

練馬区地域包括支援センターシステム
再構築等業務委託に係る調達仕様書

目 次

| | |
|--------------------|----|
| 1. 経緯 | 2 |
| 2. システム化対象業務 | 2 |
| 3. 調達の基本方針 | 3 |
| 4. 調達範囲・契約形態 | 3 |
| 5. 業務概要 | 4 |
| 6. 履行期間 | 6 |
| 7. 次期システムの要件概要 | 6 |
| 8. 機器要件 | 8 |
| 9. ネットワーク要件 | 9 |
| 10. データ移行要件 | 10 |
| 11. 他システムとのデータ連携 | 10 |
| 12. 規模・性能要件 | 10 |
| 13. 信頼性等要件 | 11 |
| 14. 運用・保守要件 | 11 |
| 15. 教育・研修要件 | 13 |
| 16. セキュリティ要件 | 14 |
| 17. 構築作業の体制および方法 | 16 |
| 18. 導入および展開作業内容 | 17 |
| 19. スケジュール | 18 |
| 20. 納品成果物 | 18 |
| 21. 納期 | 19 |
| 22. 納入場所 | 20 |
| 23. 検収方法 | 20 |
| 24. 情報の取扱いに関する特記事項 | 20 |
| 25. 著作権 | 20 |
| 26. 再委託 | 21 |
| 27. 契約不適合責任 | 21 |
| 28. その他 | 21 |
| 29. 担当者 | 21 |

1. 経緯

区では、平成18年の介護保険法の改正に基づく地域包括支援事業の実施に伴い、包括的支援事業および指定介護予防支援事業を実施するため、区内に地域包括支援センター（以下「センター」という。）を設置した。これを受け、当該業務においてセンター間および区役所との情報共有を図り、高齢者への効果的な支援および各事業を円滑に実施するため、地域包括支援センターシステムを導入した。

その後、平成23年度に再構築業務委託に関するプロポーザルを行い、さらに5年が経過した平成30年4月に行われたセンターの再編に伴い、各センターの機能強化を図るため、職員を増員し、これらに対応したシステム環境の整備等も実施した。

そうした中、令和8年度末をもって現行システムの製品サポート期間が満了を迎えること等の事由から、令和8年4月からの稼働に向けて地域包括支援センターシステムの再調達を行う。

2. システム化対象業務

システム化対象業務は、主として以下の(1)～(5)に示す様な、センターが担う介護予防事業、包括的支援事業・指定介護予防支援事業全般とする。システム化を図る際には、指定介護予防支援事業のみならず、包括的支援事業の利用者の総合相談業務、台帳管理の円滑な実施が可能なものとする。

また、センターが行う業務とは別に、以下(6)～(9)に示す業務もシステム化対象とする。特別養護老人ホーム入所待機者名簿管理業務は、区内の特別養護老人ホームが作成している入所待機者名簿を月1回、区で集約し、待機者の情報を更新し、各施設へ返却することで、最新の待機者情報を管理している。

加えて、もの忘れ検診業務および認知症初期集中支援業務についてもシステム化対象とする。もの忘れ検診業務は、受診結果を入力し、その後センターのフォロー業務を管理する。認知症初期集中支援業務は、チーム員会議の支援経過を管理する。

さらに、集計機能を強化し区独自の要件でシステム化する。

- (1) 総合相談支援業務…地域におけるネットワークの構築、実態把握、総合相談支援
- (2) 権利擁護業務…成年後見人制度の活用促進、高齢者虐待への対応
- (3) 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務…支援困難事例への指導、助言、介護支援専門員への支援
- (4) 介護予防ケアマネジメント業務…対象者へのアセスメントの実施、プラン作成、給付管理、国民健康保険団体連合会への給付請求
- (5) その他センター業務（在宅医療・介護連携推進事業、認知症総合支援事業等）
- (6) 特別養護老人ホーム待機者名簿管理業務…名簿情報の取り込み、施設ごとの待機者名簿作成、待機者名簿の管理、待機者数の集計
- (7) もの忘れ検診管理業務…発送者リストの取り込み、受診者個票の作成、アウトリーチの支援管理、受診者の集計
- (8) 認知症初期集中支援業務…相談票作成、DASK 結果管理、経過票作成、医師用記録の作成

- (9) 各種集計値の抽出・資料化

3. 調達の基本方針

次期システム調達における基本方針を以下に示す。

- (1) 練馬区共通基盤（以下「共通基盤」という。）上に次期システムを構築する。
- (2) 開発経費の抑制および法改正対応等の大規模改修における工数削減のため、パッケージシステムを導入するものとし、カスタマイズ（区独自の仕様による改修）は必要最小限とする。一方で、パッケージの標準機能になく新たに実装する、またはパッケージの標準機能の強化を図りたい機能については、十分に定義しカスタマイズを行う。
- (3) システムの保守体制については、システムに関する問い合わせや不具合に対応する一本化された窓口を受託者が設置し、不具合については、ソフトウェアかハードウェアの切り分けも行うこととする。機器の修繕が必要な場合は、区およびメーカー保守窓口と連携して復旧までの対応を行うこととする。

4. 調達範囲・契約形態

- (1) 調達範囲

本調達における調達の必要最小限の範囲は、以下のとおりである。この他に本システムの構築に必要な役務等がある場合には、これを含むものとする。

- ア 仕様調整
- イ プロジェクト計画策定
- ウ プロジェクト会議の開催
- エ ソフトウェア要件定義
- オ システムの概要設計・詳細設計
- カ ソフトウェアのカスタマイズ・開発
- キ 単体テスト・結合テスト・総合テスト（他システムとの業務確認を含む）
- ク 他システムとの調整支援・機器等導入に当たっての各種支援
- ケ 受入テスト支援
- コ データ移行
- サ アプリケーション・ソフトウェアのインストール、現地展開作業
- シ 利用者および管理者向け操作研修
- ス 本番データ移行
- セ システム環境整備
- ソ ネットワーク設定作業
- タ システムの運用・保守に向けた設計等

- (2) 契約形態

本システムに必要なパッケージシステム本体その他必要なソフトウェア、また共通基盤システムで用意される機器以外のシステム機器等については、別途調達を行い、

区が入札等により決定したリース会社と契約のうえ、ライセンスリースにて運用する。また、本システムの運用・保守は、本件とは別途契約するが、本件の受託者がこれを行うこととする。

本システムにかかる契約の形態は、以下の内容を予定している。

ア システム構築作業…委託契約（令和7年度に一括払い）

イ ソフトウェア（パッケージシステムを含む）および機器賃借…リース契約（長期継続契約）

※ ソフトウェア（パッケージシステムを含む）および機器については、区が入札等により決定したリース会社と契約を締結する予定である。

ウ 運用・保守…委託契約（本件受託者との一年度ごとの契約）

5. 業務概要

本調達において受託者が実施すべき業務項目は以下のとおりである。

(1) ソフトウェア要件定義

受託者は、本仕様書に記載のシステム要件を十分理解し、ソフトウェアの要件定義を行うこと。

また、要件定義の工程において作成すべき成果物を作成し、提出すること。

(2) パッケージシステムのカスタマイズ

受託者は、上記(1)において当区の承認を得た要件定義に基づき、パッケージシステムのカスタマイズを行うこと。また、カスタマイズ作業の工程において作成すべき成果物を作成し、提出すること。

(3) 機器等導入に当たっての各種支援

受託者は、当区が機器等（ネットワーク機器、ソフトウェア等）の仕様を策定するにあたって必要な情報提供を行うとともに、調達仕様書案を作成すること。

(4) 共通基盤上におけるシステム環境構築およびテスト

共通基盤環境内に区が事前に用意した仮想サーバへシステムの構築を行うこと。

(5) ネットワーク設定作業

ネットワークについては、各センター間を接続する既存のネットワーク（NTT フレッツ光 VPN 網）を引き続き活用するため、これを踏まえた作業（ネットワーク機器の導入等）を実施すること。

(6) 単体テスト、結合テスト、総合テスト（他システムとの業務確認含む）

受託者は、上記(2)において作成したソフトウェアについて、単体テスト、結合テスト、総合テストを実施すること。なお、総合テストにおいては、連携する他システムと調整を行った上で業務確認試験を実施すること。また、テスト工程において作成すべき成果物を作成し、提出すること。

(7) 受入テスト支援

受託者は、納品されたシステムが要求した機能や性能などを備えていることを確認するために当区が実施する受入テストについて、必要なテスト支援を実施すること。

また、連携する他システムが同様のテストを実施する際には、本システムにおいても必要な対応を実施すること。

(8) パソコン端末およびプリンタの保管等

本システムのソフトウェア等をインストールするためのパソコンおよび同パソコン用のプリンタは、当区情報政策課が調達し、受託者の管理する倉庫等へ配送するため、現地展開作業までの間、当該パソコンおよびプリンタを適正に保管すること。

また、現行システムがインストールされているパソコンおよび同パソコン用のプリンタは現地展開作業完了後に、当区情報政策課が契約を締結するリース会社が回収するため、台数に不足がないかを確認し区に報告すること。

(9) 移行・導入

受託者は、現行システムから本システムへの、本システムの稼働に必要なデータの移行・導入作業を実施すること。なお、これに当たっては、移行プログラムの作成、現行システムから本システムへのデータ移行、移行リハーサル等の必要な作業を実施すること。また、移行・導入工程において作成すべき成果物を作成し、提出すること。

(10) アプリケーション・ソフトウェアのインストール、現地展開作業

各拠点へ、アプリケーション等のインストールが完了したパソコン、プリンタを配備するほか、機器を接続するために必要な作業（既存 ONU（光回線終端装置）から端末機器までの配線作業等）を実施すること。また、展開作業工程において作成すべき成果物を作成し、提出すること。

(11) 研修対応

受託者は、システムの円滑な導入、稼働に向けて、研修環境の構築、マニュアル類の整備、研修の実施等を行い、利用者およびシステム管理者に対する研修を実施すること。詳細は「15.教育・研修要件」を参照のこと。

(12) 他システムとの調整支援

受託者は、本システムと連携するシステムとの各種調整を必要に応じて行うこと。

(13) 開発・研修用機器、ツール等の準備

受託者は、上記(3)で使用する機器等が導入される前に何らかの機器等を必要とする場合や、調達する機器等以外の開発およびツール等を必要とする場合には、受託者の負担において準備すること。

(14) プロジェクト会議の開催

受託者は、各作業工程における各種作業に関する打合せ、成果物等のレビュー、進捗確認および課題共有等を行うため、担当職員とのプロジェクト会議を開催すること。

(15) 導入したシステムの運用・保守に関する設計等

受託者は、導入したシステムが安定的・継続的に稼働するため、運用・保守に関する設計作業等を行うこと。共通基盤上での保守にあたっては、共通基盤事業者とも連携をとりながら、基本方針に示した保守体制を設計すること。

6. 履行期間

令和7年4月1日から令和8年3月31日

7. 次期システムの要件概要

基本方針でも示したとおり、次期システムは共通基盤上に構築できるシステムとすること。なお、共通基盤の要件については、[別紙1]「練馬区共通基盤アプリケーション適合要件書」を参照のこと。

(1) システム利用環境

次期システムにおける利用環境は以下のとおりとし、当該環境下で問題なく稼働するシステムを構築すること。

作業の詳細については、「18.導入および展開作業内容」のとおり。

| 要件 | 内容 |
|---------------|---------------------------------------|
| ユーザー数（最大） | 約 360 名 |
| 同時接続ユーザー数（最大） | 約 230 名（端末台数分） |
| システム稼働時間（目安） | 7時30分～21時 （祝日・年末年始を除く月曜日～土曜日） |
| ネットワーク拠点数 | 34 か所 |
| 1 拠点あたりのユーザー数 | 約 10 名 |
| 各拠点の端末数 | [別紙2]「地域包括支援センターシステム 端末配備台数一覧」のとおり |

(2) システム機能概要

本システムの全体の機能概要を以下に示す。それぞれの機能の詳細は、[別紙3]「システム機能要件適合表」に記載する機能を満たすこと。

| 機能名称等 | 機能概要 |
|---------------------|--------------------------------------------|
| 利用者台帳管理機能 | 住民基本台帳システムから、利用者の個人台帳を作成、登録する機能。 |
| 利用者基本情報の登録機能 | 利用者台帳に登録された者にかかる追加情報を登録する機能。 |
| 条件検索機能 | 利用者を、氏名や住所その他様々な条件で検索し表示させる機能 |
| 総合相談管理機能 | 相談票を作成し、相談受付情報の登録、追記、修正および出力等ができる機能 |
| 高齢者虐待情報管理機能 | 総合相談と区別し、総合相談と同水準の内容で虐待対応に関連する情報を管理する機能 |
| 総合事業情報管理機能 | 総合事業対象者の情報および総合事業サービス提供事業所の情報を管理する機能 |
| 介護予防サービス・支援計画作成管理機能 | 介護予防・日常生活支援事業対象者について介護予防サービス・支援計画書等を作成し管理す |

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | る機能 |
| 介護予防支援経過記録 | 要支援、要介護の認定がない利用者にかかる支援記録を作成および管理する機能 |
| 委託管理機能 | 居宅介護支援事業者等に業務を委託する利用者の情報を登録および管理する機能 |
| 地域支援事業管理機能 | 事業者毎に実施した介護予防プログラム等を登録し実施回数等を記録等する機能 |
| 当月給付管理一覧表示機能 | 給付管理票および請求明細書を作成した利用者について条件等を指定して集計表を作成する機能 |
| 介護給付費請求データ作成・管理機能 | 国民健康保険団体連合会あてに介護給付費の請求を行うため、介護給付費給付管理票等を作成する機能 |
| もの忘れ検診結果データ、認知症初期集中データ管理機能 | もの忘れ検診受診者個票を登録および管理する機能。また DASK21 を登録および管理する機能。 |
| 特別養護老人ホーム入所待機者名簿管理機能 | 特別養護老人ホーム入所待機者を登録および管理し、施設毎の名簿等を作成する機能 |
| 訪問支援事業対象者の管理機能 参照：練馬区公式ホームページ（高齢者実態調査） https://www.city.nerima.tokyo.jp/hokenfukushi/koreisha/hitori/029789621.html | 高齢者実態調査に基づき、訪問支援事業対象者として選別した者にかかる訪問支援事業の実施状況等を管理する機能 |
| タブレット端末の運用 | 各地域包括支援センターに3台、区高齢者支援課に1台(計82台)タブレット端末を配備し、システムとの同期のうえ、訪問先等での情報の参照に使用する。また、区が予め導入しているVPN回線を用いて、オフライン環境での映像会議(区と各センター、センター同士)を行う機能(執務室内での運用時に限る。) |
| 社会資源情報管理機能 | 関係者情報、関係機関情報等の社会資源を登録し、他の機能画面に情報を反映させる機能 |
| 業務日報入力機能 | 集計の基となる様々な業務について、当該日の日報として登録することができる機能 |
| 各種集計・帳票機能 | 業務日報入力画面で入力した情報を参照し、所定の項目について集計表を自動的に作成する機能(詳細は仕様書[別記]を確認のこと。) |
| ネットワーク内共有フォルダ | ネットワーク構成員がアクセス可能な共有フォルダを構築すること |
| ネットワーク内メール送受信 | ネットワーク内にメール送受信機能を実装し、 |

| | |
|--|-----------------------------|
| | センター間、区とセンター間において相互に送受信する機能 |
|--|-----------------------------|

8. 機器要件

基本方針でも示したとおり、本システムでは共通基盤の活用を前提としている。サーバに関する要件は、〔別紙1〕「練馬区共通基盤アプリケーション適合要件書」を参照し、これを満たすシステム構成とすること。また、パソコン端末、プリンタについては、以下を要件として情報政策課で一括して調達を行うため、これらの端末上で稼働するシステム構成とすること。

なお、サーバ、パソコン端末およびプリンタの機器調達は本件の対象外であるが、「18.導入および展開作業内容」に記載するLAN配線作業に必要なLANケーブル（EU RoHS 指令準拠 ツメ折れ防止（Cat6））のほか、パソコン用セキュリティーワイヤーロック、ネットワーク機器（ルータ、HUB）、タブレット端末等は本調達に含めること。

(1) パソコン端末要件

- ア インストールOS Windows® 11 Professional 64bit
- イ 形状 ノートブック型
- ウ ディスプレイ 15.6型ワイド
- エ CPU インテル corei5以上のスペックでかつ第10世代のものであること
- オ SSD 256GB以上
- カ メモリ 8GB以上
- キ USBポート 3ポート以上
- ク 通信機能 1000BASE-T/100BASE-TX/10BASE-T 準拠
- ケ キーボード 日本語キーボード・JIS配列・テンキー付
- コ マウス 光学式USBマウス

(2) プリンタ要件

- ア 印刷方式 モノクロレーザー
- イ 印刷速度 A4サイズ 35枚以上/分
- ウ 用紙サイズ A3、B4、A4、B5、A5、レター、ハガキ
- エ 手差しトレイ 幅90-297mm 長さ148-430mmに対応
- オ 拡張ユニット A3、B4、A4、B5、A5、レターに対応し、1段に250枚以上入ること
- カ メモリ容量 256MB
- キ インターフェース イーサネット<100BASE-TX/10BASE-T>標準搭載していること。

(3) タブレット端末要件（受託者において調達）

- ア ハードウェア要件
 - ① 本体の種類 タブレット型
 - ② 画面のサイズ 10.5インチ以上

- ③ CPU インテル プロセッサ PentiumN6415 以上
- ④ メモリ 8GB 以上
- ⑤ ストレージ SSD128GB 以上
- ⑥ バッテリ 最大8時間以上
- ⑦ 耐環境性能 IP65（全面）、MIL—STD—810G
- ⑧ インターフェース 有線 LAN（変換アダプタ可）USB（TypeA、C）
Bluetooth
- ⑨ フロント1、リア1

イ ソフトウェア要件

以下の要件を満たすソフトウェアを準備または対応すること。

- ① OS はメーカーのサポート期限内のもの
例 Windows10 IoT Enterprise2021 LTSC 64bit
Windows11 Professional 64bit
- ② Microsoft Office ※オフライン環境で使用可能なこと
Word、Excel
- ③ 暗号化ソフト
ドライブの暗号化が可能であること
- ④ 地域包括支援センター端末と同じ管理ソフトが稼働すること
※ ウィルス対策ソフト、文字ソフト、資産管理ソフト等
- ⑤ オフライン環境で地域包括支援センターシステムを使用できること
- ⑥ 庁内の地域包括支援センターネットワークに入れることができること

9. ネットワーク要件

(1) 既存 VPN の活用

システムの再構築にあたっては、予め区が用意する既存のネットワーク（NTT フレッツ光 VPN 網）を活用した構成とすること。

なお、上述したとおり、各拠点間およびサーバ周辺のネットワーク機器は本件の調達に含めること。機器のスペックについては、「12.規模・性能要件」を満たす製品を導入すること。

(2) 国保連伝送用データ

地域包括支援センターシステムはインターネットに接続しないため、国保連へのデータ伝送は、各地域包括支援センターの受託法人の端末から送信する。したがって、伝送データを、予め区が用意した USB メモリ等の記録媒体に格納のうえ、他端末に移行できるようにすること。

(3) 上記と異なるネットワークを受託者が調達し当該ネットワークの使用を想定している場合は、情報セキュリティ対策を含め詳細に提案すること。

10.データ移行要件

本システムの稼働に必要なデータを移行することとし、移行対象データの項目を区に提示のうえ、以下のデータについては確実に移行すること。

データ移行については、スケジュール、行程、行程ごとの作業の実施主体（区、受託者、現行システムベンダ）を詳細に記した説明書を作成すること。

| データ項目 | データ形式 | データ量 ※R6年5月末現在 |
|------------------------------------------------------------------|-------|-------------------|
| 利用者情報（台帳情報） | CSV | 155.973 MB |
| 総合相談記録情報 | CSV | 1138.103 MB |
| 基本チェックリスト情報 | CSV | 152.345 MB |
| 特養待機者名簿情報 | CSV | 0.907 MB |
| 介護予防サービス情報 サービス計画、利用票、利用票別表、給付管理 票を含む | CSV | 7326.954 MB |
| 社会資源情報 関係者（ケアマネ等）、介護保険サービス事 業者、総合事業サービス事業者、福祉サー ビス情報を含む | CSV | 11.556 MB |
| 介護予防支援経過記録 | CSV | 968.664 MB |

11.他システムとのデータ連携

※様式4「秘密保持宣誓書」提出後に詳細な要件を別途提供します。

12.規模・性能要件

(1) 規模要件

「7.次期システムの要件概要」の「(1)システム利用環境」で示した環境下で5年間正常に稼働できるシステムを構築すること。

(2) 性能要件

ア 必要な機器およびソフトウェアをすべて接続した上で、ピーク利用時（9時から10時、15時から17時）に、システム利用者の実運用に耐えられるレスポンスを実現すること。

イ 情報の検索時に該当件数が多い場合には、要求をキャンセルできる、あるいは、実行前に該当件数が多くなることを警告するメッセージを表示する機能を持つこと。

ウ システム性能目標としては、以下のレスポンスタイムを目安とすること。ただし、業務上この制限を超えることを区が認めた場合は、この限りではない。

① 検索系処理・参照系処理・一件更新系処理：3秒以内

② 一括更新系処理：30秒以内

※ ただし、介護給付費請求データ一括作成処理は10分以内

エ また、検索系処理に関する性能要件については、区と協議のうえ、想定される標準的な検索条件下での要件とする。

13.信頼性等要件

(1) 信頼性

ア データを管理するデータベースサーバおよびファイルサーバについては、サーバ障害時にもデータの整合性を確保した上で、短時間での復旧が可能であること。

イ WEBアプリケーション型システムの場合は、WEBサーバおよびアプリケーションサーバの多重化を行い、サーバ障害によるシステム機能の停止、業務の停滞を防止すること。

ウ 信頼性の保持、障害時対応等のため、バックアップ処理を行うこと。バックアップについては、[別紙1]「練馬区共通基盤アプリケーション適合要件書」のとおりとし、OS以外のバックアップは日次で行うこととする。バックアップデータの世代管理については、最低7世代を管理することとし、データおよびログについてそれぞれ最適と思われる期間を提示すること。

エ システム稼動中のファイル、データベース等の変更履歴を継続的に取得することにより、障害発生直前の状態を復旧させ、システムを安全に再開させること。

オ システム全体として十分な信頼性および可用性を持ち、何らかの原因でハードウェア等に障害が発生した場合でも、原則1時間以内に復旧に向けた初動開始が可能なシステム構成および保守体制とすること。

(2) 拡張性

ア 運用開始から5年間のデータ増加量を予測し、それを考慮した構成とすること。

イ パッケージシステムのバージョンアップや対象データの拡張、機能追加に柔軟に対応できる拡張性を確保すること。

ウ バージョンアップ内容は、パッケージ側の意図に偏ることなく、全国の利用者の意見、要望を的確に汲み上げた内容であること。

エ 将来のネットワーク拠点数の増加にも対応できる拡張性を確保すること。

14.運用・保守要件

本システムの運用期間は、令和8年4月1日から令和13年3月31日までとする。この期間には、運用テストや研修の期間を含まない（構築期間は令和7年4月1日から令和8年3月31日まで）。本業務の受託者は、「運用・保守要領」を策定し、運用業務および保守業務の実施に必要な各種情報の提供、マニュアル類の整備を行い、区の承認を得ること。以下に次期システムにおける運用・保守業務を示す。

| 業務項目 | 内 容 |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| リソース管理 | サービス、機器、回線等について、稼働状況、リソース状況を管理し、リソース不足による障害発生を未然に防ぐこと。 |
| ヘルプデスク業務 | <p>利用者からの操作や不具合に関する問い合わせ対応を行うこと。障害の問い合わせについては、一次切り分けを行い、機器の修繕が必要な場合は、メーカー保守窓口と連携し、復旧までの対応を行うこと。これら対応におけるインシデント※管理も行うこと。</p> <p>窓口対応時間として以下の時間帯で対応すること。 平日9時～17時30分</p> <p>なお、ソフトの障害対応は、国保連へのレセプト請求業務が集中する期間（毎月6日から10日までの間）の土曜日及び祝祭日の9時～17時まで、受け付けること。</p> |
| インシデント管理 | 障害の問い合わせについて、可能な限り迅速に、対応およびサービスの復旧を行うこと。 |
| 問題管理 | エスカレーション※されたインシデントについて、原因究明と恒久的な対策を策定すること。 |
| 変更管理 | 本システムへの変更要求を一元的に管理し、登録、評価、承認等のコントロールを行うこと。 |
| リリース管理 | 承認された変更を本システムに正しくリリースするため、計画、実施等のコントロールを行うこと。 |
| 稼働実績管理 | 定期的（月1回）にディスク容量・メモリの稼働状況を確認し、報告すること。 |
| セキュリティ管理 | <p>OS、ミドルウェア等において、セキュリティホールが明らかになった場合は、適時パッチ適用やバージョンアップ等の対応を行うこと。</p> <p>ユーザー認証に関して不正アクセス等が発生した場合には、本システムの運用監視端末へ通知を行うこと。</p> |
| 構成管理 | 本システムのハードウェア、ソフトウェア等の構成情報を最新の状態に維持管理すること。 |
| バックアップ管理 | <p>本システムのシステムデータ、データベースに関してバックアップを行うこと。</p> <p>バックアップ要件は以下のとおりとする。</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 対象はデータおよびログ全件とする。 ② 日次処理とし、実施時間は業務時間外とする。 ③ バックアップデータの世代管理については、最低7世代を管理することとし、データおよびログについてそれぞれ最適と思われる期間を提示すること。 |

| 業務項目 | 内 容 |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| アップデート管理 | OS、ミドルウェアセキュリティソフトのアップデートとしてWSUS サーバを構築し、定期的に更新できる仕組みとすること。緊急時は区と協議のうえ、適用すること。セキュリティソフトのアップデート、パターンファイルの更新については、日次で共通基盤内の管理サーバより更新ファイルを取得し、各端末に配信する仕組みとすること。詳細は区と協議すること。更新の頻度や方法は、具体的な手法を提示すること。 |
| 障害対応 | 障害発生時は共通基盤業者などと連携し、復旧に向けた対応を行うこと。ハードウェアおよびソフトの障害が発生した場合の対応として、原則1時間以内に復旧に向けた初動開始を行うこと。目標復旧時間は24時間以内とし、具体的な対応方法について提示すること。 |
| 機器修繕対応 | 修繕された機器（工場出荷状態）に対し、システム利用に必要なセットアップ作業（現地への配備も含む）を行うこと。 |
| 作業報告 | 定期保守・技術者訪問による障害対応時や、運用・保守業務における全般的な状況について、整理、分析し、作業内容についての報告を行うこと。 |
| データ出力対応 | 区の統計資料作成のベースとなるデータを、システム上のデータから任意の項目で出力する作業を行うこと。作業量は定例報告の際に作業可能な範囲のものとして、都度、区と協議すること。 |
| 改正対応 | 介護保険制度改正等の改正対応について、情報提供、高齢者支援課への事前説明、バージョンアップ作業、マスタの設定、問い合わせ対応を行うこと。（カスタマイズ機能については別途、協議する。） |
| 定期報告 | 上記業務項目における進捗状況等を課題管理表として管理し、月1回、区へ報告すること。報告の内容については、協議のうえ決めることとする。 |

※インシデント：システム運用業務等で利用される言葉で、解決すべき課題のこと。

※エスカレーション：障害の内容に応じて、管理者・責任者層に周知、連絡すること。

15.教育・研修要件

業務運用の継続性を担保するために利用者およびシステム管理者に対する研修を実施すること。具体的な要件を以下に示す。

- (1) 対象者
本システムの利用者および管理者とする。
- (2) 研修の内容

実施する研修の内容は、以下を想定する。

ア 利用職員（各総合福祉事務所職員を含む）向け
業務ごとの操作方法全般。

特に、国民健康保険団体連合会への請求にかかる伝送データの作成・送信方法については十分な研修を実施すること。

イ 主にシステム管理者（最大5名程度を想定）向け

- ① ソフトウェア概要（機能、連携および特徴）
- ② データ管理に関する事項
- ③ システム運用に関する事項
- ④ ソフトウェア障害時の対応（起動順序および確認するデータ・ファイル等）

(3) 研修の実施担当者

研修は本システムに十分精通している者が実施すること。

(4) 時期

受入テスト開始以降、本システムの本稼働開始までに対象者に対して研修を実施すること。ただし、国民健康保険団体連合会への請求にかかる伝送データの作成・送信業務については、当該業務が滞りなく行われるよう、区の求めに応じ、本稼働後においても研修を実施すること。

(5) 回数・場所

利用職員向けの研修は、各地域包括支援センターの執務室内で、一か所当たり2～3回に分け、各地域包括支援センターの職員の過半数に対し直接操作説明を行うこと。各総合福祉事務所の職員およびシステム管理者向けの研修は、区が指定する場所にて、受託者が受講者全員分の操作端末を用意のうえ、実施すること。

(6) 費用

研修に要するすべての費用は本委託業務の見積りに含めること。

(7) 研修計画・教材

研修の実施前に区と協議のうえ、研修計画を作成し区の承諾を得ること。また、教材を使用する場合は、受託者が印刷等を行い研修場所に持参すること。

16.セキュリティ要件

本システムの構築・運用に際しては、区が定めた各種規定を遵守すること。

また、以下に示すセキュリティ要件を満たすこと。

なお、以下の要件のうちタブレット端末の運用につき準用可能な要件は原則として準用すること。

(1) 不正アクセス防止

ア 本システムで認証許可されたユーザー以外の者がシステムにアクセスできないよう対策を施すこと。

イ 本システムで認証許可されたユーザーに対し、本システムの各業務アプリケーションで業務権制限機能を構築すること。その際、業務権限のレベルを設定するとともに、そのレベルに応じて当該業務が行えるか否かの設定を可能とすること。ま

た、データベース中のデータや本システムにおいて作成された定型資料、非定型資料等に関して、業務権限によりアクセス制御を行うこと。

ウ 本システムで認証許可されたユーザーに対し、センターごとに閲覧・編集権限を設定し、センター間でシステム内のデータが閲覧・編集できないよう、制限を設けること。一方で、複数のセンターへのアクセスが可能な権限設定も可能とすること。

エ 権限については管理者および受託者による設定変更が可能なものとし、変更するための機能を用意すること。

オ 認証にはパスワードを用い、パスワードについては、ユーザーに定期的に強制変更させる仕組みを構築すること。

カ システムメンテナンス時の不正アクセス防止対策を施すこと。

(2) データの暗号化

本システムのサーバ上に格納されているデータについては暗号化すること。

(3) ウィルス対策

ア コンピュータウィルス等の侵入に備え、本システムの各機器については、ウィルスチェックソフトウェアを導入すること。サーバへのウィルス対策は、[別紙1]「練馬区共通基盤アプリケーション適合要件書」を参照すること。サーバ上で更新したウィルスパターンファイルを全パソコン端末に反映される設定とすること。更新の頻度や方法は、具体的な手法を提示すること。

なお、Symantec 社製 Endpoint Protection であれば、共通基盤内の管理サーバより最新のパターンファイルを取得することが可能である。詳細については、区と協議のうえ、導入を検討すること。

イ 定時スキャン設定のみならず、個別ファイルをアクセスする都度スキャンが可能であること。

ウ 各機器へのウィルス定義ファイルの配布状況管理機能を有すること。

エ ウィルス感染・検疫・駆除の一元監視機能を有すること。

オ 端末にてウィルスを検知した場合は駆除、駆除できない場合には削除を実施するといったウィルス検知方式が可能であること。また、検知時のアクションとして、システム管理者に対する通報と、ユーザーに対する通知が可能であること。

カ ウィルス対策ソフトについては、Symantec 社製 Endpoint Protection であれば、全てのライセンス費用が不要となる。詳細は、[別紙1]「練馬区共通基盤における業務アプリケーションソフトの適合要件」を参照すること。これ以外の製品を使用する場合は、全てのパソコン端末台数分の新規ライセンスを費用に含めること。

(4) 監査

本システムでは、取り扱うデータの特性上、監査ログの収集・一元管理・一定期間中の保存が可能であり、GUI（グラフィック・ユーザー・インターフェース）ツールで検索・統計分析・編集・プリント出力等を可能とする最低限の監査系機能が必要となる。

現段階で想定している監査系機能は以下のとおりである。

ア システム利用監査証跡（データ更新時／データ参照時）

イ 印刷監査（業務で画面ハードコピーが必要な場合にも印刷監査対象とする。したがって、端末において Print Screen 機能を有効とする場合には、画面ハードコピー取得時に監査ログを取得することとする。監査ログの取得が困難な場合には、Print Screen 機能を無効とする。）

ウ 出力監査（サーバから端末へのファイルのダウンロードやサーバ間のファイル転送時

(5) パソコン端末の設定

パソコン端末については、セキュリティ確保のため以下の設定が可能であること。

ア 管理者が許可した場合を除き、管理者権限を持たないユーザーのアプリケーションインストールを禁止すること。

イ 初期設定時以外のデバイス追加を禁止すること。

ウ スタートアップ、マイコンピュータ、マイネットワークなどの起動を禁止すること。

エ 外部記録媒体等のデバイスについては、特定の使用許可が与えられたもののみを使用可能とすること。

オ ユーザーが、デスクトップ、ローカルドライブにファイル等のデータを保存できないようにすること。

カ 特定のキー操作または画面操作を行わずに一定時間が経過した場合は画面をロックすること。

キ 壁紙の設定を禁止すること。

17.構築作業の体制および方法

(1) 作業体制

当区における作業体制を以下に示す。なお、受託者においては、本システムの開発責任者としてプロジェクトマネージャーを置くこと。プロジェクトマネージャーは、原則として委託業務の開始から終了まで同一人物とすること。また、過去において同等規模のシステム開発におけるプロジェクトマネージャーとしての経験を有するものを配置すること。

| | 役割 | 職責等 |
|------------------|------------------|---------------|
| 区 の 体 制 | 統括責任者 | 高齢者支援課長 |
| | プロジェクトマネージャー | 高齢者支援課管理係長 |
| | 地域包括支援センターシステム担当 | 高齢者支援課管理係担当職員 |

(2) 開発方法

ア 開発方針

本システムにおける開発方針を以下に示す。開発にあたっては、パッケージソフ

トをベースとし、パッケージに不足する機能でありかつ実装必須の機能については、区と受託者間で協議・調整のうえ、カスタマイズを行う。具体的には以下の流れとなる。

受託者には、まず区に対し標準機能の説明、不足する機能を補足するための積極的な提案をし、方向性について検討・決定する。

- ① 本システムの開発に関しては、パッケージシステムの利用を前提とすること
- ② 利用者に配慮した使いやすいシステムとすること

(3) プロジェクト管理

本システムの開発において、品質を保つため、さらには品質の向上を図るために以下のプロジェクト管理を行うこと。

ア 隔週で進捗定例会議を行い、区と受託者間での情報の共有、進捗の報告、インシデントの管理、課題への対応の検討を行う。議事録は進捗定例会議後 1 週間以内に提出を行い、区の承認を受けること。

イ システムのテスト実施に関しては事前にテスト計画書の提出を行い、区からの承認を得ること。また、テスト結果報告に関しても同様にテスト結果報告書を提出し、区の承認を受けること。

ウ 提出を行う各種のドキュメントに関しては、事前に区と協議を行い、承認を受けること。

エ 区と受託者間におけるすべての会議にはプロジェクトマネージャーが必ず出席すること。

(4) セキュリティ管理

各作業工程において、セキュリティに関する事故および障害等の発生を未然に防止し、発生した場合には、その被害を最小限に抑えること。セキュリティ管理は「16. セキュリティ要件」と併せてマネジメントを行うことが必須となる。以下に示す業務内容を実施すること。

ア 本プロジェクト内部の情報セキュリティ対策管理を行う管理者を設置すること。

イ セキュリティ対策の内容については、各作業工程の状況に応じて、適宜改善策を検討し、区の承認を得ること。

ウ セキュリティに関する事故および障害等が発生した場合には、速やかに区に報告し、対応策について協議すること。

18.導入および展開作業内容

(1) システム本体

開発したシステムは、区の環境で利用することが可能となるよう、導入作業を実施すること。

利用者への影響を最小限に抑えるため、サービスに影響を与えないよう十分に計画すること。また、事前に導入計画書を策定し、区の承認を得ること。

(2) 端末およびプリンタ

各拠点へ配備するパソコン端末、プリンタの機器は、別途情報政策課にて調達を行う。調達した機器は工場出荷状態で、本件受託者が管理する倉庫等に納品することとし、受託者は納品されたパソコン端末のセットアップ（OS や Office のインストールも含む）や、プリンタも含めた各所への配備までの全ての作業を行うこと。

また、タブレット端末についても必要なセットアップ等を行い、同時期に配備すること。

配備先については、[別紙2]「地域包括支援センターシステム端末等配備台数一覧」のとおり。

(3) LAN 配線等

各拠点への配備にあたり、既存ネットワーク用 ONU（光回線終端装置）からルータ、パソコン端末、プリンタまでの LAN 配線作業およびネットワーク設定作業等を行うこと。なお、各所事務室内（50 m²程度）のみの配線作業として見積もること。

19.スケジュール

本システムの導入に係るスケジュール案は、以下のとおりである。なお、下記の各工程に示している期間は、あくまでも当区の想定スケジュールである。連携する他システムのスケジュール、機器等の調達を十分に留意した具体的かつ現実的なスケジュールを検討すること。当該スケジュールについては、受託者が区と協議のうえ、プロジェクト計画書において決定するものとする。

| スケジュール | R6年度 | | R7年度 | | | | | | | | | | R8年度 | | | | |
|--------|------|---|-----------|---|---|---|---|---|----|----|----|---|------|---|---|---|--|
| | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 仕様調整 | → | | ★構築委託契約開始 | | | | | | | | | | | | | | |
| システム構築 | | | → | | | | | | | | | | | | | | |
| データ移行 | | | | | | | | | | | | | → | | | | |
| テスト | | | | | | | | | | | | | → | | | | |
| 研修 | | | | | | | | | | | | | → | | | | |
| 機器等リース | | | | | | | | | | | | | | | → | | |
| 運用開始 | | | | | | | | | | | | | | | → | | |
| 現行機器撤去 | | | | | | | | | | | | | | | → | | |

20.納品成果物

想定している成果物は下表のとおりである。「提出時期」の欄に示す工程については「19.スケジュール」を参照すること。また、成果物は以下のとおり作成すること。

- (1) 受託者は、機器等の納入時に指定の成果物を紙および電磁的記録媒体（CD-R）により日本語で提供すること。
- (2) 電磁的記録媒体に保存する形式は、PDF（Adobe Reader）で扱える形式とする。ただし、区が別に形式を定めて提出を求めた場合はこの限りでない。
- (3) 紙および電磁的記録媒体について、2部ずつ用意すること。

| No. | 成果物 | 内容 | 提出時期 |
|-----|-----------|----------------------------------------|------------------|
| 1 | プロジェクト計画書 | プロジェクトの目的やスケジュール（WBS）、体制などが かかれた計画書 | プロジェクト開始時 |
| 2 | 進捗報告書 | 進捗管理表、および進捗状況 に関する報告書 | 進捗定例会議開催時等 |
| 3 | 議事録 | 各会議における議事録 | 各会議の開催後1週間 以内 |
| 4 | 要件定義書 | システムの要件が書かれた定 義書 | 要件定義工程終了後 |
| 5 | 機能要件一覧 | 機能要件への対応について書 かれた一覧 | 要件定義工程終了後 |
| 6 | 設計書 | カスタマイズに対するシステ ムの詳細設計が書かれた設計 書 | 開発工程終了後 |
| 7 | データベース設計書 | カスタマイズに対するデータ ベースの項目について書かれ た設計書 | 開発工程終了後 |
| 8 | システム構成図 | システム構成等の全体像を示 した図 | 開発工程終了後 |
| 9 | テスト計画書 | 運用テスト等各種テストを行 うための計画書 | 開発工程終了後 |
| 10 | テスト結果報告書 | 運用テスト等各種テストを実 施した結果の報告書 | 開発工程終了後 |
| 11 | 移行計画書 | データ移行を行う際の計画書 | 開発工程終了後 |
| 12 | 移行設計書 | 移行を行うデータの設計書 | 開発工程終了後 |
| 13 | 研修計画書 | システムの研修を行う際の計 画書 | 開発工程終了後 |
| 14 | 運用マニュアル | 運用を行ううえでのドキュメ ント | 試験工程終了後 |
| 15 | 操作マニュアル | システムの操作を行ううえ でのドキュメント | 研修工程前 |

21.納期

令和8年3月31日

本システムは令和8年4月1日より運用する予定である。ただし、データ移行や研修等の都合により稼働を早める場合は、詳細なスケジュール等を作成のうえ、区の承諾を得ること。

22.納入場所

練馬区高齢者支援課、高齢社会対策課、介護保険課、区内各総合福祉事務所、区内各地域包括支援センター

23.検収方法

当区において担当職員が受託者立会のうえ、運用開始後、本システムの検収を実施する。検収に関しては、納品成果物に記載された納品物と、実機による運用テストにて稼働確認、運用確認がとれた上で検収とする。ただし、検収後、不具合等が認められた場合は、「契約不適合責任」に照らし、受託者の責任および負担において修正を行うこととする。

なお、担当職員の負荷を極力抑え、かつ、必要十分な範囲の検証ができる方法を示すこと。

24.情報の取扱いに関する特記事項

情報の取扱いについては、[別紙5]「情報の保護および管理に関する特記事項」を遵守すること。

25.著作権

- (1) 本調達により作成、変更または更新されるドキュメント類およびプログラムの著作権（著作権法（昭和45年法律第48号）第21条から第28条までに定める全ての権利を含む。）は、受託者が本委託業務のシステム開発の前から権利を保有していた等の明確な理由により、あらかじめ権利を譲渡することはできない旨示されたもの以外は、本調達に係る契約に定める契約金額の支払が完了した日をもって区に移転するものとする。
- (2) また、区は、納入された当該プログラムの複製物を、著作権法第47条の3の規定に基づき、複製、翻案することおよび当該作業を第三者に委託し、当該者に行わせることができるものとする。
- (3) 本調達により発生した権利については、受託者は著作者人格権を行使しないものとする。
- (4) 本調達により発生した権利については、今後、二次的著作物が作成された場合等であっても、受託者は原著作物の著作権者としての権利を行使しないものとする。
- (5) 本調達により作成・変更・修正されるドキュメント類およびプログラムに第三者が権利を有する著作物が含まれる場合、受託者は当該著作物の使用に必要な費用負担や使用許諾契約に係る一切の手続を行うこと。この場合は、事前に区へ報告し、承認を得ること。
- (6) 本調達により第三者が有する著作物をめぐる紛争については、受託者の責任、負担において一切を処理すること。区は係る紛争の事実を知ったときは、受託者に通知し、必要な範囲で訴訟上の防衛を受託者にゆだねる等の協力処置を講ずる。

- (7) 本仕様書に定める納入物の所有権は、本調達に係る契約に定める契約金額の支払が完了した日をもって、区に移転するものとする。

26.再委託

本調達による業務を再委託する場合、事前に再委託の内容および再委託先を提示し、所定の手続きを経て、区の承認を得ること。再委託の範囲は、受託者が責任を果たせる範囲のみとし、再委託先に問題が生じた場合は、受託者の責任において解決すること。

また、再委託を行う場合は、再委託先が「24.情報の取扱いに関する特記事項」で定める特記事項の規定を遵守することを条件とする。

27.契約不適合責任

検収完了後、本システムを正常に使用した状態で不具合が発見された場合、受託者は、担当職員と協議のうえ、受託者の責任、負担において、速やかに原因の究明および是正処置（補修）を無償で実施すること。なお、本件の不適合責任期間は、検収完了後1年間とする。

28.その他

受託者は、本業務の実施に当たり、本仕様書に記載のない事項または疑義が発生した場合は、速やかに区と協議を行い、作業を実施すること。受託者は、本システム運用期間満了後、その契約期間の更新を行わない場合においては、本システムサーバ内のデータを区に無償で提供すること。その提供方法については、提供時に区と協議し、その了承を得るものとする。

29.担当者

練馬区高齢施策担当部高齢者支援課管理係 金井

電話：03（5984）4582

E-Mail：KOUREISYASIENO1^{セイイ}@city.nerima.tokyo.jp