

香取市重層的支援体制整備事業に係る情報連携システム運用管理業務委託 仕様書

この仕様書は、香取市（以下「発注者」という。）が発注する香取市重層的支援体制整備事業に係る情報連携システム運用管理業務委託の受注者（以下「受注者」という。）に適用する。

1 業務名

香取市重層的支援体制整備事業に係る情報連携システム運用管理業務委託
（以下「本業務」という。）

2 目的

本業務は、令和5年4月1日より開始した、社会福祉法（昭和26年法律第45号）第106条の4第2項に基づく重層的支援体制整備事業において、複合化・複雑化した支援ニーズがある事例について、時間の経過や支援の対応状況により世帯の状況が流動的に変化していく中、紙媒体や口頭では、支援関係機関から寄せられる情報の円滑な共有・連携に課題がある。

今後、情報連携の円滑化により支援者の事務量の軽減および適切な支援の実施を図るため、新たな香取市重層的支援体制整備事業に係る情報連携システム（以下「システム」という。）を導入する。

3 契約期間

契約締結日の翌日から令和8年3月31日まで。

4 導入機関

重層的支援体制整備事業の趣旨を理解し、本事業に協力できる支援機関（以下「支援機関」という。）とする。

ただし、発注者が別に認めた場合は、この限りでない。

5 業務スケジュール

受注者は発注者と調整のうえ、支援機関へ導入する際のスケジュールを作成すること。

6 業務内容

(1) システム構築

業務の範囲はシステムが円滑かつ正常に稼働するために必要なソフトウェアの調達等を実施すること。

ア システムについては、原則としてパッケージ化されたシステムを利用することとし、サーバ機器などのハードウェア等を必要としないソフトウェアをクラウドサービス（SaaS 等）として提供すること。

また、定期的なレベルアップを実施し、最新のシステムを利用できる状態とすること。

イ システムは、契約締結日から 1 か月後までに稼働すること。

(2) システム説明会の開催

本システムについてデモ操作を含む説明会を実施すること。

ア 当該説明会の開催時期は、発注者と受注者が協議の上定めるものとする。会場は発注者が準備し、PC、データ及び USB ケーブル等の機材は受注者が持参すること。その他、必要となる機材は発注者と受注者が協議の上、準備すること。

イ 説明会の内容は、操作研修・トラブル時の手順対応研修とする。

ウ 当該説明会は、システムの機能に変更が生じた場合も開催すること。なお、開催方法は発注者と受注者が協議の上、決定する。

(3) 本番稼働の支援

本番稼働時は、運用に支障がないように構築に携わった者による現地サポートを行うこと。なお、運用状況の判定は、新システム運用開始後 5 営業日を目途に行い、発注者と受注者が協議の上、決定する。

7 システムの基本要件

(1) サービス

ア 支援対象者ごとに特定のグループの作成が可能であり、複数の支援機関との間でチャットや掲示板等での情報発信やコメントのやりとりが可能であること。

イ 支援機関より投稿があった際には他の支援機関にメール等での通知機能があること。

ウ 写真、書類データ、動画等の共有が可能であること。

エ アンケートや出欠確認等の機能を有し、会議日程の調整機能があること。

オ 操作性及びユニバーサルデザインに配慮した視認性に優れていること。

カ 写真、書類データ等を含む投稿内容は投稿月、発信者等キーワードによって検索ができること。

キ 新規でグループに参加した支援機関が過去の投稿内容を遡り、支援経過の確認が可能であること。

ク 投稿期間や投稿者を絞り、支援経過の帳票印刷が可能であること。

(2) アカウント作成

- ・ 支援機関が新規で登録する際にはログイン ID および端末認証等の複数認証にかかるパスワード等を発行すること。

(3) アカウント管理

ア 支援機関において、ユーザーID、パスワードが不明となった場合は受注者が再発行を行うことができる。

イ 端末の紛失、ユーザーID の漏洩、不正アクセスの発生、支援機関による禁止行為の発覚等が発覚した場合は受注者がユーザーID の使用を停止することができる。

ウ ア・イにおいて、受注者より権限を付与された場合は発注者が実施することができる。

エ ユーザーID、パスワードの発行数には制限がなく、費用が発生しないこと。

オ メイン管理者権限では、全てのアカウントの権限情報を管理できること。

(4) 動作環境

- ・ Windowsパソコン、Mac、Andoroidタブレット・スマートフォン、iPhone、iPad等の各種端末で使用可能であること。
- ・ インターネット接続系で使用可能であること。
- ・ 支援機関の登録者数および同時接続数に制限がないこと。

(5) クライアント環境

- ・ クライアントの端末は以下の仕様と同程度のものを想定する。

OS	Windows10以上、macOS、IOS、Android
ブラウザ	Microsoft Edge、Google Chrome、Safari
端末	パソコン、タブレット、スマートフォン

(6) セキュリティ

ア セキュリティについては香取市情報セキュリティポリシーを遵守すること。

イ 情報セキュリティマネジメントにかかる国際規格の認証 (ISO27001 の認証) を取得しており、情報セキュリティ対策が確保されていること。

ウ ユーザーID・パスワード等の入力によるログインの他、端末認証等の複数認証によるセキュリティ対策を実施すること。

エ 取り扱う情報は、受注者が提供するクラウドのストレージ領域に保管され、支援機関は許可された情報のみにアクセスすることができること。

オ 受注者は、発注者からセキュリティ事故及びその防止に対する相談、検討

を依頼された場合は協力を行うこと。その対応範囲等については、発注者と受注者の間で協議するものとする。

カ 不正アクセス等を防ぐため、ファイアウォール等の設置をすること。

キ クラウドと端末の通信は暗号化すること。

ク システム障害等の発生に備え、受注者はシステムで取扱うデータのバックアップを実施すること。

ケ システム障害等が発生した際は、システムの完全停止がないよう努め、速やかに復旧対策を実施すると共に、発注者への障害等の内容を報告すること。

(7) サポート体制

ア 24時間365日のシステム運用・監視を実施すること。

イ サービスの品質維持、ソフトウェア・機器の拡張・保守・保全を目的とした計画メンテナンスを定期的実施すること。メンテナンスの時期は事前に支援機関に対し、通知すること。

ウ その他、緊急のメンテナンス・バックアップ等でシステムを休止する際は、事前に支援機関に対し、通知すること。

エ 支援機関に対し、システムのトラブルや操作手順に関するサポート窓口を設け、メール、電話、システム内において問合せに対応すること。問合せの対応時間は月曜日から金曜日（祝日と、12月29日から1月3日までは除く）までの8：30～17：15とする。

オ 支援機関から受け付けた問合せやシステム上の不具合内容については、月次で発注者へ報告すること。

カ 支援機関へシステムを導入する際は、必ず受注者の技師等が同席し、導入作業を支援すること。

8 仕様の変更

発注者又は受注者は、必要があると認めるときは、発注者と受注者が協議・合意の上、委託業務内容の変更を行うことができるものとする。

合意が成立した場合は、仕様、履行期間及び業務委託料の変更を書面により行うものとする。

また、協議の結果、合意に至らない場合は、仕様の変更は取り下げるものとする。

9 個人情報の保護

(1) 個人情報を扱うため、受注者はプライバシーマーク（JISQ等）の取得をしていること。

(2) 個人情報の取扱いに当たり、別記「個人情報等取扱特記事項」を遵守すること。

10 秘密保持

- (1) 受注者は、本業務の履行に当たり、知り得た個人情報、その他の秘密を本業務履行期間のみならず、終了後も第三者に漏らしてはならないものとする。
- (2) 受注者は、本業務を履行するに当たり、個人情報を取り扱う場合、個人情報保護法を遵守しなければならない。
- (3) 受注者は、本業務遂行の際、あらかじめ不正利用又は機器及びデータ等の不正持ち出し、故障、事故等を防止するために必要な措置を講ずるものとする。
- (4) 本業務の遂行のために発注者が提供した資料及びデータ等は、本業務以外の目的で使用してはならない。

11 資料等の管理

- (1) 受注者は発注者から提供された本業務に関する資料等を善良な管理者の注意をもって管理保管し、かつ、本件業務以外の用途に使用してはならない。
- (2) 受注者は、発注者から提供された本業務に関する資料等を本業務遂行上必要な範囲内で複製又は編集できる。

12 データの消去

個人情報等の消去又は廃棄は、契約終了後 60 日以内に、復元不可能な状態まで消去又は廃棄を実施すること。

13 開発環境

- (1) システムの開発は、原則、受注者の施設にて実施し、支援機関に設置してあるネットワークや機器への接続が必要な作業工程においては、別途協議し調整するものとする。
- (2) 開発期間中に必要となる PC 等端末機器及びソフトウェアライセンスは、受注者の負担において調達すること。

14 委託料の支払い

発注者は、受注者から支払請求があったときは、利用月の翌月末日までに、受注者の指定する金融機関に支払うものとする。

15 その他

システムの内容および仕様書について変更および疑義が生じる場合は、発注者と受注者が協議を行うこと。

16 ソフトウェア

- (1) 各ソフトウェアの選定にあたっては、安全性、信頼性、可用性、汎用性、拡張性及び移植性を考慮すること。

- (2) パッケージシステムは、利用開始より5年経過後も利用可能なシステムであることが望ましい。また、OS等のバージョンアップが必要な場合は1か月前までに支援機関に対し周知すること。
- (3) クライアント側パソコンに追加のソフトウェアのインストールが必要な場合も、ライセンス費用等、別途の費用が発生しないこと。

17 成果物

本業務の成果物は、次のとおりとする。

(1) 提出書類

作業内容	納品物
導入作業	プロジェクト計画書
	実施スケジュール表
	要件定義書
	基本設計書
	詳細設計書
	パッケージシステム仕様書
各種テスト	テスト実施結果報告書
利用者教育	操作マニュアル
	運用マニュアル
	障害時対応マニュアル
	操作研修教材
共通	会議議事録

(2) 提出媒体及び提出部数

正本及び副本各1部を紙媒体で提出すること。

また、提出書類の電子データをCD-RまたはDVDに格納し、一式を提出すること。電子データは、Adobe Readerで読み取り可能であること。

18 検査

発注者は、受注者から提示された書類を確認し、承認するものとする。

受注者は、各工程（要件定義・概要設計・総合テスト・ユーザ検証・本番稼動）完了時に書面により通知し、発注者の承認を得ること。

19 契約不適合責任

- (1) 発注者による成果物の検査完了後、契約の内容に適合しない（以下「契約不適合」という。）場合には、受注者は調査を行い、その結果、当該契約不適合が受注者の責に帰すべきものであると判断された場合には、発注者は当該成果物の修正等の履行の追完（以下「追完」という。）を請求することができ、受注者の責任において当該成果物の追完を行うものとする。

受注者の契約不適合責任は、当該契約不適合の修正又は合理的な範囲内で当該不適合の修正を繰り返し実施するものとする。

- (2) 前号に関わらず、契約不適合が軽微である場合でも、成果物の修正に過分の費用を要する場合の対応は、発注者と受注者が協議の上、修正責任の有無を決定するものとする。
- (3) 発注者は、当該契約不適合（受注者の責めに帰すべき事由により生じたものに限る。）により損害を被った場合、受注者に対して損害賠償を請求することができる。
- (4) 本条に基づき受注者が責任を負う期間は、契約不適合を知った日から1年間とする。ただし、受注者が当該契約不適合を知り若しくは重過失により知らなかった場合、又は当該契約不適合が受注者の故意若しくは重過失に起因する場合にはこの限りではない。
- (5) 第1号の規定は、契約不適合が発注者の提供した資料等又は発注者の与えた指示等、受注者の責に帰さない事由によって生じた場合には適用されないものとする。

ただし、受注者がその資料等又は指示が不适当であることを知りながら告げなかった場合はこの限りではない。

以上