

都城市地域包括支援センターシステム導入業務委託 仕様書

1 業務の概要

(1) 業務名

都城市地域包括支援センターシステム導入業務委託

(2) 目的

本業務は、都城市内に設置された 7 つの地域包括支援センターと市との間で、総合相談支援業務、権利擁護業務、包括的・継続的マネジメント支援業務等を効率的に実施するとともに、指定介護予防支援事業所として要支援者や介護予防・生活支援サービス事業対象者へのケアマネジメント業務を円滑に行うため、情報共有や業務連携を可能とするシステムを導入することを目的とする。

(3) 履行期間

契約締結の日から令和 8 年 9 月 30 日まで

(4) 履行場所

都城市役所及び市内 7 か所の地域包括支援センター

2 システム要件

(1) 基本要件

- ア 市と 7 つの地域包括支援センターが同時にアクセスできるシステム環境を構築すること
- イ 都城市情報セキュリティポリシーに準拠したネットワーク構成を提案すること
- ウ システム構成はオンプレミス型、クラウド型、ハイブリッド型のいずれかとする
- エ 利用者ごとに適切なアクセス権限を設定できること
- オ データのバックアップ機能を有すること
- カ 操作性が直感的で、研修等により短期間で習得できること

(2) 機能要件

本項に記載する機能要件は基本的な要求事項を示すものであり、詳細な機能要件及び重要度については別紙 1-1「システム機能要件仕様書」のとおりとする。

ア 基本機能

(ア) 高齢者基本情報管理機能

- a 氏名、生年月日、住所、連絡先等の基本情報を管理できること
- b 世帯構成、キーパーソン等の情報を管理できること
- c 要介護度、認定有効期間等の介護保険情報を管理できること
- d 主治医、疾病情報等の医療情報を管理できること

(イ) 相談記録管理機能

- a 相談内容、対応内容、対応者等を記録できること
- b 相談経過を時系列で確認できること
- c 相談分類（総合相談、権利擁護等）ごとに集計できること
- d 相談者（本人、家族、関係機関等）ごとに集計できること

(ウ) 支援経過記録機能

- a 支援内容、支援者、支援日時等を記録できること
- b 支援経過を時系列で確認できること
- c 支援対象者ごとに支援履歴を一元管理できること

イ 専門機能

(ア) 介護予防ケアマネジメント機能

- a 介護予防サービス計画書の作成・管理ができること
- b 介護予防・生活支援サービス事業対象者の計画書作成・管理ができること
- c サービス担当者会議の記録管理ができること
- d モニタリング記録の管理ができること
- e 給付管理情報の作成・管理ができること

(イ) 権利擁護業務支援機能

- a 高齢者虐待ケースの管理ができること
- b 成年後見制度の利用支援に関する記録管理ができること
- c 消費者被害防止に関する記録管理ができること

(ウ) 包括的・継続的ケアマネジメント支援機能

- a 地域のケアマネジャー支援に関する記録管理ができること
- b 地域ケア会議の記録管理ができること
- c 多職種連携に関する記録管理ができること

ウ 連携機能

(ア) 市と地域包括支援センター間の情報共有機能

- a 市から地域包括支援センターへの連絡事項を共有できること
- b 地域包括支援センターから市への報告を行えること
- c 市と地域包括支援センター間でケース情報を共有できること

- (イ) 地域包括支援センター間の情報共有機能
 - a 担当地域を越えた連携が必要な場合に情報共有できること
 - b 他センターへの引継ぎ機能があること

エ 統計・分析機能

- (ア) 業務統計機能
 - a 相談件数、対応件数等の基本統計を出力できること
 - b 相談実人員（要支援者、要介護者の内訳）の集計及び男女の別、相談方法の別、相談者続柄の別等で、集計区分ごとの延べ件数が、任意に指定した年月範囲の範囲で集計され、統計資料が出力できること
 - c 帳票として出力される一覧表はすべて EXCEL 形式または CSV 形式で保存できること
 - d 地域包括支援センターごとの業務実績を集計できること
 - e 相談内容別、対応内容別等の集計ができること

(3) 非機能要件

ア セキュリティ要件

- (ア) 利用者認証
 - a ID・パスワードによる認証機能を有すること
 - b 二要素認証機能があること
 - c パスワードポリシーを設定できること
- (イ) アクセス制御
 - a 利用者の役割に応じたアクセス権限を設定できること
 - b 操作ログを記録・保存できること
 - c 不正アクセスを検知・通知する機能があること
 - d 本市のネットワークモデルに応じた適切なアクセス制御が可能であること
- (ウ) データ保護
 - a 通信経路の暗号化（SSL/TLS）を行うこと
 - b 保存データの暗号化を行うこと
 - c 個人情報保護法及び関連法令に準拠していること
 - d 機密性の高い情報の取扱いに関する対策を講じること
- (エ) ネットワークセキュリティ
 - a 本市のネットワークモデルに応じた適切なセキュリティ対策を講じること
 - b 必要に応じて、エンドポイント対策を提案すること

イ 可用性要件

(ア) システム稼働時間

- a サービス利用可能時間は、原則 24 時間 365 日（計画停止を除く）とすること
- b 計画的なメンテナンスを実施する場合、作業予定日の 1 週間前までに市に連絡し、承認を得た上で作業を行うこと

(イ) バックアップ・リカバリ

- a データの定期的なバックアップを行うこと
- b 障害発生時に迅速にリカバリできる体制を整えること
- c データ消失時のリカバリ手順を明確にすること

ウ 性能要件

(ア) レスポンス

- a 画面遷移は原則 3 秒以内であること
- b 一覧表示等の検索処理は 5 秒以内であること
- c 帳票出力等の処理は 10 秒以内であること

(イ) 同時接続

- a 最低 50 ユーザーの同時接続に対応できること

エ 拡張性要件

(ア) ユーザー数の拡張

- a 将来的なユーザー数の増加に柔軟に対応できること
- b ライセンス追加等の手続きや費用が明確であること

(イ) 機能拡張

- a 法改正や制度改正によるシステム変更が発生した場合は、対応作業について保守費用の範囲内で対応を行うこと。ただし、データテーブルの見直しやインフラ構成の変更など大規模な改修が必要な場合は別途協議の上、定めるものとする
- b 地域包括支援センターの増設等に対応できること

オ クライアント要件

(ア) 使用する端末のスペック要件

- OS : Windows11 以上
- CPU : Intel Core i3 以上
- HDD : 500GB 以上 d メモリ : 4GB 以上

3 ネットワーク要件

(1) ネットワーク構成の提案

ア 以下のいずれかのネットワーク構成、またはそれらを組み合わせた構成を提案すること

- (ア) オンプレミス型（市庁舎内にサーバーを設置し、VPN 等で各センターと接続）
- (イ) クラウド型（パブリッククラウド、プライベートクラウド等）
- (ウ) ハイブリッド型（オンプレミスとクラウドの併用）

イ 提案するネットワーク構成について、以下の観点から比較検討結果を示すこと

- (ア) セキュリティ面（情報漏洩リスク対策等）
- (イ) 可用性（災害時の業務継続性等）
- (ウ) 拡張性（将来的な機能追加、センター増設等への対応）
- (エ) 運用保守の容易さ
- (オ) コスト（初期費用、運用費用）

(2) セキュリティ対策

ア 都城市情報セキュリティポリシーに準拠した対策を講じること

イ 市と地域包括支援センター間の通信は暗号化すること

ウ 不正アクセス防止対策を講じること

エ ウイルス対策を講じること

オ 情報セキュリティインシデント発生時の対応手順を明確にすること

(3) ネットワーク構成図

ア 提案するネットワーク構成について、構成図を作成すること

イ 構成図には以下の内容を含めること

- (ア) サーバー・クライアント構成
- (イ) ネットワーク機器構成
- (ウ) セキュリティ対策
- (エ) 通信経路
- (オ) バックアップ構成

(4) データセンター要件

ア データセンターは、耐震または免震機能を有し、自家発電設備や空調設備を備えた施設であること

イ 入退室管理や室内の監視、防犯対策、物理的なデータ保護対策等が適切に行われているデータセンターで構築されること ウ データセンターの設置場所は、日本国内に限定し、国外にデータが保管されることがないこと

4 導入作業要件

(1) 導入スケジュール

- ア 契約締結後 2 週間以内に詳細なスケジュールを提示すること
- イ システム環境構築、データ移行、テスト、研修等を経て、本稼働は令和 8 年 10 月を予定

(2) データ移行

ア 移行対象データの範囲

- (ア) 現行システムから抽出されるデータ（基本情報、アセスメント、介護予防プラン等）のデータ移行を実施すること
- (イ) ただし、移行先に無い項目、移行先にしかない項目については、発注者と協議の上、作業を実施すること
- (ウ) 相談を含む相談履歴のデータ数：約 520,000 件（令和 7 年 4 月末時点）
（参考）高齢者人口（65 歳以上）：51,737 人（令和 7 年 4 月末時点）

イ データ移行計画を策定し、市の承認を得ること

ウ テストデータによる移行検証を行うこと

エ 移行結果の検証を行い、不備があれば修正すること

オ 検証：受注者は、発注者が移行結果の確認を行う際に、必要に応じて立ち会うこと

(3) 研修

ア システム管理者向け研修を実施すること（市職員対象）

イ 一般ユーザー向け研修を実施すること（市職員及び地域包括支援センター職員対象）

ウ 操作マニュアルを提供すること

エ 必要に応じてオンライン研修も実施すること

(4) テスト

ア 単体テスト、結合テスト、総合テストを実施すること

イ ユーザー受入テスト（UAT）を支援すること

ウ テスト計画書及びテスト結果報告書を作成すること

5 運用保守要件

(1) 運用支援

ア システム稼働後 1 年間は導入支援期間として運用支援を行うこと

イ ヘルプデスクを設置し、月曜日～金曜日 9:00～17:00 の間は問い合わせに対応すること（土・日曜日、祝日、年末年始を除く）

ウ 操作方法等の問い合わせに対応すること

エ 障害発生時には迅速に対応すること

(2) 保守

- ア システムの安定稼働のための保守を行うこと
- イ セキュリティパッチの適用等、セキュリティ対策を継続的に実施すること
- ウ 法制度改正等に伴うシステム改修に対応すること
- エ 定期的なバージョンアップを行うこと

(3) 障害発生時の対応

- ア 障害対応時間：月曜日～金曜日 9:00～17:00（土・日曜日、祝日、年末年始を除く）
- イ 重大障害は2時間以内に初動対応、24時間以内に復旧
- ウ 問い合わせ対応：24時間以内に一次回答
- エ 定期報告：月次の稼働状況報告を実施

(4) システム更新時のデータ移行

- ア 次期システムへの移行期間においては、発注者が最低限必要であるとする回数、指定した日まで
に、システム内の全蓄積データを内容の分かる CSV 形式ファイルにより、無償で提供すること
- イ 契約満了時においては、システム関連機器の撤去を確実に行うこと。CSV 形式によるデータの提
供が完了したのち、関連データの抹消を行うこと。完了時には、撤去・抹消・廃棄の完了を証明可
能な書類で提出すること

6 成果物

- (1) プロジェクト計画書
- (2) システム設計書
- (3) ネットワーク構成図・設計書
- (4) データ移行計画書・結果報告書
- (5) テスト計画書・結果報告書
- (6) 操作マニュアル（管理者用・一般ユーザー用）
- (7) 研修資料
- (8) 運用保守手順書
- (9) 月次報告書（運用開始後）

7 提案要件

- (1) 提案書に含めるべき内容
 - ア 提案システムの概要及び特徴
 - イ 機能要件への対応状況（要件対応表を含む）
 - ウ 非機能要件への対応状況
 - エ ネットワーク構成の提案と比較検討結果
 - オ 導入実績（特に地域包括支援センターシステムの導入実績）

- カ 導入スケジュール案
- キ データ移行方針
- ク 研修計画
- ケ 運用保守体制
- コ セキュリティ対策
- サ 拡張性・将来性への対応
- シ 見積金額及び内訳（初期費用、運用保守費用を区分すること）

(2) 提案上の留意点

- ア 操作性・使いやすさに配慮した提案を行うこと
- イ 費用対効果の高いシステム構成を提案すること
- ウ 地域包括支援センター業務の効率化につながる独自提案を行うこと
- エ 本市の現行ネットワーク環境を踏まえた実現可能な提案を行うこと
- オ 提案するシステム構成について、セキュリティ上の利点・課題と対策を明示すること

(3) アカウント数

必要とするアカウント数は、47 アカウント（いきいき長寿課、福祉課、地域包括支援センター45）

8 その他

- (1) 本業務の実施に当たっては、市担当者と十分な協議を行うこと
- (2) 個人情報保護に関する法令及び都城市個人情報保護条例を遵守すること
- (3) 本仕様書に定めのない事項については、市と協議の上、決定すること