー情報の修正に関して、追加の費用は発生しないものとする。
 - ・ 管理者が、ユーザーごとに、調査対象者のアクセス権限を設定できること。
- ② 調査票作成機能

- ・ システム内にて、すべての認定調査項目について選択肢の決定、および特記事項の作成ができること。
 - ・ 調査票の特記事項作成において、基本調査項目の選択肢と矛盾しないように任意の定型文が設定でき、また複数の定型文を設定することができ、引用することができること。
 - ・ 入力漏れやダブルチェックに対するアラート機能があること。
 - ・ 作成した調査票について、認定調査項目の選択肢間の不整合の可能性について、「認定調査員テキスト 2009」に記載がある警告コードをもとに警告メッセージが表示できること。
 - ・ 調査対象者や調査立会者から聞き取った内容を即座に記録するためのメモ機能を備えていること。
- ③ 管理者権限における機能
- ・ 調査対象者を各調査員に割り当てる機能があること。
 - ・ 調査対象者を任意の項目で検索できること。
 - ・ 調査対象者を被保険者番号順等により一覧表示できること。
 - ・ 調査対象者毎にスケジュールの設定ができること。
 - ・ 任意の期間における調査員毎の調査スケジュールが一括して閲覧できること。
- ④ 調査票の出力機能
- ・ システム内で作成した調査票について、システム導入時に本市が指定する任意の様式にて OCR 差込印刷による帳票出力ができること。
- ⑤ 介護保険システムとの連携に係る機能
- ・ 介護保険システムから出力された認定調査に係る被保険者氏名・生年月日・年齢・性別・住所・訪問調査先・第一連絡先・前回介護度等、任意の情報を含む CSV 形式のファイルを取り込み、介護認定調査支援システム内に登録することができること。
 - ・ 上記ファイル取り込み後、訪問調査先・第一連絡先等の情報を編集することができること。
 - ・ 介護認定調査支援システムから作成後の調査票の情報を CSV 形式のファイルにて出力することができること。
- ⑥ セキュリティ対策機能
- ・ オンライン環境にて稼働するサービスの場合、閉域ネットワークの利用や SSL-VPN 等の方式の利用により、通信セキュリティ上保護されていること。また、AES256 等の暗号化技術により、サーバー内のファイルを暗号化できること。
 - ・ オンライン環境にて稼働するサービスの場合、任意に設定した期限の到来とともにファイルを自動削除できる機能や遠隔によるファイルの削除機能等、端末紛失や外部からの脅威に備えたセキュリティ対策機能を備えていること。

- ・ オフライン環境にて稼働するサービスの場合、上記２点と同等のセキュリティ機能を有すること。
- ・ 業務外の目的によるアプリケーションのインストールや利用ができないよう制限することが可能であること。

⑦ その他の機能

- ・ 統計処理に用いるため、介護認定調査支援システム内に保持する情報を任意の条件で CSV 形式のファイルにて出力することができること。

(3) その他のシステム要求仕様

- ① アクセス性能は、システム運用に支障がない程度 of 良好な反応速度を保つこと。
- ② 不具合が発生した場合に、可能な限り早期に復旧できる対策が施されていること。
- ③ データのバックアップ機能があること。バックアップデータからの復元機能があること。
- ④ システムは、原則として 24 時間 365 日使用できるものとする。
- ⑤ 本業務は、クライアントライセンス費用を含むものとする。
- ⑥ クライアントライセンスの追加が可能なシステムであること。なお、ライセンスを追加する場合は、別途、変更契約等で対応するものとする。
- ⑦ 年間 35,000 件の要介護認定申請に係る認定調査業務に耐えるものであること。
- ⑧ システムのバージョンアップがあった場合は、随時最新版を提供すること。なお、バージョンアップにかかる費用は、無料とすること。

6 システムの運用保守

- (1) 対応時間は、平日 8 時 35 分から 17 時 20 分までとする。ただし、緊急を要する場合にはこの限りではない。
- (2) 電話及びメールでの対応を行うこと。
- (3) システムのバージョンアップや不具合等あれば、適宜対応を行うこと。
- (4) メンテナンス等でシステムが利用できない時間が発生する場合は、事前に市に連絡を行い、承諾を得ること。
- (5) 利用者向け操作研修を毎年 4 月に実施すること。（1 回、対象者 5 名程度）
- (6) システムの円滑な運用のため、サポート体制を確保し、迅速かつ必要な支援が行えること。

7 セキュリティ

- (1) 事前に許可したユーザーのみが、認定調査に係る情報を閲覧できるようにアクセス制限すること。
- (2) アクセスログを記録すること。

- (3) 通信を行う仕様である場合 SSL-VPN 等の方式で、通信が暗号化されていること。
- (4) AES128 等の暗号化技術により、サーバー内のファイルを暗号化できること。
- (5) クラウド形式のサービスの場合、下記の要件を満たすこと。
 - ア データは国内データセンターに保存されていること。
 - イ データ保護のための適切な暗号化処理（「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)」に記載の「電子政府推奨暗号リスト」を用いた暗号化処理）が行われていること。
 - ウ 受託者においてシステムの利用に係るログの取得ができること。
 - エ 業務委託終了時又は姫路市からの指示によりデータの廃棄が適正に行われ、その証明があること。
 - オ システムは第三者認証を取得していること。（ISMS（ISO/IEC27001）、ISMAP、クラウドサービスにおける第三者認証（ISO/IEC27017、ISO/IEC27018））
 - カ システムで利用するタブレット端末は IP アドレスによるアクセス制限を可能とし、紛失等の場合に遠隔による使用制限ができること。
 - キ タブレット端末はログイン時に ID とパスワードによるユーザー認証が行え、データ保存制限が可能であること。
 - ク システムはバックアップの取得が可能であること。
 - ケ 委託者においてログの閲覧が可能であること。
- (6) タブレット端末紛失事案が発生した場合に、本システム及びタブレット端末内に保持する個人情報が第三者に漏洩しない明確な仕組みを有すること。

8 マニュアルの提供

以下のマニュアルを作成し、提供すること。

- (1) 管理者マニュアル
システムの管理に関する操作や、必要な知識を網羅したもの。
- (2) 操作者マニュアル
記載内容に従えば、資料データの閲覧等のシステム利用が行えるもの。

9 履行期間

- (1) 初期導入業務（システムの導入・初期設定作業、操作研修の実施）
契約日から令和 7 年 9 月 30 日まで
- (2) 運用保守業務（システムの運用保守作業）
令和 7 年 10 月 1 日から令和 12 年 9 月 30 日まで

10 その他

本業務の履行に関しては、次の関係法令を遵守すること。

- (1) 姫路市情報セキュリティポリシー
- (2) その他、本業務の関連法令、条例規則等