

介護認定調査員支援システム
導入・保守運用業務
基本仕様書

熊本市 健康福祉局 高齢者支援部 介護保険課

令和8年4月

【目次】

1	件名	1
2	システム導入の背景と目的	1
3	履行場所	2
4	履行期間	2
5	システム導入による運用	2
6	業務範囲	3
7	システムを使用する機器（賃貸借機器）	3
7.1	タブレットPC	4
7.2	ノートPC	4
7.3	SIM	5
7.4	プリンタ	5
8	システム構築要件	6
9	システムセキュリティ要件	7
9.1	共通要件	7
9.2	暗号化に関する要件	7
9.3	クラウドサービス等の外部サービス要件	8
10	システム要件定義（機能必須要件）	9
10.1	ログイン、メインメニュー	9
10.2	調査台帳管理	9
10.3	調査票入力	10
10.4	データ連携・出力機能	10
10.5	集計データ照会	10
10.6	調査対象者管理	10
10.7	ユーザー管理	11
10.8	特記事項テンプレート管理	11
10.9	ログ管理	11
11	システム運用環境の設定	11
12	サービスレベル基準	12
13	保守運用業務	12
14	賃貸借満了時における機器の返還、情報の消去	13
15	操作研修	14
16	スケジュール（想定）	15
17	管理体制	15
17.1	プロジェクト管理	15

17.2	品質管理	16
18	成果物	16
19	その他	17

1 件名

介護認定調査員支援システム導入・保守運用業務

(1) 介護認定調査員支援システム構築・初期導入業務

(2) 介護認定調査員支援システム保守運用・機器賃貸借業務（長期継続契約）

※本件プロポーザルにおいて選定された1社と、上記(1)、(2)の業務内容ごとにそれぞれ個別の契約を締結する。

※(2)については、地方自治法第234条の3、地方自治法施行令第167条の17並びに熊本市長期継続契約を締結することができる契約を定める条例第2条第1項第1号及び第2号の規定による長期継続契約とする。

2 システム導入の背景と目的

本市では、介護保険法に基づく要介護認定調査について、要介護認定申請を受け、各区役所福祉課に所属する認定調査員が対象者の居所（自宅・施設等）を訪問し、心身の状態の確認と、本人・家族への聞き取り調査を実施している。

現状の調査業務では、訪問調査時のヒアリング事項を現地で手書きにてメモを取り、帰庁後に手書きの情報をパソコンで転記して認定調査票及び特記事項（以下、「調査票等」という。）を作成している。そのため、調査票等の作成に多くの時間を要するとともに、記録誤りや転記漏れ等のリスクも生じている。また、作成した調査票等は各区役所福祉課にて紙に出力した後、介護保険課に送付し、OCR読取により介護保険システム（導入・保守受託事業者：日本電気株式会社九州支社へ取り込むという、紙媒体の移送を前提とした非効率な運用となっている。

本業務は、介護認定調査員支援システム（以下、「システム」という。）及びタブレット端末の導入により、調査員が訪問先でヒアリング内容を直接タブレットに入力できるようにすることで、帰庁後の調査票等作成作業の大幅な効率化を図るものである。

また、作成された調査票等のデータを各区役所福祉課及び介護保険課間でシステム共有できるようにすることで、従来の紙の移送工程の削減と要介護認定業務全体の迅速化及び精度向上を実現し、ひいては申請から認定までの短縮につなげることを目的とするもの。

【本市における要介護認定調査に係る状況】

・要介護認定者数（全体）：41,944人（R7.3時点） ※令和22年度推計：59,065人

・年間調査件数

(1) 直営調査件数：20,666件（令和6年度実績）

【内訳】中央区4,517件、東区4,529件、西区3,341件、南区3,503件、北区4,776件

(2) 委託調査件数：9,246件（令和6年度実績）

※現時点では、直営調査分のみをシステム利用対象と想定しており、民間委託分はシステムの利用対象外である。

- ・直営調査員数：66名（中央区15名、東区13名、西区11名、南区13名、北区14名）

3 履行場所

※「1 件名」の（1）、（2）の契約ともに共通。

- （1）熊本市役所（熊本市中央区手取本町1-1）
- （2）各区役所福祉課
 - ①中央区役所福祉課（熊本市中央区手取本町1-1）
 - ②東区役所福祉課（熊本市東区東本町16-30）
 - ③西区役所福祉課（熊本市西区小島2丁目7-1）
 - ④南区役所福祉課（熊本市南区富合町清藤405-3）
 - ⑤北区役所福祉課（熊本市北区植木町岩野238-1）
- （3）その他、必要に応じて本市の指定する関係部署（熊本市内）

4 履行期間

- （1）介護認定調査員支援システム構築・初期導入業務
契約締結日から令和8年（2026年）9月30日まで
- （2）介護認定調査員支援システム保守運用・機器賃貸借業務（長期継続契約）
令和8年（2026年）10月1日から令和13年（2031年）9月30日まで

5 システム導入による運用

本システムは、熊本市が行う要介護認定調査及び調査票等作成並びに調査に係る管理業務全般を支援するものである。

介護保険システムからCSV形式で出力された申請情報をUSBメモリ等の外部記録媒体を介してシステムに取込み、各区役所福祉課に所属する認定調査員は、専用端末よりシステムに接続することで、対象者の調査票等の作成を行うことが出来る。

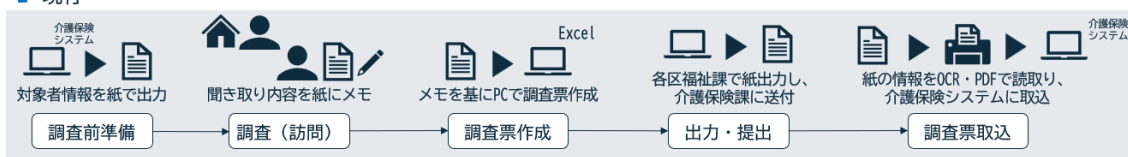
調査票等の作成に際しては、認定調査74項目のチェック機能や特記事項のテンプレート機能等を活用することで、事務作業の効率化による調査員の負担軽減と作成データの品質向上を図り、作成された調査票等データは、各区役所福祉課及び介護保険課間でシステム共有することが可能となる。

なお、システム導入後の介護保険システムへの調査票等データ取込みに係る運用については、以下（1）の運用となるが、（2）の運用についても現在検討中であるため、いずれの運用にも対応できるようにシステムを構築することとする。

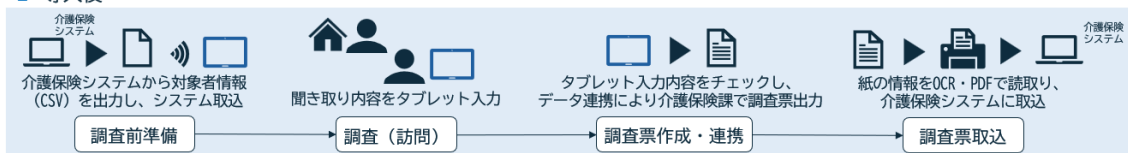
- （1）作成した調査票等を本市の指定様式にPDF形式のデータ出力及び紙により印刷し、紙出力の内容を介護保険システムへOCR読込により取込む運用。
- （2）システムからCSV形式でデータを出し、USBメモリ等の外部記録媒体を介して介護保険システムに取込む運用。

【システム導入後のイメージ】

■ 現行



■ 導入後



■ 将来



6 業務範囲

- (1) プロジェクト管理
- (2) システムの構築及び導入
- (3) システム環境の整備（サービス提供に必要なサーバー、ネットワーク、ストレージ等のインフラ構築・維持）
- (4) システムを使用する機器及び通信回線の調達
- (5) システムのサーバー、ネットワーク、使用端末への設定
- (6) 本番環境における動作検証
- (7) システムに関するドキュメント及びマニュアルの作成
- (8) システムを使用する市職員への操作研修
- (9) システム及び使用機器の保守運用

※(1)～(8)については、「4 履行期間」の(1)に定める履行期間内に完了すること。

7 システムを使用する機器（賃貸借機器）

システムを使用するタブレット PC、ノート PC、SIM、プリンタに関して想定している基本仕様は以下のとおりであるが、構築するシステムの運用に適した機器・仕様の提案がある場合にはこの限りではない。

なお、「4 履行期間」の(1)に定める履行期間内に以下の機器調達、納品及びシステムセットアップを完了し、令和 8 年（2026 年）10 月 1 日からの運用開始を可能とすること。

7.1 タブレットPC

以下の要件を満たすタブレット PC を調達すること。

なお、タブレット PC は、各区役所福祉課に所属する認定調査員が訪問調査先及び各区役所福祉課にて使用する想定である。

台数	: 62 台
	【内訳】
	中央区 14 台、東区 12 台、西区 10 台、南区 12 台、北区 13 台、 介護保険課 1 台
ディスプレイ	: 10 インチ以上（持ち運びに適したサイズ）
USBポート	: 1 基以上（USB メモリ等の外部記録媒体へデータ出力が可能なもの）
SIM	: 対応
通信機能	: LTE 対応、SIM フリー
物理キーボード	: 必要 ※1
タッチパネル	: 対応

※1 タブレットにキーボードが付属しない場合は、外付けのタブレットカバー兼キーボードで代用可とする。また、キーボードが一体型の場合は、キーボード部分を 360 度回転させ背面に折り返すこと等で、タブレット形態で使用できるものとする。

7.2 ノートPC

以下の要件を満たすノート PC を調達すること。

なお、ノート PC は、各区役所福祉課及び介護保険課にて使用する想定である。

台数	: 6 台（区役所福祉課各 1 台＋介護保険課 1 台）
OS	: Windows 11 Pro または iPadOS（最新版またはこれと同等以上）
CPU	: インテル Core i3-1115G4 同等以上
メモリ	: 8GB 以上
ストレージ	: 256GB 以上
ディスプレイ	: 13 インチ以上
解像度	: 1366×768 以上
USBポート	: 1 基以上（USB メモリ等の外部記録媒体へデータ出力が可能なもの）
SIM	: 対応
通信機能	: LTE 対応、SIM フリー

7.3 SIM

「7.1 タブレットPC」の62台と「7.2 ノートPC」の6台で利用可能なデータ通信用SIMを調達すること。

- (1) 各回線の利用期間、データ通信容量及び回線数量は次のとおりとする。

	タブレットPC	ノートPC
期間	令和8年(2026年)10月1日～令和13年(2031年)9月30日	
数量	62回線	6回線
データ通信量	5GB/月以上	50GB/月以上
	※構築・導入するシステムの利用に必要なデータ通信量を満たすよう、上記以上の通信量が確保できる回線を受注者が調達すること。 ※全回線の合計データ容量として、610GB/月以上をシェア利用できること。	

- (2) (1)に記載のデータ通信量を超えた場合も、下り最大128kbps以上の速度にて通信できること。また、追加費用を支払うことで、速度制限を解除できること。
- (3) データ通信に係る月額利用料は、通信の時間及びデータ量に係わらず定額であること。ただし、1か月あたりのデータ通信量を超えた場合の速度制限解除等の定額対象外サービス利用に伴う回線使用料の変更については、必要に応じて本市と受注者との協議して定める。
- (4) データ通信量のシェアは、複数グループにてシェアし1グループあたりのデータ通信量を(1)に記載のデータ通信量以下とすることも可能だが、総データ通信量は(1)に記載のデータ通信量を満たすこと。
- (5) 提供するSIMカードは「7.1 タブレットPC」の62台間、「7.2 ノートPC」の6台間のそれぞれで共用でき、使いまわしが可能であること。(eSIMの提案も可)

7.4 プリンタ

「7.1 タブレットPC」の62台と「7.2 ノートPC」の6台からの印刷が可能なプリンタを調達すること。ただし、タブレットPCの持つ情報をノートPCでも共有可能かつ印刷可能な場合は、「7.2 ノートPC」の6台からのみ印刷が可能でも構わない。

台数 : 2台(介護保険課)
印刷方式 : モノクロレーザー方式
印刷速度 : A4モノクロ 30枚/分以上
印刷解像度 : 600 × 600 dpi 相当以上
ファーストプリント時間 : 7.5秒以下

自動両面印刷	： 対応
給紙容量	： 250 枚以上（手差しトレイあり）
I F	： USB 対応（※USB での有線での接続を想定）
メモリ	： 64MB 以上
対応OS	： Windows 11 Pro 対応（その他主要 OS にも対応すること）
対応用紙サイズ	： A4 サイズ対応

8 システム構築要件

- (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。ただし、システム構築・導入及び保守運用に必要となるサーバー、ネットワーク、ストレージ等のインフラについては、方式を問わず受注者が調達・構築・維持するものとし、これらに係る費用はすべて受注者の負担とする。
- (2) 使用する機器・ソフトウェア等については、構築時において製造及び販売が継続中且つ実績があり、可能な限り最新の製品であること。また、納入後の運用・保守・バージョンアップ等のサポート（定期的なメンテナンスを含む）を迅速かつ継続的（履行期間内すべてに渡り）に保証できる製品を選定すること。
- (3) 履行期間中において、製品のサポート終了等の理由により必要な機能を提供できなくなった場合、代替品納入及び構築並びに構成変更等を実施すること。その場合に必要となる代替品については、受注者で用意すること。
- (4) システム構築・導入に係る工程を事前に定義し、各工程の作業計画・作業内容及び成果物の作成については、各工程の着手前に本市と十分調整したうえで開始すること。
- (5) 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。
- (6) 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。
- (7) 利用者（認定調査員）の所持する端末にて、調査票等の作成ができること。
- (8) 以下のシステム利用対象者（ユーザーアカウント）をすべて管理、運用できること。
 - ア 事務員（管理者含む）：6 名（区役所福祉課各 1 名+介護保険課 1 名）
 - イ 認定調査員：66 名
- (9) 「7 システムを使用する機器（賃貸借機器）」を受注者にて調達のうえ、タブレット PC、ノート PC のすべての端末にてシステムの使用が出来ること。
- (10) システム利用時間は、8：00～19：00（土日、祝日を除く）とする。
- (11) 本稼働後におけるシステム基盤やシステムの利用料についても、本契約に含むものとする。

9 システムセキュリティ要件

9.1 共通要件

- (1) システム起動に際し、職員ごとの ID とパスワード等による不正利用防止機能があること。
- (2) ログインユーザー単位で権限を保持し、権限に応じてメインメニューの機能について、使用可否が制御できること。
- (3) システム認証後の全操作履歴（アクセスログ、操作ログ）について、システム管理者による確認が可能であること。
- (4) 接続専用端末以外は、システムにアクセスできないように制限すること。
- (5) 接続専用端末では、システムの運用及び端末の管理に係るインターネット通信以外ではできないようアクセス制限を設定すること。
- (6) ユーザー情報の登録・変更・削除は、システム管理者のみ実施可能とすること。
- (7) MDM サービスによりタブレット端末を一元管理できること。
- (8) 遠隔から対象端末のロックが可能であること。
- (9) 遠隔から対象端末の初期化（又はデータ消去）が可能であること。
- (10) デバイスの位置情報の検知が可能であること。
- (11) アプリケーションの利用制限の設定が可能であること。
- (12) デバイス管理（パスワードポリシー、Wi-Fi 設定、他機器との接続制限）が可能であること。
- (13) ウィルス対策ソフトをクライアント端末に設定していること。

9.2 暗号化に関する要件

- (1) データ保護（サーバー側）
 - ・当該外部サービスのサーバーに保存されるすべてのデータ（利用者情報、ログ、設定情報、および業務データを含む）は、暗号化された状態で保存されていること。
 - ・暗号化方式は、適切な暗号アルゴリズム（CRYPTREC により安全性及び実装性能が確認された「電子政府推奨暗号リスト」）を使用すること。
- (2) データ保護（モバイル端末側）
 - ・モバイル端末上に保存されるデータ（キャッシュ、設定情報、ログ、業務データ等）は、端末内で暗号化されて保存されていること。
 - ・暗号化方式は、端末 OS の標準機能によるフルディスク暗号化又は同等以上の強度を持つ方式を用いること。
- (3) 通信の暗号化
 - ・モバイル端末とサーバー間のすべての通信は、TLS1.2 以上の暗号化通信を用いて保護されていること。

- ・通信に使用する証明書は、信頼できる認証局によるサーバー証明書とし、無効な証明書や自己署名証明書を許容しない仕組みであること。
- ・暗号化通信の設定において、脆弱な暗号スイート（例：RC4、3DES 等）は 使用禁止とすること。

9.3 クラウドサービス等の外部サービス要件

本業務において、クラウドサービス等の外部サービス（以下「外部サービス」という。）を利用する場合には、以下の事項を満たすこと。

- (1) 国際規格 ISO/IEC 27001 の評価基準である「情報セキュリティマネジメントシステム (ISMS) 適合性評価制度」認証の取得又は同等程度の水準を備えていること。
- (2) 日本の裁判管轄、法令が適用されること。海外への機密情報の流出リスクを考慮し、外部サービスを提供するリージョン（国・地域）を国内に指定すること。国内の外部サービスにおいて、利用者のデータが、海外に保存されないこと。
- (3) 外部サービス提供者における情報セキュリティ対策の実施内容及び管理体制について、公開資料や監査報告書（又は内部監査報告書・事業者の報告資料）の内容を確認する。
- (4) 外部サービス提供者若しくはその従業員、再委託先又はその他の者によって、利用者の意図しない変更が加えられないための管理体制について、公開資料や監査報告書（又は内部監査報告書・事業者の報告資料）の内容を確認する。
- (5) 外部サービスを利用した情報システムの導入時のセキュリティ対策
 - ア 不正なアクセスを防止するためのアイデンティティ管理（ID のプロビジョニングから廃棄まで）とアクセス制御を実装すること。
 - イ システム管理者等の特権アカウントが外部サービスに接続する際は、強化された認証技術（多要素認証等）を用いること。
 - ウ 外部サービス利用者による外部サービスに影響を与える操作の特定と誤操作の抑制するために、手順書の作成や誤操作を認識可能なアラート等の実装を考慮すること。
 - エ 外部サービス上で構成される仮想マシンに対して、適切なセキュリティ対策を行うこと。
 - オ 適切な暗号アルゴリズム（CRYPTREC により安全性及び実装性能が確認された「電子政府推奨暗号リスト」）を用いた暗号化処理を行うこと。
 - カ 外部サービスの企画、要件の確認の段階から想定される脅威やリスクに対するセキュリティ対策を検討し、その検討結果を踏まえ、設計・開発におけるセキュリティ対策を行うこと。また、外部サービスで取得可能なログの種類、範囲等を確認し、必要となるログの取得機能を実装すること。

- キ 外部サービス内における取得するログの時刻、タイムゾーンを統一すること。
 - ク 設計・設定時の誤りの防止の対応として、設計書や設定のレビューやクラウドサービスのフレームワークとの比較などを行うこと。
 - ケ セキュリティを保つための開発手順やフレームワーク等の情報を活用すること。
 - コ 外部サービス上に他ベンダが提供するソフトウェア等を導入する場合のそのソフトウェアの外部サービス上におけるライセンス規定を本市に報告すること。
 - サ 外部サービス上に構成された情報システムと他の外部サービス利用者のネットワークやサブネット間等の異なるネットワーク間の通信（トラフィック）を監視すること。
 - シ 利用する外部サービス上の情報システムが利用するデータ容量や稼働性能（移植容易性）について、外部サービスの利用業務が継続できるよう考慮すること。
 - ス 外部サービスの利用に係る可用性（冗長構成や冗長回線等の実装）を考慮した設計とすること。
- (6) 外部サービスを利用した情報システムの利用終了時のセキュリティ対策
- ア (5)オの暗号化処理で使用した暗号鍵を削除するなどにより、暗号化したデータを復元困難な状態とすること。
 - イ 鍵のバックアップがある場合は、それも消去すること。
 - ウ 上記暗号化消去を実施したことを記録に残すこと。

10 システム要件定義（機能必須要件）

10.1 ログイン、メインメニュー

- (1) ID・パスワード等によりユーザーが特定され、複数回ログインに失敗すると、アカウントがロックされる。

10.2 調査台帳管理

- (1) 要介護認定の調査依頼データ（申請日、調査予定日等）を保持できる。
- (2) 下記の検索条件に応じて、調査台帳の一覧を表示する。
担当調査員名、調査対象者名
- (3) 被保険者番号、申請日、調査予定日、調査実施日、検索に合致した件数が表示される。
- (4) 調査台帳検索結果の表示順を変更できる。
- (5) 調査台帳登録／編集時において、下記情報を登録／編集することができる。

基本情報	申請日、 機関、担当調査員
調査実施場所	実施場所
調査対象者	被保険者番号、氏名、フリガナ、性別、生年月日、住所、電

	話番号
家族等連絡先	氏名、調査対象者との関係、住所、電話番号

- (6) 調査票、特記事項を印刷することができる。

10.3 調査票入力

- (1) 「調査台帳管理」で登録された担当調査員、調査予定日、調査予定時刻に応じて、調査員の調査予定が一覧表示される。
- (2) 「調査台帳管理」で登録されたメモ情報が参照できる。
- (3) 調査対象者の情報（氏名、住所等）が表示される。
- (4) 同席者が入力できる。
- (5) 基本調査1群～5群及び特別な医療、日常生活自立度の調査結果を入力する。
- (6) 基本調査1群～5群及び特別な医療、日常生活自立度ごとに特記事項を入力する。
- (7) 入力した調査内容を一覧で参照／編集できる。
- (8) 入力した特記事項を一覧で参照／編集できる。

10.4 データ連携・出力機能

- (1) 「10.2 調査台帳管理」にて管理する申請者情報は「【別紙1】申請情報一括取込フォーマット」に定める形式のデータを活用して取込みができること。
- (2) 「10.3 調査票入力」にて入力した認定調査票入力結果及び特記事項入力結果について、それぞれ「【別紙2】認定調査票」及び「【別紙3】認定調査票（特記事項）」で示す指定様式でのPDF形式のデータ出力及び印刷が可能なこと。
- (3) 「10.3 調査票入力」にて入力した認定調査票入力結果の各項目について、CSV形式でのデータ出力ができること。
- (4) 「10.3 調査票入力」にて入力した特記事項入力結果の各項目について、CSV形式でのデータ出力ができること。

10.5 集計データ照会

- (1) 月間の受理件数・提出件数・未提出件数を集計する。

10.6 調査対象者管理

- (1) 下記の検索条件に応じて、調査対象者の一覧を表示する。
機関、氏名、ふりがな、被保険者番号調査対象者一覧の表示順が任意で設定できる。

- (2) 調査対象者の登録／編集時において、下記情報を登録／編集することができる。

調査対象者	被保険者番号、氏名、ふりがな、性別、生年月日、電話番号、住所
家族等連絡先	氏名、調査対象者との関係、電話番号1、住所、
メモ	メモ情報

10.7 ユーザー管理

- (1) 下記の検索条件に応じて、ユーザーの一覧を表示する。

氏名、認定調査員番号、ふりがな、ユーザーID

- (2) ユーザーの登録／編集時において、下記情報を登録／編集することができる。

ユーザー情報	氏名、ふりがな、認定調査員番号、
ログイン情報、 権限	ユーザーID、パスワード、権限、データ参照範囲

10.8 特記事項テンプレート管理

- (1) 下記の検索条件に応じて、特記事項テンプレートの一覧を表示する。

基本調査項目、特記事項テンプレート文章

- (2) 特記事項テンプレートの登録／編集時において、下記情報を登録／編集することができる。

テンプレート情報	群、項目、回答、テンプレート
----------	----------------

10.9 ログ管理

サイバー攻撃や不正アクセスなどの異常が発生した際に、原因調査及び復旧を迅速に行うことができるよう、必要なログを取得し1年以上保管すること。

11 システム運用環境の設定

- (1) システムを円滑に運用できるよう、次のとおり環境設定を行うこと。システムの運用時間想定は8：00～19：00（土日、祝日を除く）とする。
- (2) バックアップは日次取得とする。
- (3) アプリケーションプログラムに更新があった場合は、必要な各機器にネットワークを利用して配信を行うことが可能であること。なお、配信のタイミングは本市と協議のうえ、決定することとする。

12 サービスレベル基準

システムの設計終了後、本市と受注者が協議（合意）のうえ、受注者は本市に対し以下の必須項目を含むサービスレベルに関する基準を取り決めるものとする。

- (1) サービス中断時の復旧要件
- (2) 稼働率、目標復旧時間、目標復旧ポイント、バックアップの保管方法などの可用性に関する事項
- (3) 情報セキュリティインシデントへの対処方法（責任分担や連絡方法の取り決め）。
- (4) 脅威に対する外部サービス提供者の情報セキュリティ対策（なりすまし、情報漏えい、情報の改ざん、否認防止、権限昇格への対応、サービス拒否・停止等）の実施状況やその他の契約の履行状況の確認方法
- (5) 情報セキュリティ対策の履行が不十分な場合の対処方法
- (6) 外部サービス提供者による利用規約、各種設定が変更された場合の変更内容の確認方法や連絡方法

13 保守運用業務

賃貸借期間におけるハードウェア、ソフトウェアの保守費用は本調達に含むものとし、賃貸借機器に障害等が発生した場合は、速やかに復旧対応及び再発防止を実施すること。

(1) 体制、保守窓口

- ア 保守実施体制、連絡先を本市に提出すること。
- イ 納入機器に精通したエンジニアを配置・育成し、的確な保守対応が行える体制を維持すること。また、技術面の引継ぎはもちろんのこと、導入時の経緯についても受注者内で適宜引継ぎを行い、人員の配置転換によって保守対応の質が低下しないようにすること。
- ウ 賃貸借期間中における障害等については、システムの安定稼働に支障をきたさぬよう十分配慮し、本市及びシステム維持管理（構築）業者と連携を密にし、対応を行うこと。
- エ 保守業務の全部または一部を再委託する場合は、メーカー直系の保守業者とし、契約書の写しを提出すること。また、本市との保守連絡窓口は 1 本化し、保守移行時の引継ぎは受注者内で確実にを行うこと。

(2) 障害発生時の対応

- ア メール、電話により 9:00～18:00（土日、祝日を除く）の受付ができること。
- イ 障害対応は、機器引き取りによるセンドバック保守とすること。
- ウ 本市からの障害連絡後、翌営業日以内に集荷方法の連絡を行い、修理手配日から原則 7 開庁日以内に修理品を本市に納品すること。
- エ 情報が記憶された部品（ハードディスク等）を修理又は交換する場合は、「14 賃貸借満了時における機器の返還、情報の消去」に示す措置を徹底すること。

(3) ハードウェア保守

- ア 納入機器について、修理に伴う交換部品及び交換作業費用は本調達に含むこととし、交換した際の旧部品は処分すること。
- イ 賃貸借期間内における経年劣化による故障率増加を考慮したうえで、十分な数量の部品を確保すること。

(4) ソフトウェア保守

- ア ソフトウェアについての各種情報や、不明な点などの問合せについて、電話及びメールにて技術サポートを行うこと。
- イ 賃貸借期間中にソフトウェアライセンスが切れることが無いよう、適切にライセンス維持管理を行うこと。
- ウ ソフトウェアのメーカー保守サポートにおいて、脆弱性対策やバグフィックス等を提供すること。
- エ ソフトウェアのバージョンアップに係る一切の費用は本調達に含むものとし、バージョンアップ作業が必要な場合は本市に報告・承認を得たうえで作業を実施すること。
- オ 本市が必要と判断した場合、納入物品に示すソフトウェア以外のソフトウェアをインストールして使用することを了承すること。

(5) 法制度改正への対応

既存の法制度の改正については、基本的なソフトウェアのバージョンアップや機能追加等により対処し、保守運用業務の標準対応の範囲に含まれるものとする。ただし、新法によるものは、別途本市と協議のうえ、対応を定めるものとする。

なお、想定される法制度改正の分類による対応は以下のとおり。

法制度改正の分類	対応方法
全国統一の法制度改正	原則保守運用範囲内での対応とする。
大規模法改正 (抜本的な法改正や新法・新制度対応)	本市と協議のうえ、対応を定める。
条例・市規則・要綱改正	軽微な修正(コード追加等)については、保守運用範囲内で対応すること。

14 賃貸借満了時における機器の返還、情報の消去

(1) 機器の返還

- ア 賃貸借期間満了時における機器の返還について、設置場所からの搬出、運搬も本調達に含むこと。
- イ 搬出作業については、日時、機器の設置場所等の調整を本市と事前に行うこと。

(2) 返還機器のセキュリティ対策

賃貸借期間の満了時において、機器内部の記憶装置からの情報漏えいリスクを軽減

するため、情報システム機器が本市の管理下にある間（機器返却前）に、情報を復元困難な状態にする措置を徹底すること。

ア 情報の消去方法

受注者は、情報システム機器返却等時、情報漏えい対策として、情報システム機器の記憶媒体を以下の（ア）～（ウ）の手順で、情報の復元が困難な状態（NIST SP800-88Rev. 2 Purge レベル以上）とすること。

（ア）原則、受注者は、庁舎内あるいは既存設置場所で、記憶媒体を以下のいずれかの手法により、情報の復元が困難な状態（NIST SP800-88Rev. 2 Clear 以上）とすること。なお、作業完了後は、本市職員の確認を受けること。

①物理的な方法による破壊

②磁気的な方法による破壊

③OS 等からのアクセスが不可能な領域も含めた領域のデータ消去装置又はデータ消去ソフトウェアによる上書き消去

④ブロック消去

⑤暗号化消去

⑥OS 等からアクセス可能な全てのストレージ領域をデータ消去装置又はデータ消去ソフトウェアによる上書き消去

（イ）受注者は、アの完了後、任意の場所で、記憶媒体をアの①～⑤のいずれかの手法によって情報の復元が困難な状態（NIST SP800-88Rev. 2 Purge 以上）とすること。ただし、アにおいて、同等以上の状態にしている場合、省略することができる。

（ウ）受注者は、本市との協議で定めた期限までに、ア、イの措置が適切に完了したことを証明する完了証明書等を本市へ提出し、承認を得ること。

イ 情報の消去に係る管理

（ア）作業内容、情報の消去に係る作業計画書及び完了証明書等について事前に本市の承認を得ること。

（イ）作業場所にある他の機器に影響を与えないよう十分に考慮すること。

（ウ）賃貸借期間中の故障対応時等においてもアと同様の扱いとすること。完了証明書等の提出期限は、本市との協議で定めるものとする。ただし、アと同様の扱いが出来ない場合は、双方協議のうえ、対応方法等について定めるものとする。

15 操作研修

(1) 本番運用開始前に操作研修を実施すること。

なお、操作研修については、事務職員向けと調査員向けにそれぞれ以下のとおり実施すること。

ア 事務職員向け研修

開催回数：1回

開催場所：介護保険課（熊本市役所 熊本市中央区手取本町 1-1）

イ 調査員向け研修

開催回数：6回

開催場所：①介護保険課（熊本市役所 熊本市中央区手取本町 1-1）

②中央区役所福祉課（熊本市中央区手取本町 1-1）

③東区役所福祉課（熊本市東区東本町 16-30）

④西区役所福祉課（熊本市西区小島 2 丁目 7-1）

⑤南区役所福祉課（熊本市南区富合町清藤 405-3）

⑥北区役所福祉課（熊本市北区植木町岩野 238-1）

(2) 操作研修に使用する端末やテスト環境等は受注者で準備すること。

(3) 開催方法(原則対面、WEB ハイブリット)や実施時期などについては本市と協議のうえ、調整すること。

16 スケジュール（想定）

- | | | |
|------------|---|--|
| (1) 公募開始 | ： | 令和 8 年（2026 年）4 月 |
| (2) プロポーザル | ： | 令和 8 年（2026 年）6 月 |
| (3) 契約締結 | ： | 令和 8 年（2026 年）6 月 |
| (4) 基盤構築 | ： | 令和 8 年（2026 年）6 月～8 月 |
| (5) 機器調達 | ： | 令和 8 年（2026 年）6 月～8 月 |
| (6) 通信回線調達 | ： | 令和 8 年（2026 年）6 月～8 月 |
| (7) 運用テスト | ： | 令和 8 年（2026 年）9 月 |
| (8) 機器設定 | ： | 令和 8 年（2026 年）9 月 |
| (9) 操作研修 | ： | 令和 8 年（2026 年）9 月 |
| (10) 本稼働 | ： | 令和 8 年（2026 年）10 月 |
| (11) 保守業務 | ： | 令和 8 年（2026 年）10 月 1 日～令和 13 年（2031 年）9 月 30 日 |

17 管理体制

17.1 プロジェクト管理

- (1) システムが支障なく稼働できるよう、統括責任者、システム構築・導入責任者及び保守運用責任者をそれぞれ定め、本市へ通知したうえで、本業務を遂行すること。
- (2) システム構築・導入スケジュールを定め、本市と協議のうえ、プロジェクト計画書を作成し提出すること。
- (3) プロジェクト計画書の各工程について、日付が入ったマイルストーン計画を作成し、進捗管理を徹底すること。

- (4) 各工程の作業を遅滞なく円滑に進められるように、各工程の作業内容、作業量を十分に検討したうえで要員の選定及び確保を行うこと。特にスケジュールに遅延が生じた場合には、速やかに要員の追加、及び担当者の変更等の体制の見直しを含む改善策を提示し、本市の承認を得たうえで、これを実施すること。
- (5) プロジェクト計画書の内容を変更する場合は、本市へ変更内容を説明し、承認を得たうえで、変更内容を反映したプロジェクト計画書を新たに作成し、提出すること。
- (6) タスクの進捗状況に関するプロジェクト会議を定期的（月2回程度を想定）に開催し、作業状況の報告を行うこと。また、進捗・課題管理表を作成し、進捗状況を管理すること。
- (7) 受注者は、プロジェクト会議が行われた際には議事録を電子ファイルで作成し、これを本市に提出して承認を得ること。受注者は、会議後、5営業日以内に議事録を作成し、本市に提出すること。本市は、これを受領した日から5開庁日以内にその確認を行うこととする。

17.2 品質管理

要件定義で作成されたシステム化要件に基づき、設計資料等のレビューを行うこと。また、テスト結果の評価基準を作成し、品質管理を行うこと。

18 成果物

以下の成果品一覧について、それぞれの納入期限を参考に、本市に内容の承認を得たうえで提出を行うこと。

なお、成果品は、Microsoft Office を使って編集や閲覧が可能な Word、Excel、PowerPoint で作成することを基本とし、データ形式で本市へ納入すること。（本市が別途、指定するのは紙媒体で提出すること。）

【成果品一覧】

成果品	納入期限	備考
①プロジェクト計画書	業務着手後 1 週間以内	業務全体の進め方、スケジュール、業務実施体制等をまとめること。
②進捗・課題管理表	会議等開催後、3 日以内	進捗状況や、課題等を報告し、今後の方針整理に活用できる資料をまとめること。
③作業計画書・作業報告書	随時	
④システム概要仕様書	R8.9 月	

⑤システム詳細仕様書	R8.9月	
⑥システム操作マニュアル	R8.9月	調査員が実務で迷わず操作できるようシステムの画面キャプチャ等を用いて分かりやすいものとする。
⑦システム研修資料	R8.9月	
⑧テスト計画書・テスト結果報告書	R8.9月	
⑨機器設定資料 デザインシート	R8.9月	
⑩賃貸借物品一覧	R8.9月	
⑪情報消去に係る作業計画書	作業前	
⑫情報消去に係る完了証明書	R13.9月	作業完了後ただちに

19 その他

- (1) 本仕様書は、業務の大綱を示すものであり、業務の内容の詳細については、技術提案により選定された受注者と本市との協議により仕様書を作成し決定する。なお、提出された提案書の内容は、契約を締結した際に責任を持って必ず履行できる内容とすること。
- (2) 業務の実施に要する人件費、研修費、交通費等の一切の経費は、受注者の負担とする。また、システムの構築、導入に必要となるハードウェア及びソフトウェア等の構築環境、作業環境もすべて受注者の負担とする。
- (3) 本業務の実施にあたっては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）や熊本市情報セキュリティポリシー（基本方針及び対策基準）等の関係法令を遵守すること。また、個人情報の取扱いに関する特記事項も順守すること。
- (4) 本業務の実施に際し、知り得た情報等については、本市の許可無く他の事業等に使用したり漏らしたりしてはならない。本業務の履行に当たる受注者の使用人等も同様の義務を負い、この違反について受注者はその責を免れない。また、業務終了後においても同様とする。

- (5) 本仕様書に定めのない事項並びに疑義の生じた事項については、本市と受注者で協議のうえ決定する。
- (6) 業務の実施にあたっては、本市協議のうえ承認を得ることとし、委託金額の範囲内において実施内容の変更等を指示した場合は、それに従うこと。また、関連する法令等を遵守すること。