

総合保健福祉システム再構築及び運用保守業務  
仕様書

令和2年6月

亀山市

総合政策部総務課

## 内容

第1章	はじめに	3
1.1	業務名称	3
1.2	事業の背景・目的	3
1.3	本業務の基本方針	3
1.4	契約期間	3
1.5	履行場所	4
第2章	本業務の概要	4
2.1	本業務の委託範囲	4
2.2	委託内容「亀山市総合保健福祉システムの再構築」	5
2.3	委託内容「システム・機器運用保守」	7
2.4	委託内容「付帯業務のアウトソーシングサービス」	10
2.5	納入成果物	11
第3章	主要要件	12
3.1	機能要件	12
3.2	ハードウェア要件	13
3.3	性能要件	14
3.4	信頼性・安全性要件	14
3.5	操作性要件	15
3.6	移行要件	15
3.7	教育・研修要件	16
第4章	プロジェクト推進	17
4.1	プロジェクト管理	17
4.2	プロジェクト体制	17
4.3	品質管理	18
4.4	スケジュール	18
第5章	その他特記事項	18
5.1	著作権	18
5.2	その他業務支援	19
5.3	支払い	19
5.4	その他留意事項	19
第6章	業務改善提案	19
6.1	業務改善提案	19

## 第1章 はじめに

### 1.1 業務名称

総合保健福祉システム再構築及び運用保守業務（以下、本業務という）

### 1.2 事業の背景・目的

本市の総合保健福祉システム（生活保護システム、障がい者福祉・高齢者福祉システム、健康管理システム）は、令和2年度中にサーバ等の機器の保守期限が到来することから、システムの再構築を行うものである。

本業務では総合保健福祉システムの再構築及びその後の運用・保守を業務委託範囲とする。円滑かつ確実な事務遂行が可能となるシステムを構築することで、業務の効率化・迅速化を図るとともに、システムを安定稼働させることにより住民サービスの維持・充実を図る。また、AI-OCR・RPA等による業務の負担軽減を図る。

### 1.3 本業務の基本方針

#### (1) 基本方針

- ① 庁舎内にサーバを設置する自庁設置型ではなく、大規模な震災にも耐えうる堅牢性と、各種公的な実績を保有する高い信頼性を併せ持つデータセンターにサーバを設置し、専用回線の経由、ネットワークの二重化による情報セキュリティと業務継続が可能な仕組みを確保したクラウドサービスによるものとする。
- ② 再構築においては、パッケージ利用を基本とし、カスタマイズは極力行わないものとする。ただし、後述する各種仕様・要件については、原則として遵守するものとする。
- ③ AI-OCR・RPA等による業務改善を提案し、導入を支援すること。
- ④ セキュリティには万全を期すこと。

### 1.4 契約期間

システム再構築及び機器賃貸借： 契約日 ～ 令和8年 1月  
(ただし、直接契約ではなく業者決定後に見積金額を基にリース業者と契約を行う。)  
システム運用保守： 令和3年 2月 ～ 令和8年 1月

## 1.5 履行場所

亀山市役所、亀山市総合保健福祉センター、関支所、データセンター

# 第2章 本業務の概要

## 2.1 本業務の委託範囲

本業務において、受託者は下記の対象システム範囲に示す業務システムの再構築を行い、次期総合保健福祉システム（以下、「本システム」という。）としてサービスを本市へ提供する。また、受託者は、前述のサービスを本市へ提供するため、必要となるシステム稼働環境、運用保守環境、利用環境（庁内ネットワークへ接続するためのネットワーク及び機器を含む。）を提供する。なお、昨今の情勢により拡張性のあるクラウドでの業務システム提案を行うこと。また、付随するアウトソーシングサービスを行うこと。

### （1）再構築作業の対象システム範囲

- ・障がい者福祉・高齢者福祉システム（現行パッケージ MCWEL）
- ・健康管理システム（現行パッケージ 健康かるて）
- ・生活保護システム（現行パッケージ 生活保護システム（FIP））

### （2）システム利用環境の提供

「2.1.（1）再構築作業の対象システム範囲」及び別紙「業務システム機能要件表」に示す業務・システムを稼働・運用・保守するためのシステム環境を、ネットワークを介して本市へ提供するサービス、またサービスを本市職員が利用するための利用環境を提供すること。なお、職員の既存利用に極力変更が生じないようにすること。

### （3）アウトソーシングサービスの提供

本業務において、大量帳票印刷、封入封緘等の外部委託可能な業務については、業務効率化と職員負荷の削減を目的として業務を受託者へ委託する。受託者は、これら委託された業務についてアウトソーシングサービスを提供すること。

なお、アウトソーシングサービスの範囲は、「別紙\_アウトソーシング年間計画」をベースに、年度毎に、年間保守計画書を作成の上、本市の指示によって行うこと。また、年

間保守計画書の作成時期までに作業時期、作業条件等が定まらない業務については、年度途中において時期等を協議の上、本市の指示によって行うこと。

#### (4) モジュール等の提供・適用等

システム及び機器の障害対応や法制度改正、機能改善に伴う資産提供及び適用を行うこと。また、帳票の定型表示文言の変更等、印字位置の変更、調整等の軽微な改修については本業務の範囲内で対応する。

## 2.2 委託内容「総合保健福祉システムの再構築」

### (1) 総合保健福祉システム再構築方針

#### ① 情報システムの最適化

- ア. 安定稼働する高品質な業務システムを構築すること。
- イ. 提案する業務システムは、本市人口と同等規模以上の自治体に対して、多くの構築実績がある長期サポートが可能なパッケージシステムであること。構築後5年以上の安定稼働を保証すること。パッケージに含まれない業務機能については、別のパッケージシステムも可とするが、システム間の連携及び運用・保守作業に負担のかからない方法を提案すること。
- ウ. 運用管理面のコストを考慮し、構築する業務システムはクライアント環境に依存しないWeb方式とすること。
- エ. 構築する業務システムの中核ウェア及びソフトウェアは、オープンスタンダードであり、特定の業者の技術に依存しないこと。
- オ. 構築する業務システムの中核ウェア及びソフトウェアは、極力最新のバージョンとし、適切に修正プログラム等の適用がされていること。
- カ. 本システムは本市の根幹となる情報システムであるため、繁忙期など処理が集中する場合でも安定的な性能を確保できること。またシステム停止を防止する仕組みを構築するなど十分な障害対策を実装し、機密性、完全性、可用性、真正性、責任追跡性、信頼性、否認防止性、安全性、保全性、柔軟性、経済性を担保できること。
- キ. 別紙「業務システム機能要件表」を満たすこと。

#### ② 効率的な運用による負担軽減措置

- ア. オンライン業務については、原課へ配置する端末から職員が直接、照会・入出力ができるシステムとし、バッチ処理業務については、職員で容易に実施・処理結果を確認することが可能であること。

- イ. 非定型処理や突発的な処理が必要となった場合に、セキュリティを考慮した上で、業務主管課において、データを抽出する EUC 機能により、データ利活用を推進できること。

## (2) 委託内容

### ① システム構築

「2.1. (1) 構築作業の対象システム範囲」に記載する各業務・システムのパッケージ構築作業をおこなうこと。

### ② ハードウェアなどのインフラ設計・構築

本システムを稼働させるために必要となるハードウェア、OS、ミドルウェアなどのインフラ設計を行うこと。また、設計内容に従い、稼働環境の構築を行うこと。

### ③ 運用設計

運用設計を実施し、各業務・システムの操作マニュアル及び必要に応じて管理者向けのマニュアルを整備すること。

### ④ データ移行

現行システムから抽出されたデータをパッケージシステム用にデータクレンジング及び加工等を行い、全データを移行すること。

なお、現行データは本市から下記のスケジュールにて提供を予定している。（ドキュメント（ファイルレイアウト、コード表）第1回移行データ、第2回移行データ、最終移行データ）

なお、データ抽出作業は本市が現行ベンダーと別途契約するものとする。

### ⑤ 他システム連携構築

他システムとの連携機能の構築をおこなうこと。本システムに要求する連携機能は「別紙\_総合保健福祉システムデータ連携インターフェース（外部連携）」を参照すること。連携に必要な改修がある場合は、本業務に含むこと。なお、構築に当たっては、他ベンダーと調整及び十分なテストを行うこと。

### ⑥ 監視ソフト、指紋認証ソフト及びウィルス対策ソフトのインストール

マイナンバー利用事務系ネットワークでは、監視ソフト、指紋認証ソフト及びウィルス対策ソフトを別業務で構築している。職員が利用する端末について同様のソフトをインストールする作業も本業務に含むこととする。インストール媒体、マニュアル、ライセンスについては本市にて用意するが、別途環境構築が可能な場合は、提案すること。

⑦ ネットワークへの参加

本システムは、マイナンバー利用事務系のネットワークでの構築となる。同ネットワーク内で別事業にて構築している ActiveDirectory ドメインへ追加できるクライアント端末とすること。なお、追加作業は本市にて行う。

## 2.3 委託内容「システム・機器運用保守」

### (1) 委託内容

① サービス稼働環境の提供

業務システム稼働させるための十分なリソースを確保したサービス稼働環境から、各業務システムの利用サービスを提供すること。

② 基本運用保守サポートサービス

- ア. 保守サービス時間は土曜日、日曜日、国民の祝日及び年末年始（12月29日から1月3日）を除く平日8時30分から17時15分までとする。ただし、緊急時及び事前の協議による場合はこの限りではない。
- イ. 運用保守計画に基づき、サービス継続が可能なシステム及び機器の運用・保守を実施すること。
- ウ. 本システム稼働後、システム操作・利用に関する各種問い合わせへの対応を行い、履歴を管理すること。
- エ. システム及び機器の不具合や障害発生時に、各専門セクションと連携し復旧にあたること。また、インシデント管理をおこなうこと。
- オ. システム及び機器の不具合や障害発生時に、本市での作業が必要な場合は、1時間以内に到着し早急に復旧のための作業を行うものとする。
- カ. システム構築、開発、運用に従事する技術者は、業務システムの内容を熟知し、本市の業務担当者と円滑に協議が可能な能力を有していること。
- キ. 障害対応後は、原因及び修正内容を速やかに報告すること。
- ク. 法制度改正に関しては原則保守費用内とするが、補助金が付くものは別途協議と想定しているが、それ以外の提案があれば提案書に記載すること。
- ケ. 障害対応や法改正の内容については、事前に報告すること。

③ 監視業務

- ア. サーバ機器及びネットワーク機器のランプ目視監視をおこなうこと。
- イ. サーバ機器及びネットワーク機器の死活監視をおこなうこと。（PING監視、PORT監視、URL監視）
- ウ. サーバで動作しているサービスプログラムが動作している事を監視すること。
- エ. サーバのイベントログに指定された特定の文字列が出力されないか監視すること。
- オ. サーバのリソースが指定されたしきい値を超えないかを監視すること。
- カ. 重度障害は本市に連絡を行うこと。
- キ. バックアップJOBが正常に完了したか監視すること。
- ク. サーバ機器にはウイルス対策ソフトを適用することとし、適切にウイルスパターン更新をおこなうこと。

④ データ連携に関する保守サポートサービス

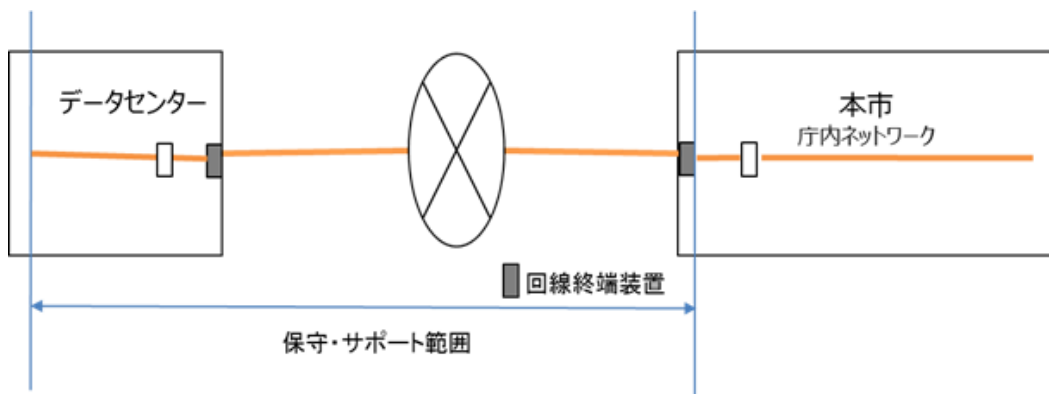
今回の調達範囲外との業務システムの連携について、下記のとおり保守サポートを行うこと。

- ア. データ連携は、本市との間で定められた仕様（データレイアウト、データ作成条件、受渡方法、受渡時間等）に基づいて実施すること。
- イ. データ連携において不具合が生じたときは、本市及び他ベンダーと連携を図り調査のうえ、迅速な復旧・対応をおこなうこと。
- ウ. 受託者に起因する不具合に関しては、責任をもって迅速な復旧・対応を行うこと。
- エ. 不具合の原因がデータ連携をおこなう際に使用するハードウェア、ネットワークにあった場合、「2.3-(1)-⑤ ネットワークに関する保守サポート範囲」については受託者が、これ以外の範囲が原因であった場合は本市が迅速に復旧にあたるものとする。
- オ. 本市に起因する不具合に関しては、支援を要請した場合には協力的に対応すること。



⑤ ネットワークに関する保守サポート範囲

- ア. ネットワークに関する保守サポート範囲は本市とデータセンターを接続する通信回線、その両端に設置するネットワーク機器（終端装置）連携、及びデータセンター内ネットワークとする。
- イ. 本市とデータセンター間の疎通確認は、受託者の保守サポート範囲とする。
- ウ. 本市内に設置される通信回線の終端装置より先の、本市内ネットワークについては受託者の保守・サポート範囲としない。



【ネットワークに関する保守サポート範囲図】

⑥ 通信

- ア. サービス稼働環境は受託者のデータセンターに設置し、本市との回線サービスを含めて提案すること。なお、回線については専用線とし、システムの気密性、完全性、可用性、信頼性、継続性、安全性を踏まえた構成とするとともに冗長化を図ること。
- イ. 利用回線種別は次表以上とする。

回線種類	サービス内容	備考
主回線	1 0 0 Mbps ベストエフォート	
副回線	1 0 0 Mbps ベストエフォート	

なお、既設の別クラウドにて利用しているネットワークがすでにある場合、コスト抑制を実現するためそのネットワークを活用した提案を行うこと。

⑦ データセンター

クラウドサービスを提供するデータセンターは、日本データセンター協会が認定するデータセンターファシリティスタンダードにてティア3以上に認定されていること。

## 2.4 委託内容「付帯業務のアウトソーシングサービス」

### (1) 帳票アウトソーシング

① 帳票等の作成

本サービスにて必要となる帳票を作成すること。また、毎年度使用する用紙の校正支援をおこなうこと。

② 帳票へのデータ印刷

本市は成果物作成に必要な印刷用データ、帳票を提供し、受託者はこれらを用いて印刷処理をおこなうこと。

③ 帳票加工処理

帳票の裁断、シーリング、製本、帳票・チラシ等の封入封緘等の加工処理を行うこと。

④ 配送処理

成果物の納品処理を行うこと。また、配送の際には、盗難、紛失などのリスクに対し、十分なセキュリティ対策を施すこと。なお、配送に使用する車両は施錠可能とすること。

⑤ 帳票の在庫管理

作成した用紙の在庫管理をおこなうこと。

⑥ 帳票アウトソーシングの範囲

帳票アウトソーシングの範囲については、各業務単位で調整の上、年間作業計画を立て、これに基づき実施することとする。

帳票アウトソーシングは「別紙\_アウトソーシング年間計画」のとおりとする。

なお、将来的に別紙記載以外のアウトソーシングサービスを実施する可能性があるもので、その際は別途協議を実施することとする。

## (2) 関連サポートサービス

業務運用に関連した以下のサポートを行うこと。現時点では以下のサービスを想定しているが、サービス内容は年間のサイクルで本市と協議を行い、見直しを行う必要がある。

- ① 各業務システムの年間の運用スケジュール計画の立案に関する協議、支援を行うこと。
- ② 構築初年度における各業務システムの月次、年次処理等の初回立会いを行い操作・支援すること。
- ③ 構築初年度における各業務システムの大きな処理については、事前検証等の支援を行うこと。
- ④ 法制度改正対応やパッケージシステムの個別に関する、システム機能改修、運用変更等は現地にて各業務担当者にて直接説明を行い、合意を得た上で進めること。
- ⑤ 個々の業務における要望事項やスケジュール変更等に対して、該当業務だけでなく他業務に影響のある場合、その内容の説明や調整を現地主体でおこなうこと。

## 2.5 納入成果物

### (1) 成果物について

本業務にて成果物として作成するドキュメント類は、以下のとおりとする。

#### ① プロジェクト運営に関するもの

No.	成果物名称	作成又は提出時期
1	プロジェクト実施計画書	キックオフ会議までに
2	実施スケジュール（マスタスケジュール）	キックオフ会議までに
3	プロジェクト進捗管理表	進捗報告時
4	プロジェクト課題管理表	進捗報告時
5	品質確認表	進捗報告時（テスト工程時のみ）
6	会議議事録	会議開催時

## ② システム構築に関するもの

No.	成果物名称	作成又は提出時期
1	要件定義書	工程終了時
2	基本設計書及び詳細設計書	工程終了時
3	ハードウェア一覧及び構成図 (ネットワーク図、IP アドレス一覧含む)	基本設計書と同様
4	ソフトウェア一覧及び構成図	基本設計書と同様
5	移行計画書 (システム・データ)	工程終了時
6	テスト計画書	テスト実施前
7	テスト仕様書／実施結果報告書	テスト完了後
8	運用保守計画書	システム本番稼働前
9	各種改善提案等の資料	随時
10	保守連絡先一覧	教育・研修の実施前
11	各種マニュアル	教育・研修の実施前

## (2) 成果物の納品について

成果物の納品については、構築作業完了時に書面で2部と電子媒体（CD-RまたはDVD-R）で2部納品すること。納品日については、本市と協議し、プロジェクト実施計画書に記載すること。

## 第3章 主要要件

### 3.1 機能要件

#### (1) 業務システム機能要件

業務システムに要求する機能は別紙「機能要件一覧表」及び「帳票一覧」とし、各機能に対し、実現の可否及び手法については本市と協議の上、提案すること。

また構築するシステムの共通事項として、現状搭載している機能を極力踏襲することとし、現行運用をベースに要件定義を実施して職員負担が増大することのないように極力運用変更が無いシステムを提案すること。ただし、運用が改善される場合は提案すること。5年以上の安定稼働を保証すること。

## (2) EUC 機能

システム利用者による情報の加工・流用を想定し、EUC 機能を設けること。管理しているデータベースから、必要な項目・必要な条件で任意に選択し CSV 形式等で指定した場所に保存が可能な機能を提供すること。

また、データ上には個人情報を含むセキュリティ性が極めて高い内容を含んでいることから、操作権限を持った者のみが利用できる機能とすること。

## 3.2 ハードウェア要件

高信頼、高性能、高機能なハードウェアを導入すること。障害時には業務への影響の局所化、効率的なメンテナンスを可能とする構成とすること。

### (1) サーバ

- ① クラウド型システムを前提としているため、受託者側にて用意すること。
- ② 本市の規模、調達範囲を考慮のうえ、業務が支障なく行えるデータ管理容量やレスポンスを十分に確保したサービス稼働環境を用意し、5年以上の安定稼働を保証すること。

### (2) クライアント

業務システムの運用上必要となる機器を本市の規模を考慮の上、現行台数と同数以上の必要数の費用を見込むこと。なお、機器仕様については「別紙\_機器仕様」を参照すること。5年以上の安定稼働を保証するとともに、業務システムを利用して業務を行うために十分な性能を有するものであること。

(参考) 運用見込台数

- ① 地域福祉課（障がい者福祉・高齢者福祉システム）… 4 台（うち 1 台を関支所）
- ② 長寿健康課（障がい者福祉・高齢者福祉システム）… 1 台
- ③ 長寿健康課（健康管理システム）… 5 台
- ④ 地域福祉課（生活保護システム）… 4 台

### (3) プリンタ等周辺機器

業務システムの運用上必要となる機器を本市の規模を考慮の上、現行台数と同数以上の必要数の費用を見込むこと。なお、機器仕様については「別紙\_機器仕様」を参照すること。5年以上の安定稼働を保証するとともに、業務システムを利用して業務を行うために十分な性能を有するものであること。

(参考) 運用見込台数

- ① 地域福祉課（障がい者福祉・高齢者福祉システム）…レーザプリンタ 1台
- ② 長寿健康課（健康管理システム）…レーザプリンタ 1台
- ③ 地域福祉課（生活保護システム）…レーザプリンタ 1台

## 3.3 性能要件

### (1) 規模

本市の人口規模、業務範囲、職員数を考慮したうえで、必要な性能要件を算出すること。

### (2) レスポンス

オンライン処理のレスポンスタイム（ターンアラウンド）は数秒（2～3秒程度）とし、使用者がストレスを感じることなく、業務に支障をきたさない処理時間であること。

## 3.4 信頼性・安全性要件

### (1) システムの信頼性対策

クラウド本番サーバとは別の筐体にてバックアップサーバを構成すること。

本番サーバからバックアップサーバへは日次、週次で OS イメージごとバックアップを実施し、3 世代管理が可能であることとする。

クラウド本番サーバが不測の事態に陥った際はバックアップサーバに切り替えることで業務の継続が可能なこと。

なお、バックアップサーバについては前日終了時点のデータを反映した状態で利用可能なこととするが、レスポンスについてはクラウド本番サーバと同等のレスポンスは求めない。さらに、バックアップサーバからは外部媒体（LTO 等）へのバックアップを行い、媒体は耐火保管庫にて保管管理を行うこと。クラウド本番サーバ、バックアップサーバともに影響が及んだ場合は本外部媒体より復旧が可能な環境とすること。

## (2) 認証・アクセス要件

- ① パソコン及びシステムへの職員の認証は ID、指紋、パスワード等を用いた 2 要素認証の仕組みとすること。
- ② ユーザ情報の登録・変更・削除はシステム管理者のみ実施可能とすること。
- ③ 利用権限の設定は業務単位において管理ができること。
- ④ 操作（照会・更新・発行など）ログをユーザ単位で取得できること。また、必要なときに操作ログを取り出し調査に使用することができること。

## 3.5 操作性要件

### (1) 操作性要件

- ① ユーザビリティを考慮し、職員の利便性を確保し、セキュリティに十分配慮すること。
- ② 各業務システム内の画面構成は統一されていること。また項目名称等が色分けされており、視認性にすぐれ業務効率向上が図れる工夫がしてあること。
- ③ 原則として、表示は日本語で行うこと。
- ④ 画面の必須入力項目は明示的であること。
- ⑤ ユニバーサルデザインに配慮していること。

## 3.6 移行要件

### (1) システム移行要件

- ① システム移行に当たっては、職員の負担軽減を図り、原則として並行稼働及び遡求入力を行わない方式にて実施すること。
- ② 移行のリハーサルに当たっては、事前に「システム移行計画書」を提出し、本市の了承を得たうえで実施することとし、安全かつ確実なシステム移行を実現すること。
- ③ 移行に伴う現行システムの停止時間は、夜間、休日などの利用の少ない時間帯とすること。
- ④ 移行のリハーサルにおいては、本番データを使用し、1 回以上実施すること。
- ⑤ 移行中のトラブル発生に備えて、トラブル発生時の対応体制を整備すること。
- ⑥ 令和 3 年 2 月 1 日の本稼働日において、不足の事態に備えて即時に対応できるよう各課で待機を行うこと。

## (2) データ移行要件

- ① データ移行の対象となるデータは、現状システムで保持しているデータに関しては全データを移行すること。
- ② 新システムへのデータ移行に際し、データの加工が必要な場合は、その内容を職員へ説明して認証を受けること。また、加工作業及び加工に伴うデータの廃棄を含めたデータの取扱いについても同様の認証を受けること。
- ③ データ移行後のシステム運用に支障が発生しないように、システム運用に必要なデータ移行にも配慮すること。
- ④ データ移行時にはセキュリティ及び業務継続性の確保のための十分な対策と、移行後の検証方法及び移行後に不要となったデータの廃棄方法を示し、本市の承認後に移行作業へ着手すること。
- ⑤ データ移行時にエラーデータが発生した場合には、その内容を本市に示し、対応方法を協議の上、進めること。
- ⑥ データ移行作業に係る職員への負荷を軽減する提案を行うこと。
- ⑦ 移行を行ったすべてのデータに対しデータチェックを行うこと。
- ⑧ 構築したシステムが問題なく稼働し、予定しているサービスの提供を行うためにテストを実施し、本システムの品質の確認を行うこと。
- ⑨ データ移行に当たって、現行システム保守業者との協議及び調整について、主体的に行うこと。
- ⑩ 新システム側に存在しない文字があった場合は、新規に文字を作成すること。
- ⑪ データ移行で発生する課題については仕様書に記載されていない部分は受託者側で対応すること。
- ⑫ 現行システムから抽出されるデータ形式は、以下のとおりとする。

業務システム	データ形式	文字コード
障がい者福祉・高齢者福祉	固定長データ	UTF8/UCS2 混在
生活保護	可変長データ	UTF8
健康管理	可変長データ	UTF8

### 3.7 教育・研修要件

システム運用開始に向けて、職員が支障無く業務が行えるよう、教育・研修を実施すること。



## 第4章 プロジェクト推進

### 4.1 プロジェクト管理

#### (1) プロジェクト管理

- ① 本業務遂行に関する本市からの要請、指示等の受理及び本市への依頼、その他日常的な相手方との連絡、確認等は、原則として業務責任者を通じておこなうものとする。
- ② 本業務に伴う作業を開始するにあたり、本市と作業体制、作業方針、作業の進め方、ルール、スケジュールを明確化するために、事前にそれらを記載した「プロジェクト計画書」を作成し、本市の了承を得た上で作業を開始すること。
- ③ 作業期間中は、作業の進捗状況の確認、問題点の共有化及び解決策の検討を図り、両者が共通の問題意識を持って課題に対応するため、必要に応じて業務毎及び全体の会議をもつこととし、全体定例会議を持つこと。
- ④ 会議を行った際は「会議議事録」を作成し、会議開催後速やかに提出すること。

### 4.2 プロジェクト体制

以下の役割を持つ作業者を配置すること。

#### (1) 作業者への要件

##### ① 業務責任者

本市との総合窓口となり、プロジェクト管理をおこなう。本業務に関わる業務従事者及び関係者すべてを統括するとともに、本契約に定める全ての交渉、作業及び成果物の管理を行うこと。

##### ② 品質管理責任者

プロジェクトの全工程において、品質のチェックを行い、成果物の適切な品質を維持すること。

##### ③ 業務従事者

業務従事者は類似業務を経験し、当該の役割を担う上で必要な業務実績を有する者を配置すること。業務従事者は本市の業務を理解し、システムを効率的に利用できる業務方法を提案すること。

### 4.3 品質管理

本システムにおける不具合の発生は直接住民サービスに影響するものである。よって、高い品質を維持する為に以下の要件を満たすこと。

- ① 構築体制に品質管理責任者を設定し、品質管理に従事させること。
- ② システム構築・運用設計等の成果物は、本市のレビューを実施し承認を得ること。
- ③ テスト実施前はテスト計画を作成し、テスト方法、テスト完了基準などについて本市の承認を得ること。
- ④ その他、品質を維持管理するための手法や体制、工程などを提案すること。

### 4.4 スケジュール

本業務においては、住民サービスへの支障が生じることなく、円滑かつ安全、確実に新システムに移行すること。また、本市職員の負担を軽減し、繁忙時期を考慮するスケジュールを策定すること。

スケジュールの策定にあたっては、以下の事項に留意すること。

- ① 本業務の着手は、契約締結日以降速やかに実施すること。
- ② 移行に伴う関連部門の負担を軽減するために業務の繁忙時期を考慮すること。
- ③ 職員への操作研修は、操作に習熟するための期間を十分確保すること。
- ④ 工程及び作業名ごとに本市との役割分担を明確にすること。

## 第5章 その他特記事項

### 5.1 著作権

- ① サービス著作権は、著作権法に従い受託者に帰属するものとする。
- ② 本サービスに関連して納入されたドキュメントの著作権は受託者に帰属するが、本市は本サービスを利用するために必要な範囲で、それらのドキュメント（ただし、受託者が秘密である旨表示したものを除く）の全部または一部を複製することができる。
- ③ 本業務により開発されたパッケージシステムへのカスタマイズ等に関するアイデア、ノウハウ、コンセプト等について、本市及び受託者が使用する場合は、秘密保持義務を負担の上、用途ごとに個別協議を行うものとする

## 5.2 その他業務支援

- ①本市が特定個人情報保護評価書（PIA）のメンテナンスを行う際に、構築する情報システムの情報提供等を求めた場合、協力的に対応すること。
- ②本市における、年度切り替え時などの人事異動によるユーザのアクセス権限の変更について支援すること。

## 5.3 支払い

- ①委託内容のうち、「総合保健福祉システムの再構築」は、直接受託者と契約を締結するものではなく、業者決定後に見積金額を基に本市においてリース業者による入札を実施し、受託者がリース会社に売り渡すものとする。
- ②委託内容のうち、「システム・機器運用保守」、「付帯業務のアウトソーシングサービス」の支払いは5年分に延べて毎月払いとし、請求に基づき30日以内に支払うものとする。なお、請求書は「亀山市長」宛てとして、送付先は亀山市総合政策部総務課情報統計グループとする。

## 5.4 その他留意事項

- ①この契約の事務を処理するにあたり、「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。この特記事項はシステム利用約款に優先する。
- ②受託者は、業務を一括して他の事業者へ委託してはならない。
- ③本市の施設等に入入りする場合は、本市担当者に事前に連絡し、承認を得ること。また、施設等の出入りに当たっては、本市担当者の指示に従うこと。
- ④本市へ搬入する製品の梱包材等は、持ち帰ること。
- ⑤業務を実施するにあたり本仕様に疑義が生じた場合は、協議の上決定する。

# 第6章 業務改善提案

## 6.1 業務改善提案

少子化による人口減少と高齢化が進み、今後、ますます行政サービスの多様化・複雑化が予想される中、的確にサービスを提供し続けなければならない。よって提案にはAI・RPA等による業務改善を含めるものとし、システム本稼働後の業務の効率化、迅速化を図ること。

### (1) ファイルサーバ

サーバの空き容量を利用し、総合保健福祉システム内にファイルサーバを設置すること。

(2) 支援措置申出者情報連携

現行システムでは、支援措置申出者情報は紙媒体による連携をしている。本業務における他システム連携構築部分において、連携情報として追加すること。

(3) データ保全の確保

災害発生時、データを保全するため、バックアップメディアを遠隔地保管する、庁舎側に縮退運転用サーバを設置する等の提案があれば、提案書に記載すること。

(4) RPA

- ① 以下のRPAソフト及び機器を導入すること。
  - ・RPAソフト (WinActor) …1ライセンス×5年分
  - ・パソコン…2台
  - ・スキャナ…1台
- ② パソコンのうち1台は、生活保護システム、障がい者福祉・高齢者福祉システム、健康管理システム、RPAソフトが使用できる状態とすること。
- ③ 複数のシナリオの提案をすること。本稼働後に受託者と職員と一体となり提案したシナリオを作成すること。
- ④ 操作研修を複数回実施すること。

==【本件に関する問合せ先】=====

【問合せ先】

担当部署 : 総合政策部総務課情報統計グループ

電話番号 : 0595-84-5032

Fax : 0595-82-9955

E-mail : joho@city.kameyama.mie.jp

=====