

介護保険及び障害者総合支援に関するシステム運用支援業務仕様書

1 業務の目的

広島県国民健康保険団体連合会(以下「本会」という。)が保有する介護保険及び障害者総合支援システムの各種運用上の業務支援を行い、職員の業務が円滑に行われるためのシステム保守及び職員のサポートを行うものである。

2 運用支援業務の範囲

(1) 業務内容

運用支援業務の内容は、次に掲げるとおりとし、業務を円滑に遂行するために必要となる技術水準を、受注者の責において、履行期間中継続的に確保すること。各業務の詳細は、「4 運用支援業務内容」に記す。

- ア 定常運用
- イ 非定常運用
- ウ 障害時対応
- エ 問い合わせ対応
- オ セキュリティ管理
- カ 機器等の点検等

(2) 運用支援業務における対象機器

運用支援業務に際し対象となる機器は、次の「対象機器の概要」(別紙 1-1)に記載するとおりである。ただし、本会が新規で機器等を導入(「対象機器の概要」(別紙 1-1)以外で新規に導入)する場合についても運用支援業務の対象とするが、新規機器等の導入により従来の作業工数が著しく変動する場合は、本会は請負者と協議を行うものとする。

システムの概要については、「共通ネットワーク全体概要図」(別紙 1-2)に示すとおりである。

(3) 運用支援業務の開始 : 2025 年 5 月 7 日

3 運用支援作業の体制

(1) 請負者に必要な要件

ア 過去に、本会を含む本会と同規模以上の機器及び人員を対象とした他県国保連合会又は国保中央会において、介護保険及び障害者総合支援に関するシステムの運用支援業務を 5 年以上行った実績があること。また、介護保険あるいは障害者総合支援標準システムの機能を補完するシステム(受付業務、台帳業務、審査業務、適正化業務等)を開発し導入した実績、及びこれらシステムに対する制度改正対応の実績を有していること。

履行実績に係る証明書(様式 1-1)を記載のこと。

イ 問題等が生じた場合に即時対応ができるよう、本店又は支店が広島市内に所在していること。

ウ 請負者は、作業要員の名簿を作成し、契約締結後速やかに本会へ提出すること。(書式は任意)

(2) 作業要員に必要な要件

ア 業務管理責任者（主任担当者）

請負者の業務管理責任者は、本会、国保中央会又は本会と同規模以上の他県国保連合会において、1年以上の業務管理責任者の実務経験を有していること。

予定される業務管理責任者に係る詳細（様式 1-2）を記載のこと。

イ 作業要員（システム技術者）

運用支援業務に関する十分なスキルを有している者を2名以上業務実施体制に含めること。

なお、業務を遂行する作業要員に必要なスキル等は次のとおりとする。

（ア） 作業要員のうち少なくとも1名は、過去に、本会を含む本会と同規模以上の機器及び人員を対象とした他県国保連合会又は国保中央会において、1年間以上の介護保険及び障害者総合支援に関するシステムの運用支援業務の実績を有していること。

（イ） 作業要員はコンピュータ等の基本的な操作、問い合わせ対応等、介護保険及び障害者総合支援業務における基本的なスキルを有しており、職員が行う運用業務に支障をきたさない範囲で業務の支援を行えること。

（ウ） 予定される作業要員に係る詳細（様式 1-3）を記載のこと。

(3) 運用支援業務の体制

ア 運用支援業務を実施するために、本会介護福祉課に作業要員を2名以上常駐させ、業務を実施すること。

イ 業務日は、土曜日・日曜日・祝日・年始年末(12月29日～1月3日)を除く月曜日～金曜日とし、業務時間は8時30分～17時15分を基本とする。

ウ 時間外においても、緊急性を要する障害が発生した場合及び本会担当職員が必要と認めた場合は、作業要員を派遣し対処すること。また、緊急時等に対応するため、業務履行場所に作業要員が1時間以内に到着できる体制を確保すること。

エ 本会の要請等により休日に業務が発生する場合又は業務時間に変更がある場合は、協議の上、対応すること。

オ 契約後、運用支援業務の管理に係る連絡体制等が記載された運用支援業務管理連絡体制図を提出すること。

(4) 作業環境等

ア 作業場所

本会が介護福祉課内に準備した場所で作業するものとする。

イ 本業務で使用する機器及び消耗品等

（ア） 作業場所を使用する端末等の機器及びソフトウェア等は、本会が一定量を準備する。

なお、端末の OS 及び各種ソフトウェアは、国保中央会が指定するシステムの仕様に準拠しているものとする。

（イ） 作業場所を使用する用紙等の消耗品は、本会が一定量を準備する。

（ウ） 請負者は、（ア）及び（イ）の機器及び消耗品等を本業務の実施に必要な範囲で使用するものとする。

4 運用支援業務内容

運用支援業務の内容は、次に示すとおりとする。

(1) 定常運用（各種オペレーション作業）

日次、月次、年次で決まっている定期的な「オペレーション作業一覧（定例）」（別紙 1-3）の内容を理解したうえで、適切に行うこと。

(2) 非定常運用（本会職員からの各種依頼作業）

ア 運用支援業務を対象とするシステム（「5 (2) 運用支援対象システム等の範囲」のとおり）の操作や利用方法に係る問い合わせについて、業務開始当日から受付を行い、原則として即日対応すること。

イ 不定期に実施される「オペレーション作業一覧（非定例）」（別紙 1-4）について、確実に対応すること。

(3) 標準システム及び外付け(独自)システムに関する修正モジュール及びリリース等の対応

国保中央会から指示があった標準システムへの修正モジュール及びリリース等の依頼に対する内容確認を行い、外付け(独自)システムへの影響及び標準システム運用への影響を理解した上で、本番環境への適用を行うこと。また、依頼内容について、本会職員から説明を求められた場合には、調査の上、適切に回答を行うこと。

(4) 標準システム及び外付け(独自)システムの障害対応

ア 標準システム及び外付け(独自)システムの障害発生時に、状況確認（影響範囲等）及び原因究明を行い、復旧作業について国保中央会及び本会職員と協議の上、速やかに対応すること。

イ 障害発生連絡を受けた場合、若しくは障害発生を検知した場合は、原則、速やかに対応すること。

ウ 障害状況及び障害対応状況は、速やかに報告するとともに、課題管理台帳等を作成して一元管理し、定期的に報告する。

エ 再発防止策の検討を行い、報告すること。

オ システム障害等によりデータの不整合等が生じていないかを確認し、必要に応じて本会職員と協議の上、データの復旧作業を行うこと。

(5) バックアップ対応

標準システムのバックアップの実施および正常終了の確認を行うこと。

また、外付け(独自)システムのバックアップについても同様に行うこと。

(6) 国保中央会からの連絡事項等の確認

国保中央会から送られてくるメールを確認し、重要なメールに関しては早急に調整すること。

(7) 法改正対応

法改正に伴う外付け(独自)システムの改修については、法改正の内容と、他機能・他システム等への影響範囲を調査・分析すること。

(8) セキュリティ管理

標準システム及び外付け(独自)システムに関して、故意・悪意の有無に関わらず不正侵入、情報漏えい等から保護するため、「7 セキュリティ管理」のとおり、セキュリティ対応について支援を行うこと。

(9) プロジェクト管理

進捗管理，課題・障害管理，品質管理等を行い，定例会で状況を報告すること。

(10) 外部監査等に対する支援

外部監査等で本会職員から説明を求められたときは対応を行うこと。

(11) 機器等の点検等

業務開始に際しては，各機器の点検を行うこと。また，異常等を発見した場合は，関係する機器保守業者と連絡調整し対応させること。

なお，対応に当たっては，本会職員と連携を図ること。

(12) その他

ア 運用支援業務について，本会職員より相談があった場合，又は業務の効率化等の改善に資する方策が考えられる場合は，提案，助言等を随時行うこと。

イ 運用支援業務について，セキュリティ向上に資する方策が考えられる場合は，提案，助言等を随時行うこと。

ウ 外付け(独自)システムに関する軽微な変更（設定ファイル、マスタの変更レベル）は，運用支援の範囲で行うこと。

エ 作業手順書等は必要に応じて改め，操作ミス，作業ミスを発生させないように万全を期すこと。

オ 職員による個人番号台帳関連業務に関する支援を行うこと。

5 運用支援業務の前提となる資料及び対象システム等の範囲

(1) 運用支援業務の前提となる資料

介護保険関係業務	障害者総合支援関係業務
システム運用マニュアル	システム概要説明書
介護保険審査支払等業務システムマニュアル	システム取扱説明書
ツール説明書	システム操作説明書（コード一覧）
リリース管理システムマニュアル	システム管理説明書
介護事業者通報システム操作マニュアル	簡易入力システムマニュアル
受付サーバ・連合会連携サーバ運用説明書	取込送信システムマニュアル
読み飛ばしエラー対応マニュアル	システム操作説明書（基本操作，台帳管理業務，支払等業務，市町村事務共同処理業務）
電子請求受付システム関連マニュアル	システム非定例操作説明書
介護保険審査支払等業務の手引き	システム運用・保守説明書
連合会業務支援システム操作説明書	障害回復説明書
電子請求受付システムマニュアル	
共通ネットワークシステム運用マニュアル	
連合会設置機器操作手順書	
CD コントロールシステム装置の手引き（2024 機器更改対応版）	
外付け(独自)システムの設計書	

(2) 運用支援対象システム等の範囲

介護保険審査支払等業務システム
障害者総合支援給付審査支払等システム
電子請求受付システム（介護保険・障害者総合支援）
連合会業務支援システム（介護保険・障害者総合支援）
共通ネットワークシステム
伝送通信ソフト等
CD コントロールシステム
外付け(独自)システム ※「外付け(独自)システム一覧」(別紙 1-5) 参照

6 運用支援業務の質に係る達成目標（SLA）について

運用支援業務は、介護保険及び障害者総合支援システムの運用に係る業務の確実な実施及び保険者への継続的かつ安定的なサービスの円滑な提供に資するものであること。

以上の観点から、業務の実施に当たっては、その質に係る達成目標を次のとおり定める。

なお、運用支援業務とは、「2 運用支援業務の範囲」で示す業務をいう。

(1) 達成目標

ア セキュリティの重大障害の件数

運用支援業務に起因して、要機密情報が流出するセキュリティの重大障害の件数は、各月毎に 0 件であること。

イ システム運用上の重大障害の件数

運用支援業務に起因して、すべての利用者の業務に影響が生じるシステム停止及び障害状態が 4 時間以上継続する重大障害の件数は、各月毎に 0 件であること。

ウ 問い合わせ回答率

運用支援業務の利用に係る問い合わせの件数に対して、午前中に受付けた問い合わせは当日中に、また、午後の問い合わせに対しては翌日の午前中に、一時回答した問い合わせ件数の割合が、90%以上であること。（別途、回答期日を設けた場合を除く。）

エ システム運用

設定した定期バックアップ件数に対して、バックアップが正常に完了した件数の割合が、年間で 99%以上であること。

(2) 達成目標の改訂

設定した達成目標については、必要に応じて見直しを実施し改訂するものとする。改訂の契機は次のとおりとする。

ア 本会及び受注者双方の合意事項に明確な変更が生じた場合

イ 本会及び受注者双方が必要と認めた場合

(3) 達成目標に係る免責事項

次に示す場合は、達成目標の適用外とする。

ア 災害又は受注者の瑕疵によらずシステムが停止した場合

イ 受注者以外の過失又は故意による障害の場合

- ウ 受注者の瑕疵によらず障害復旧が行えない場合
- エ 受注者の瑕疵によらず障害を認識できない場合
- オ 本会及び受注者双方の協議の上で計測の除外とした場合
- カ 本作業対象外の機器及びシステムに起因する場合

(4) 達成目標に係る是正措置

「達成目標」で定める指標値が達成されていないと認められる場合、受注者は未達成の項目に対する改善策を提示し、本会の承諾を得た上で対策を講じること。

7 セキュリティ管理

国保中央会が提供する手順書等に基づき、次表によりセキュリティ管理を行うこと。

また、外付け(独自)システムに関しては、手順書等は示されないため、運用方法(OS アップデート時における事前の検証方法を含む。)を提案した上で、承認を得て実施すること。なお、その他、一般的に効果的な管理方法がある場合は提案すること。

【セキュリティ管理項目】

項番	項目	概要
1	セキュリティパッチの運用	<ul style="list-style-type: none"> ・外付け(独自)システムを含め、国保中央会やメーカーが提供する OS、ミドルウェア及びファームウェアのセキュリティパッチについて、情報の確認及び適用を行う。 また、更新するパッチ及び定義ファイルの種類並びに事前検証を含め、国保中央会の指示に従うこと。
2	ウイルス対策ソフトの運用	<ul style="list-style-type: none"> ・外付け(独自)システムを含め、国保中央会から配布されるウイルス定義ファイルの更新確認を行う。 ・外付け(独自)システムを含め、リアルタイム監視を設定し常時監視を行う。 また、定時スキャン結果確認を行う。
3	各種ログの管理	<ul style="list-style-type: none"> ・外付け(独自)システムをのセキュリティ侵害を検出するため、各種ログを管理する。
4	容量・能力の管理	<ul style="list-style-type: none"> ・外付け(独自)システムを含め、システム性能を保つための容量・能力が保たれているか監視する。
5	バックアップ	<ul style="list-style-type: none"> ・外付け(独自)システムを含め、定期的にバックアップを取得・保管する。

※ 上記の管理において、障害発生や異常を検知した場合、本会で定めた連絡経路を通じ速やかに報告した上で復旧、被害の拡大防止、原因の究明及び継続的な再発防止のため、速やかに対応すること。

8 業務の引き継ぎ

2025 年 5 月 7 日からの運用支援業務に係る引き継ぎについては、2025 年 5 月末までに現行システムの運用業者と通常業務に影響のないよう調整し、引き継ぎを受けること。

また、引き継ぎに際し発生した費用は、本調達の請負者が負担すること。

運用支援業務の終了に伴い請負者が変更となる場合には、次の請負者が円滑に業務を開始できるよう、業務内容を明らかにした書類等により、引き継ぎを行うものとする。

9 契約条件等の変更に係る協議

次に掲げる事象が生じた場合、本会及び請負者は、契約条件等の変更について協議するものとする。

なお、請負者は、翌年度以降の委託料の変更について協議を申し出る場合は、各年度9月までに申し出るものとする。

- (1) 人件費の上昇が認められる場合（月刊積算資料（出版：経済調査会）に基づく）
- (2) 本業務の対象範囲の見直しを行う場合
- (3) 対象システムがサポートするシステム範囲の見直しを行う場合
- (4) 関連システムの変更等により、連携方法の見直しを行う場合
- (5) 本会の体制が確保できない場合
- (6) 本会と請負者の作業分担を変更する場合
- (7) 本会又は関係者の作業遅延により、請負者の作業に影響が出る場合
- (8) 請負者の責めに帰すことができない事由により請負者が業務を十全に遂行できない場合
- (9) その他、本仕様書に書かれていない事項あるいは要求が発生する場合

10 その他

運用支援業務に際しては、フリーウェアの使用は行わないこと。

運用支援上、必要なソフトウェアについては、請負者で調達・費用負担し使用すること。

なお、調達するソフトウェアについては、事前に本会の了解を得ること。