

港区保健福祉相談記録システム構築業務委託 提案要求仕様書

令和2年12月21日
港 区

目 次

第1章 全体概要	5
1.1 調達件名	5
1.2 背景と目的	5
1.3 導入方針	5
1.4 履行期間	5
1.5 スケジュール	6
1.6 カスタマイズ	6
第2章 業務の概要	7
2.1 用語の定義	7
2.2 調達の範囲及びシステム化の範囲	7
2.3 業務の概要	7
2.4 区のシステムの概要	7
2.5 本業務の開発方法	8
第3章 稼働環境要件	9
3.1 概要図（イメージ図）	9
3.2 前提条件	9
3.3 システム環境要件	9
3.3.1 ネットワーク構成	10
3.3.2 行政情報システム仮想化基盤	10
3.3.3 システム共通基盤	10
3.3.4 行政情報端末	10
3.3.5 プリンタの仕様	11
第4章 保健福祉相談記録システムの要件	12
4.1 前提条件	12
詳細は、[4.3.1 規模要件]を参照すること。	12
4.2 機能要件	13
4.2.1 システムの起動時における機能	13
4.2.2 相談記録時における機能	13
4.2.3 相談記録の管理における機能	14
4.2.4 システム管理者における機能	15
4.3 非機能要件	15
4.3.1 規模要件	15
4.3.2 信頼性要件	15
4.3.3 拡張性要件	16
4.3.4 性能要件	16
4.3.5 運用保守要件	16
第5章 委託業務の作業要件	17
5.1 設計及び構築作業要件	17
5.2 テスト作業要件	17
5.2.1 テスト計画書の作成	17

5.2.2	テストの実施	19
5.3	職員研修要件	21
5.4	運用事業者への引継ぎ	22
5.5	運用作業要件	22
5.5.1	運用管理	22
5.5.2	変更・構成管理	23
5.5.3	オペレーション	23
5.5.4	バックアップ	23
5.5.5	リストア	23
5.5.6	運用作業の改善提案	23
5.5.7	運用作業に対する提案要求	24
5.6	保守作業要件	24
5.6.1	保守契約時間帯	24
5.6.2	保守体制	24
5.6.3	定期保守	25
5.6.4	定期報告	25
5.6.5	ドキュメントの維持管理	25
5.6.6	ソフトウェア製品等の保守	25
5.6.7	その他保守作業	25
5.6.8	保守作業の改善提案	26
5.6.9	システム更改時の引継ぎ	26
5.6.10	保守作業に対する提案要求	26
第6章	実施体制及び作業の実施方法に関する要件	27
6.1	実施体制	27
6.2	作業場所	28
6.3	プロジェクト管理要件	28
6.4	納入成果物	29
第7章	提案書等作成に関する要件	32
7.1	提案書等の記述に対する要求事項と提案事項	32
7.2	提案書等の構成及び記載事項	32
7.3	費用見積の記載事項	33
第8章	契約条件等	34
8.1	業務の再委託	34
8.2	知的財産権の帰属等	34
8.3	著作権の譲渡等	34
8.4	資料等の提供及び返還	35
8.5	受注者の責務	35
8.6	発注者の追完請求権	36
8.7	支払方法	36
8.8	環境により良い自動車利用	36
第9章	その他特記事項	37

9.1	その他.....	37
9.2	問合せ先.....	37

第1章 全体概要

1.1 調達件名

港区保健福祉相談記録システム構築業務委託

1.2 背景と目的

港区では、地域の課題を地域で解決し、区民に身近なサービスを提供するため、区内5か所（芝・麻布・赤坂・高輪・芝浦港南）に総合支所を設置し、住民記録や戸籍、福祉、子育て等幅広くサービスを提供するとともに、区民協働や土木施設の維持管理、保育園や児童館等の施設運営を行っています。（芝支所は本庁舎内に設置）本庁舎には各支援部を設置し、専門的な見地から総合支所中心の区政運営を支援しています。

区内5か所の総合支所には管理課、協働推進課、まちづくり課、区民課を設置し、区民課の窓口における各種手続は、窓口サービス係で住民基本台帳にかかる届出や印鑑登録、戸籍届出、国民健康保険の資格、介護保険や国民年金、後期高齢者医療の諸届の受付等を取り扱っています。保健福祉係では、来庁した区民等の状況に応じて、子ども、高齢者、障害者等の福祉関連の相談に対応し、必要なサービスをご案内するとともに、複数の手続や申請を受け、生活福祉係で生活保護、法外援護に関する事務等を執行しています。

区は、全ての区民が住み慣れた地域で安心して暮らし続けられるよう、各総合支所区民課において個人や世帯の抱える課題に適切かつ迅速に対応する包括的な相談体制（以下「福祉総合窓口」という。）の設置を令和4年度に予定しています。

本業務は、区民福祉の向上及び業務の効率化を図るため、福祉総合窓口において、誰からどのような相談を受け、誰がどのように対応またはどの福祉関係機関等へつないだかを個人及び世帯単位で正確かつ統一的に記録し、複合的な福祉課題も早期に発見できる、言わば「世帯のカルテ」としての活用を目指し、保健福祉相談記録システムを導入するものです。

1.3 導入方針

- (1) 本調達にて導入するシステムは、パッケージシステムの導入あるいはスクラッチ開発のいずれにおいても、TCO（システムの総所有コスト）を考慮して選定すること。
- (2) 十分な操作性を備え、ICTの知識がなくても直感的に操作できるシステムであること。
- (3) 将来的には本仕様に記載された福祉分野に関わらず、区の相談記録に関するポータルとして活用できるような拡張が可能であること。

1.4 履行期間

構築期間 : 令和3年4月1日から令和4年7月31日まで
運用保守期間 : 令和4年8月1日から

1.5 スケジュール

導入スケジュールは以下のとおりです。

時期	内容
令和3年4月～令和4年3月	システム開発作業 プロジェクト計画、要件定義、 基本設計、詳細設計、開発、テスト、移行等
令和4年4月	システム稼働（プレ運用）開始
令和4年5月～令和4年7月	職員研修、運用引継ぎ
令和4年8月	本格稼働開始、運用・保守

1.6 カスタマイズ

パッケージシステムにおいてカスタマイズが発生する場合は、パッケージ製品の改造ではなく、アドオン方式での実現のみ承認し、パッケージシステム本体への改修を必要とするカスタマイズは、原則として承認しません。ただし、パッケージシステムのリビジョンアップによる対応など、運用及び保守フェーズにおける追加経費が発生しない場合はこの限りではありません。

第2章 業務の概要

2.1 用語の定義

本仕様書で用いる用語の定義については以下のとおりです。

項番	用語	定義
1	行政情報システム	住民情報を取扱う本区の基幹系システムの総称。システム共通基盤と個別の業務システムから構成される。
2	システム共通基盤	本システムの効果を最大化するため、情報の一元管理、共通的なシステム機能及びシステム（データ）連携機能を提供するシステム。 具体的には以下の機能を有する。 ドメイン管理、ファイル連携サーバ、外部入出力、負荷分散、統合バックアップ、共有データストレージ、時刻同期、ネットワーク、ネットワーク暗号化等。
3	行政情報端末	現在、現行仮想化基盤を含む行政情報ネットワークに接続し、各行政情報システムを利用する端末。
4	統合運用事業者	各システムの運用業務を統合的に管理・運用する区が契約する事業者。個々の行政情報システム構築事業者は、システム稼働後、統合運用事業者へ運用業務の引継ぎを行う。

2.2 調達の範囲及びシステム化の範囲

(1) 調達の範囲

- ① アプリケーション開発を含めた情報システムの構築、テスト及び移行
- ② 当該アプリケーション稼働のためのシステム設計
- ③ 当該アプリケーションの運用及び保守
- ④ 上記の関連作業

※プリンタは、区の行政情報プリンタを使用する。

(2) システム化対象範囲

本作業では「第4章 保健福祉相談記録システムの要件」に記す業務をシステム化範囲とします。

2.3 業務の概要

福祉総合窓口で受け付けた区民等の保健福祉相談について、世帯や個人等に紐づく相談者に対し、福祉分野ごとに相談を記録することができ、必要な閲覧制限を設けたうえで関係課への供覧及び相談対応へのコメントを受けられるとともに、複合的な福祉課題を早期に把握することのできる「保健福祉相談記録システム」を構築します。

2.4 区のシステムの概要

本業務を実施するにあたり前提となる本区システムの概要は、参考資料1～4をご参照ください。

2.5 本業務の開発方法

本業務のシステムの開発方法について、ウォーターフォール型の開発手法によらない場合は、（アジャイル型等）を採用したより良いと思われる具体的な開発手法を、説明書及び提案書にて提案してください。特に開発手法に提案が無い場合は、「6.3 プロジェクト管理要件」に準じたプロジェクト管理を行ってください。

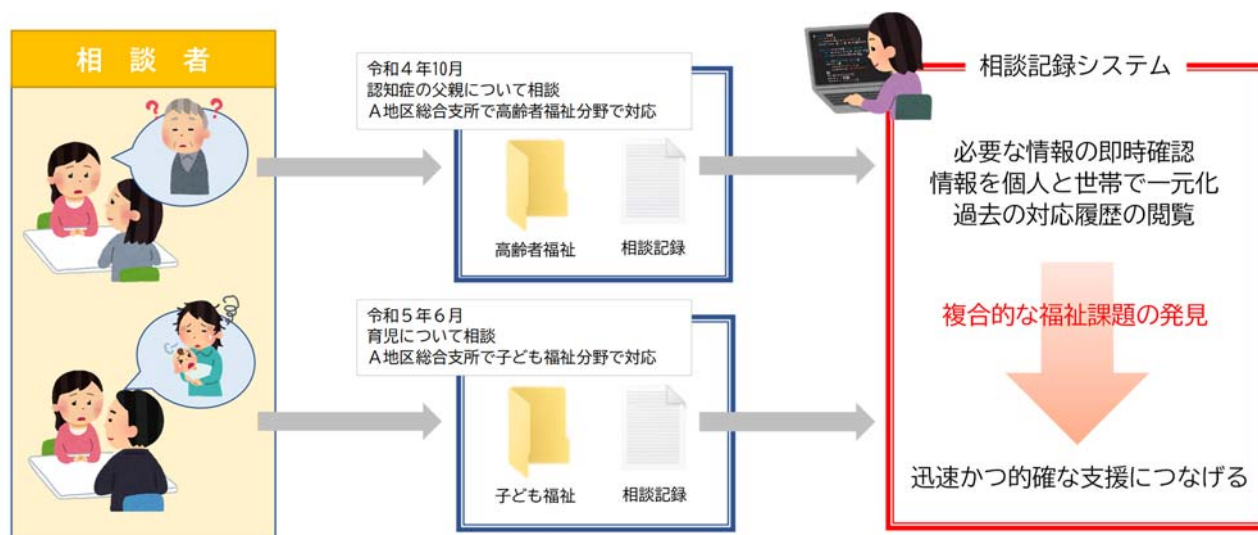
第3章 稼働環境要件

3.1 概要図（イメージ図）

本システムの流れは、以下の図を想定しています。



複合的な福祉課題の把握事例（ダブルケアの場合）



(※1) 上記の概要図は想定イメージであるため、本提案に際して、制限や制約するものではありません。

3.2 前提条件

本システムは、区職員等が窓口で得た区民の福祉情報等を管理します。基幹系システムとの連携を検討しているため、行政情報システム仮想化基盤への整備を想定しています。

3.3 システム環境要件

本システムは行政情報システム仮想化基盤上への導入を前提とするため、本システムの稼働に際しては、新たなサーバ機器を購入する必要はありません。

行政情報システム仮想化基盤では、区の基幹系システムとして、住民記録システム、税務システム、国保・年金システム、介護保険システム等が稼働しています。また、システム共通基盤では、住基、税務情報のほか、国保、介護、後期の被保険者情報などを一元的に管理し、関係するシステム（福祉・教育など）との連携を行っています。

3.3.1 ネットワーク構成

区が管理する行政情報ネットワークを利用し、クライアント端末とサーバが通信を行います。行政情報システムが稼働するネットワークにおいては、ドメイン環境におけるユーザーごとのアクセスコントロールをネットワーク機器で実施し、特定ユーザアカウントでログオンした場合のみシステムへのアクセスを許可しています。

3.3.2 行政情報システム仮想化基盤

行政情報ネットワーク上には、サーバの仮想化技術を使用した仮想化基盤が稼働しています。本システムは、行政情報システム仮想化基盤上に導入することを想定しています。行政情報システム仮想化基盤への業務システム構築に係る前提事項については、参考資料1「仮想化基盤説明資料」及び参考資料2「行政情報システム仮想化基盤への業務システム構築について」をご参照ください。

3.3.3 システム共通基盤

行政情報システムの各業務システムで共通的に使用する機能を提供するシステム。システム共通基盤は4つの基盤で構成され、【Ⅰ】システム連携基盤（システム間のデータ連携を効率的に行う仕組み）、【Ⅱ】セキュリティ基盤（行政情報システム全体に対するセキュリティの効率的な確保をシステム面で実現する仕組み）、【Ⅲ】システム・ネットワーク基盤（ディレクトリサービスや共用ストレージ等、システムインフラの統合化を図るための仕組み）、【Ⅳ】統合運用基盤（業務システムの運用、保守、システム管理、資源管理など、各種システム運用全般を自動的かつ一元的に運用、管理及び支援する仕組み）があります。

システム共通基盤の各機能については参考資料3「システム共通基盤概要」を参照してください。

3.3.4 行政情報端末

区の行政情報端末を利用する場合、端末の仕様は以下のとおりです。

(1) 仮想デスクトップの仕様

項目	仕様
パソコン種別	仮想デスクトップ
ウインドウサイズ	15.6インチ液晶・横長ワイド型（解像度：1920×1080以上）
OS	Windows10 Enterprise 2019 LTSC
ウェブブラウザ	Internet Explorer 11
CPU	Core i5-8265U 相当
メモリ	8GB
文字フォント	JIS2004
搭載アプリケーションソフト	・ワードプロセッサ：Microsoft社 Word 2019 ・表計算：Microsoft社 Excel 2019 ・プレゼンテーション：Microsoft社 Power Point 2019 ・PDF表示ツール：アドビシステムズ社 Adobe Reader 等

(2) 物理端末の仕様

項目	仕様
パソコン種別	ノートパソコン
モニターサイズ	15.6 インチ液晶・横長ワイド型 (解像度：1920×1080 以上)
LAN	100BASE-TX 以上
OS	Windows10 Enterprise 2019 LTSC
ウェブブラウザ	Internet Explorer 11
CPU	Core i5-8265U
メモリ	8GB 以上
HDD	256GB 以上 (SSD)
周辺機器	USB コネクタ (3 個以上)、HDMI コネクタ、LAN コネクタ、マイク、スピーカー、ヘッドフォン端子、内蔵カメラ (90 万画素以上)
文字フォント	JIS2004
IP アドレス	DHCP (IP アドレス自動割当て)
搭載アプリケーションソフト	・ワードプロセッサ : Microsoft 社 Word 2019 ・表計算 : Microsoft 社 Excel 2019 ・プレゼンテーション : Microsoft 社 Power Point 2019 ・PDF 表示ツール : アドビ システムズ 社 Adobe Reader 等

3.3.5 プリンタの仕様

製造元	型名
京セラ	P4040dn、P4140dn
ゼロックス	DocPrint3050

第4章 保健福祉相談記録システムの要件

本章以降、各項目において、【要求事項】は原則必須の要件として、これらの要件を満たす提案を参加資格の要件とします。要求事項のほか、特に提案を求める事項を、【提案事項】として示します。提案に当たっては、その根拠となる資料等を用いて、具体的に記述してください。

4.1 前提条件

【要求事項】前提条件

要求 ID	要求項目	要求内容
4.1.1	サーバ構成	住民情報を安全に取り扱う観点から、行政情報システム仮想化基盤上で構築すること。 行政情報システム仮想化基盤上に構築する場合は、システム形態はWeb型とすること。 環境変化等に際しても、バージョンアップ等の手段で、少なくとも5年間は最適な状態で利用できるシステムであること。
4.1.2	ライセンス	利用人数に関わらず利用できるか、または利用人数、同時接続数、もしくは利用パソコン台数に応じたライセンス形態を有していること。 詳細は、[4.3.1 規模要件]を参照すること。
4.1.3	システムログ	システムログは7年以上保管ができること。

4.2 機能要件

4.2.1 システムの起動時における機能

【要求事項】 システムの起動及び終了時における機能

要求 ID	要求項目	要求内容
4.2.1.1	ログイン制御	ログイン時にユーザー名及び暗証番号を要求できること。
4.2.1.2	利用の制限	ユーザーまたはグループ階層ごとに、閲覧できる福祉分野を制限できること。なお、グループとは所属や役職を示し、階層は、所属における課や係、課長や係長等を示す。
4.2.1.3	自動ログオフ	一定時間システム操作がなかった場合、自動的にシステムからログオフされること。なお、一定時間は10分以内で設定が可能なこと。
4.2.1.4	ログオフ	操作者が任意にログオフできること。

【提案事項】 システムの起動時における機能

提案 ID	評価項目	提案内容
4.2.1.5	ログイン制御	ログイン画面またはログイン時に管理者等から伝達事項を通知または掲載できるか、また伝達できる情報量（文字数等）に制限はあるか。
4.2.1.6	利用の制限	ユーザーまたはグループ階層等により、利用条件をどの範囲まで設定できるか。
4.2.1.7	自動ログオフからの復帰	自動ログオフ時に入力中の記録内容が消えないよう、自動保存または一時保存などにより入力状況で復帰できるか。

4.2.2 相談記録時における機能

【要求事項】 相談記録時における機能

要求 ID	要求項目	要求内容
4.2.2.1	記録分野の選択	ユーザーが記録したい福祉分野等（8分野以上）が選べること。
4.2.2.2	フェイスシートの記録	相談者及び支援を必要とする本人の基礎情報を記録できること。 基礎情報とは、世帯番号、個人宛名番号、世帯主、本人氏名、住所、生年月日、性別とする。
4.2.2.3	住民情報取込み機能	区の住民情報をシステム連携により日次（夜間）で取り込めること。 なお、区の住民記録システム（または住民情報を連携するシステム共通基盤）のインターフェースに対応すること。
4.2.2.4	住民参照機能	基礎情報を記録する際、取り込んだ住民情報を参照できること。
4.2.2.5	フェイスシートの分野別情報の追加	フェイスシート（相談者の基礎情報を記録する画面）は、分野別に必要な情報（等級や介護区分等）を設定できること。
4.2.2.6	記録内容	分野別に、記録する項目や内容を設定できること。
4.2.2.7	記録方法	記録内容が定例な項目は、選択式で記録できること。
4.2.2.8	記録の連続性	継続的な相談に対して記録の連続性を保ち、過去の記録は、時系列や福祉分野等で整理された状態で参照できること。
4.2.2.9	データ添付	スキャンしたデータやPDFファイルを相談記録に添付できること。

【提案事項】 相談記録時における提案要求

提案 ID	評価項目	提案内容
4.2.2.10	住民参照機能	操作者が基礎情報を記録する際、システム連携で得た住民情報を少ない操作数で反映させることができるか。
4.2.2.11	外字情報の表示	取り込んだ住民情報に外字情報が含まれる場合、操作者に分かりやすく表示されるか。
4.2.2.12	記録内容	記録する項目や内容の設定及び変更の要望には柔軟に対応できるか。
4.2.2.13	記録方法	記録する際に、操作者の作業を補助する機能はあるか。
4.2.2.14	匿名情報の記録	匿名を希望する相談者に対応できるか。 <ul style="list-style-type: none"> ・匿名情報とは、相談者が、自身の基礎情報のうち本人氏名を情報提供しない場合の記録を示す。 ・検索時の呼び出し方法を示すこと。 ・記録した情報を集計の対象とするかは提案とする。

4.2.3 相談記録の管理における機能

【要求事項】 相談記録の管理における機能

要求 ID	要求項目	要求内容
4.2.3.1	相談記録の共有	操作者が特定したユーザーまたはグループ階層に、相談記録を共有できること。
4.2.3.2	コミュニケーション機能	共有された相談記録に対して、他ユーザーが50文字以上の意見を入力できること。
4.2.3.3	相談記録の決裁	操作者が設定したユーザー及び回送順で相談記録を共有できること。回送されたユーザーは状態を通知され、承認後、相談記録が次者へエスカレーションされること。非承認時は操作者へ回送されること。なお、操作者は回送した相談記録の状態を確認できること。
4.2.3.4	検索機能	基礎情報や相談記録内容のデータを検索できること。なお、検索範囲は [4.2.1.2 利用の制限] と同様であること。
4.2.3.5	記録の紐づけ	フェイスシートの世帯番号または個人宛名番号で、相談記録を一覧参照できること。なお、参照範囲は [4.2.1.2 利用の制限] と同様であること。
4.2.3.6	情報の出力	記録された全てのデータをCSV形式で出力できること。なお、出力範囲は [4.2.1.2 利用の制限] と同様であること。
4.2.3.7	更新日の把握	相談記録の参照画面等で記録の最終更新日を把握できること。
4.2.3.8	記録廃棄	基礎情報を含む記録は最終更新日から文書保存年限に基づき廃棄（削除）できること。

【提案事項】 相談記録の管理における機能

提案 ID	評価項目	提案内容
4.2.3.9	相談記録の共有	他のユーザーが操作した内容（共有された相談記録の閲覧や意見入力）について、共有元のユーザーが確認できるか。
4.2.3.10	情報出力の制限	記録されたデータをCSV形式で出力する際に、セキュリティ対策ができるか。

4.2.4 システム管理者における機能

【要求事項】 システム管理者における機能

要求 ID	要求項目	要求内容
4.2.4.1	ユーザー管理	ユーザー情報（職種、役職、所属する部課係など）をマスタ管理できること。
4.2.4.2	ユーザー登録	ユーザー情報をCSV形式で一括登録できること。
4.2.4.3	ユーザー情報の出力	ユーザー情報をCSV形式で出力できること。
4.2.4.4	利用の制御	[4.2.1.2 利用の制限] の範囲を設定できること。
4.2.4.5	操作履歴の出力	ユーザーの操作履歴は7年以上保存でき、CSV形式で出力できること。

【提案事項】 システム管理者における機能

提案 ID	評価項目	提案内容
4.2.4.6	統計機能	システムに記録された項目や内容を統計的に集計できるか。

4.3 非機能要件

4.3.1 規模要件

【要求事項】 規模要件

要求 ID	要求項目	要求内容
4.3.1.1	相談件数	別紙2「各分野の相談件数」のとおり
4.3.1.2	利用所属及びユーザー数	別紙3「利用所属及び職員数」のとおり
4.3.1.3	同時接続数	50名以上を想定
4.3.1.4	システム利用時間	利用は平日8:00～22:00（休日開庁時利用もあり）

4.3.2 信頼性要件

【要求事項】 信頼性要件

要求 ID	要求項目	要求内容
4.3.2.1	信頼性	十分な信頼性及び可用性を持ち、障害時も即座に対応が可能なシステム構成及び保守体制とすること。RTO（目標復旧時間）は最長8時間とすること。

4.3.3 拡張性要件

【提案事項】 拡張性要件

提案 ID	評価項目	提案内容
4.3.3.1	拡張性	制度改正や運用の変更に伴う項目等の追加に柔軟に対応できるような拡張性を備えているか。
4.3.3.2	拡張性	システムの改善についてユーザーの意見を反映させられるか。
4.3.3.3	拡張性	受注者の技術で実現可能な区民サービスの向上に資する仕組みについて提案があるか。

4.3.4 性能要件

【提案事項】 性能要件

提案 ID	評価項目	提案内容
4.3.4.1	画面	画面遷移及び画面内の入力、窓口で迅速な対応ができる仕様か。
4.3.4.2	処理時間	ネットワークの遅延等を考慮せず、以下の目標値で処理できるか。 ・ 画面更新処理：最大3秒 ・ 検索処理：最大5秒

4.3.5 運用保守要件

【要求事項】 運用・保守要件

区の行政情報システムは、システム共通基盤の一機能である統合運用基盤で運用管理を行っており、本機能を利用する場合は、保健福祉相談記録システムの各処理において検知した異常状態を警告メッセージとして統合運用基盤に通知・連携できることが必要です。

その場合、運用管理ソフト「J P 1」による稼働監視に対応し、監視に必要な情報を提供することが必要です。

【要求事項】 運用・保守要件

要求 ID	要求項目	要求内容
4.3.5.1	通知機能	保健福祉相談記録システムの各処理において検知した異常状態を通知できること。
	バージョン管理	ソフトウェアのバージョン管理を適切に行える仕組みを事業者（ベンダー）側で有すること。
	妥当性検証の省力化	システム変更時や障害対応時の妥当性検証を省力化するため、ソフトウェア構造を明確にすること。

第5章 委託業務の作業要件

5.1 設計及び構築作業要件

本業務における設計及び構築作業要件は以下のとおりである。

【要求事項】

要求 ID	要求項目	要求内容
5.1.1	要件定義・設計構築作業	・本システムのプロジェクト計画、要件定義、設計構築を実施すること。プロジェクト計画策定にあたっては区民課の業務繁忙期を考慮したスケジュールとすること。システム共通基盤及び住民情報システムとの連携仕様調整にあたっては、各事業者との調整を行うこと。
5.1.2	ネットワークの設計構築	・ネットワークの設計、構築を行うこと。ただし、区の既存ネットワークへの設定変更が必要な場合は、ネットワーク管理事業者に設定変更依頼を行うこと。

5.2 テスト作業要件

5.2.1 テスト計画書の作成

テスト計画書に記載すべき事項を以下に示します。実施するテスト工程の詳細が記載されたテスト全体計画、個別計画（結合テスト、総合テスト）を作成して提出してください。また、発注者が主体で実施する受入テストについては支援してください。

ただし、「5.2.2 テストの実施」で示す要件を満たすテスト計画書を受注者が保持している場合、もしくはアジャイル型（イテレーション方式等）、ウォーターフォール方式以外の開発手法にて開発する場合は、以下の項目によらず、受注者の様式に置き換えることができます。

(1) テスト全体計画

テスト工程（結合テスト、総合テスト）とそれぞれテスト観点を明らかにすること。「個別計画書」内では、テスト体制、テスト環境、作業内容、作業スケジュール、テストシナリオ、合否判定基準等を明確にすること。

(2) 個別計画（結合テスト）

作業内容、テスト実施範囲、テスト体制、テスト環境、作業スケジュール、合否判定基準、ケース等を明確にすること。結合テスト計画の各項目の記載内容を以下に示す。

項目	内容
作業内容	結合テストの目的、確認・検証事項
	結合テスト開始条件・終了条件
	結合テスト対象及びテストケース（スクリプト）作成方法
	結合テストデータ作成方法
	結合テスト実施手順、実施者

	結合バグ・不具合発見時の手順、実施者
	作業内容の前提条件・特記事項
	結合テスト結果報告方法
実施範囲	結合テスト対象のシステム/範囲
	結合テストにおける「結合」の範囲
実施体制	業務主管課及びシステム主管課の体制と役割、責任範囲
	構築事業者の体制と役割、責任範囲
	その他関係者（現行事業者等）の体制と役割、責任範囲
	結合テストにおけるコミュニケーション管理方法
実施環境	結合テストを実施する場所
	結合テストで利用する環境
	結合テストで利用するツール
	実施環境・ツールの前提条件・特記事項（本番環境をテスト環境として利用する場合の情報セキュリティ上の留意点等）・制約事項
スケジュール	全体スケジュール
	各工程の作業スケジュール（テスト準備、テスト実施、バグ・不具合の修正、テスト結果取りまとめ・報告）
合否判定基準	合格基準（品質管理指標、合格基準）
	合否判定基準
	不合格時の対応方法（再テスト、追加テスト等）

(3) 個別計画（総合テスト）

作業内容、テスト実施範囲、テスト体制、テスト環境、作業スケジュール、合否判定基準、テストシナリオ、テストケース等を明確にすること。総合テスト計画の各項目の記載内容を以下に示す。

項目	内容
作業内容	総合テストの目的、確認・検証事項
	総合テスト開始条件・終了条件
	総合テスト対象及びテストケース（スクリプト）作成方法
	総合テストデータ作成方法
	総合テスト実施手順、実施者
	総合バグ・不具合発見時の手順、実施者
	作業内容の前提条件・特記事項
	総合テスト結果報告方法
実施範囲	総合テスト対象のシステム/範囲
	総合テストにおける「総合」の範囲
実施体制	業務主管課及びシステム主管課の体制と役割、責任範囲
	構築事業者の体制と役割、責任範囲
	その他関係者（現行事業者等）の体制と役割、責任範囲
	総合テストにおけるコミュニケーション管理方法
実施環境	総合テストを実施する場所

	総合テストで利用する環境
	総合テストで利用するツール
	実施環境・ツールの前提条件・特記事項（本番環境をテスト環境として利用する場合の情報セキュリティ上の留意点等）
スケジュール	全体スケジュール
	各工程の作業スケジュール（テスト準備、テスト実施、バグ・不具合の修正、テスト結果取りまとめ・報告）
合否判定基準	合格基準（品質管理指標、合格水準）
	合否判定基準
	不合格時の対応方法（再テスト、追加テスト等）

5.2.2 テストの実施

(1) テスト工程共通要件

単体テスト、結合テスト及び総合テストの各テスト工程において共通する要件を以下に示す。

- ア) 受注者はテストの管理主体としてテストの管理を実施すると共に、その結果と品質に責任を負い適切な対応を行うこと。
- イ) 受注者は発注者及び関連する他システムに係る業者等との作業調整を行うこと。
- ウ) 発注者に対し定期進捗報告及び問題発生時の随時報告を行うこと。
- エ) 各テストを行うため、一連のテストケース（入力、出力及びテスト基準）、テストシナリオ（例外処理を含む）、テストデータ、テスト評価項目及びテスト手順を各テスト実施前に作成の上、提出すること。
- オ) 各テスト終了時に、実施内容、品質評価結果及び次工程への申し送り事項等について、発注者と協議の上、テスト実施報告書を作成すること。
- カ) 他システムとの接続試験を実施する際には、港区職員、当該システム開発及び保守業者と十分な調整を図り、受注者の負担と責任において実施すること。
- キ) テストに必要なプログラム類の開発ないし用意を行い、進捗を報告すること。

(2) テストデータ要件

テストにおいて使用するテストデータに係る要件を以下に示す。

- ア) 受入テスト以外のテストデータは、原則として受注者において用意すること。
- イ) テストデータの管理は、受注者が責任を持って行うこと。なお、テスト工程毎のテスト計画書にテストデータの種類等を記載し、使用したテストデータは、テスト結果と共に媒体で納入すること。
- ウ) テストデータに本番データを流用してはならないこと。

(3) テスト環境要件

テスト環境に係る要件を以下に示す。

- ア) 単体テスト及び結合テストに必要な機器等は、受注者の負担と責任において準備すること。
- イ) 受注者は、総合テスト及び受入テストを実施するために、本番環境と同等の環境を準備し、必要な各種設定を実施のうえ、テストを実施すること。
- ウ) テスト環境における受注者のセキュリティ要件は「第8章 契約条件等」の記述に従うこと。

(4) 結合テスト要件

プログラム及びモジュールが、全体において、正しく機能することを確認するため、段階的に結合した状態でテストを行い、結果を報告すること。

(5) 総合テスト要件

総合テストに係る要件を以下に示す。

- ア) ソフトウェアが仕様に適合し、かつ本番環境で利用可能であることを確認できる評価指標を設定した上で、テストを実施すること。
- イ) 性能及び負荷のテストにおいては、本番環境と同様の環境により相応の負荷等をかけ、問題が発生しないことを確認すること。
- ウ) 総合テストでは、以下の項目について確認を行うこと。
 - ① 機能性
 - ・システム機能が、正常系、異常系共に仕様書どおりに動作すること。
 - ・他システムとの業務連携処理が正常に機能すること。
 - ・情報セキュリティ要件を満たしていること。
 - ② 信頼性
 - ・信頼性要件を満たしていること。
 - ・障害が発生した際の回復処理が適切であること。
 - ③ 操作性
 - ・要件及び説明書どおりに動作し、利用者が利用しやすいこと。
 - ④ 性能
 - ・オンライン処理、バッチ処理の応答時間、スループットが適切であること。
 - ・システムの限界条件（データ量、処理量）下で、正常に動作すること。
- エ) システム運用テストは日々のシステム運用サイクル（オンライン開始～オンライン閉塞～オンライン停止～バッチ処理～バックアップ等～オンライン時間待機）と日次処理、週次処理、月次処理及び年次処理といった運用が適切であることを確認すること。
- オ) システム運用テストではバックアップ方式に基づいた日次、週次のバックアップサイクルの他に、システム更新が発生した場合のシステムバックアップ及びバックアップから正常に戻せることを確認すること。その際には、設計時点でのRTOが設計内容と相違がないことを確認すること。
- カ) 障害発生時を想定したテストを実施するものとし、想定障害を検知し、監視機器への通知が正常に行われている事を確認し、縮退運転するシステムについては業務の継続が可能であることを確認すること。
- キ) 開発したソフトウェアについて、想定範囲外の入力を拒否できない脆弱性を狙った攻撃等の既知の手法による攻撃（バッファオーバーフロー、SQL インジェクション、コマンドインジェクション、セッションハイジャック、クロスサイトリクエストフォージェリ、クロスサイトスクリプティング等）が試みられた場合にシステムのセキュリティに影響を及ぼさないことを確認すること。
- ク) システムの動作環境又は動作前提であるハードウェア及びソフトウェアについて、既知の脆弱性が存在しないこと、及び既知の攻撃手法に対して脆弱な設定が行われていないことを確認すること。

ケ) エ) 及びオ) の確認は、適切なテストツールを選択して想定されるパターンを網羅的に行うこと。

コ) 発見された脆弱性及び当該脆弱性に関して実施した対処について、(1) オ) のテスト実施報告書に記載すること。

(6) 受入テスト支援要件

発注者が主体となって実施する受入テストに係る要件を以下に示す。

ア) 受入テストにおける具体的な手順及び結果を記入するための受入テスト計画書を作成すること。なお、システム操作に精通していない職員でも分かりやすいテストとなるように工夫すること。

イ) 受入テストは発注者が主体となって行うが、発注者の求めに応じて受入テストを支援するための要員を確保すること。

ウ) 受入テストで必要となるテストデータの準備を支援すること。

エ) 受入テストで確認された障害について対応方針を提示し発注者の承認を得ること。

オ) 発注者に承認された対応方針に従い、プログラム及びドキュメント等を修正すること。

【要求事項】 テスト作業要件

要求 ID	要求項目	要求内容
5.2.1	テスト計画	・実施するテスト工程の詳細が記載されたテスト全体計画、個別計画(結合テスト・総合テスト)を作成して提出すること。また、区が主体となって実施する受入テストについては支援すること
	テスト作業	・テスト実施要件を満たすこと。
	テスト準備	・運用テスト及び職員操作研修のために、令和4年4月～6月に検証できること。

5.3 職員研修要件

システム利用者(職員等)が、本システムの操作を習得するために必要な研修を実施すること。研修の事前準備、講師等は受注者が行うものとするが、利用するシステムや研修場所は発注者の環境を利用することを想定している。

(1) 研修対象者

・システム操作者 270人

(2) 実施内容

・職員向け研修

(システム利用マニュアルを基に実施)

(3) 実施回数

・システム操作者向け研修は、発注者と協議のうえ、5か所の総合支所で各1回以上実施すること。

【要求事項】 職員研修要件

要求 ID	要求項目	要求内容	留意事項
5.3.1	マニュアル等資料の整備	職員がシステムを利用するために必要な各種資料やマニュアルを整備すること。	
5.3.2	問合せ対応	職員からの操作に関する問合せや障害対応を行うこと。	
5.3.3	職員研修の実施	<ul style="list-style-type: none"> ・システムの利用課向けに説明会を実施すること。 ・研修内容は、区と協議して研修計画を作成し、それに基づいて実施すること。 ・Web会議及び動画配信での研修に対応すること。 ・区側で動画撮影する場合は区の利用を許可すること。 	研修場所は区が準備する。

5.4 運用事業者への引継ぎ

【要求事項】 運用事業者への引継ぎ

要求 ID	要求項目	要求内容
5.4.1	運用事業者への引継ぎ	<ul style="list-style-type: none"> ・本システムの運用管理事業者に対し、納入するドキュメント類を用いて、作成した運用設計の説明を行い、当該業者への引継ぎをすること。 ・本システムの引継ぎの計画を立て、区の了承を得ること。 ・引継ぎ結果を報告書にまとめ納入すること。

5.5 運用作業要件

本システムは、本システム運用管理事業者及び統合運用事業者による運用を予定している。

(参考) 現在、統合運用事業者が実施している範囲	
ヘルプデスク	職員からの1次問合せ対応
監視運用	基本運用時間帯(6:30~23:00)での実施 (障害検知時は保守業務主体へエスカレーションする。)
オペレーション業務	日次等の一括処理、システム稼動状況監視

以下に、本システム運用管理事業者が実施する範囲を示す。

5.5.1 運用管理

【要求事項】

要求 ID	要求項目	要求内容
5.5.1	運用管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・運用業務の基準と計画を策定し、サービスの品質向上、システムの安定稼動、セキュリティレベルの維持など、運用業務全体の管理とコントロールを実施すること。 ・本区または統合運用管理事業者からの問合せ対応・管理を行うとともに、統合運用事業者が行うインシデント管理、問題管理、オペレーション管理の結果を受けて、運用業務の全体を把握し、主管課をはじめ情報管理部門(情報政策課)など関係者への報告や調整を実施すること。

5.5.2 変更・構成管理

【要求事項】

要求 ID	要求項目	要求内容
5.5.2.1	変更・構成管理業務	<ul style="list-style-type: none">・システムに対する変更を一元的に管理し、変更内容を評価すること。・システムの構成情報を最新の状態で管理すること。

5.5.3 オペレーション

【要求事項】

要求 ID	要求項目	要求内容
5.5.3.1	オペレーション業務	<ul style="list-style-type: none">・本システム運用管理事業者が導入する機器の定期的な稼働確認を実施すること。

5.5.4 バックアップ

【要求事項】

要求 ID	要求項目	要求内容
5.5.4.1	バックアップ運用	<ul style="list-style-type: none">・定期バックアップの世代管理は7世代とすること。なお、バックアップ対象は設計段階で決定する。・区からの依頼により、システム構成変更作業前後のシステム領域とデータ領域のフルバックアップを取得すること。・IaaSで構築する環境は、仮想化基盤事業者がバックアップを行う。

5.5.5 リストア

【要求事項】

要求 ID	要求項目	要求内容
5.5.5.1	リストア運用	<ul style="list-style-type: none">・取得したバックアップデータを用い、区からの依頼によりリストアすること。・IaaSで構築する環境は、仮想化基盤事業者がリストアを行う。

5.5.6 運用作業の改善提案

【要求事項】

要求 ID	要求項目	要求内容
5.5.6.1	運用作業の改善提案	<ul style="list-style-type: none">・年度末までに年間の運用実績を取りまとめると共に、必要に応じて中長期運用作業計画、運用計画、運用実施要領に対する改善提案を行うこと。

5.5.7 運用作業に対する提案要求

【提案事項】

提案 ID	評価項目	提案内容
5.5.7.1	区の作業負荷軽減	・統合運用管理事業者または区の作業負荷軽減や費用抑制につながる具体的な手法について提案があるか。

5.6 保守作業要件

保守業務は、問合せ窓口を設置し、ハードウェア（行政情報システム仮想化基盤を除き、その他提案事業者から提案されるハードウェア）、OS 関連、パッケージ、ミドルウェア関連等、行政情報端末に係る障害対応とバージョンアップ等の変更に対する対応を実施することとします。

保守作業を実施するに当たり、業務上、利用を許可していない機器やソフトウェア等を持ち込んで作業する場合には、区と協議の上、実施してください。

5.6.1 保守契約時間帯

【要求事項】 保守契約時間帯

要求 ID	要求項目	要求内容
5.6.1.1	保守契約時間	・オンサイト保守対応は、開庁日・開庁時間帯の 8:30~17:30 とすること。 ・オンサイト保守対応以外の時間帯に発生した障害については、翌営業日にすみやかに保守対応すること（システム障害時の緊急対応はこの限りではないこととする）。

5.6.2 保守体制

【要求事項】 保守体制

要求 ID	要求項目	要求内容
5.6.2.1	保守体制	・保守業務は区に常駐しない体制で対応すること。
5.6.2.2	問合せ対応	・事業者内に、問合せ窓口を設置すること。 ・構成するハードウェア（行政情報システム仮想化基盤を除き、その他提案事業者が導入するハードウェア）、ソフトウェア等は全て保守対象と考え、事業者は各構成要素の保守実態に関わらず、一括して窓口として機能すること。
5.6.2.3	障害対応	・保守対象に障害が発生又は不具合が判明した場合や、緊急に必要な予防保守等の定期メンテナンス日以外の緊急保守作業が必要となった場合は、直ちに区と調整を実施し、実施日時・作業手順等を取り決めて速やかに保守作業を行うこと。 ※土日祝日の閉庁日でも、稼働施設があるため、無条件のシステム停止は不許可 ・障害発生時に、「既存システム保守事業者」、「通信回線」、「統合運用管理事業者」等の各ベンダと連携し障害対応を行い、対応完了時に報告を行うこと。また、保守対象が障害の起因でない保守ベンダに対しても復旧に必要な対応を求めた場合、対応すること。

5.6.3 定期保守

【要求事項】 定期保守

要求 ID	要求項目	要求内容
5.6.3.1	定期保守	<ul style="list-style-type: none">・ 予め計画を設定した上で、定期的に点検、報告を行うこと。・ 定期システム保守作業のためのメンテナンス可能日は、定例スケジュール化すること。

5.6.4 定期報告

【要求事項】 定期報告

要求 ID	要求項目	要求内容
5.6.4.1	定期報告	<ul style="list-style-type: none">・ 四半期ごとに定期報告会を開催し保守対応状況の報告を行うこと。開催時期は別途協議の上、決定する。

5.6.5 ドキュメントの維持管理

【要求事項】 ドキュメントの維持管理

要求 ID	要求項目	要求内容
5.6.5.1	ドキュメントの維持管理	<ul style="list-style-type: none">・ 保守等によりドキュメント変更が発生した場合、納入済みのドキュメントを訂正すると共に、変更した設定情報等を適切に管理すること。

5.6.6 ソフトウェア製品等の保守

【要求事項】

要求 ID	要求項目	要求内容
5.6.6.1	ソフトウェア製品等の保守	<ul style="list-style-type: none">・ 改良、機能強化等によるバージョンアップの情報提供、適用対応を行うこと。・ バージョンアップによるプログラムリリースや配布について、必要性を検証した上で、システムの運用に支障のないよう実施できること。・ 対象ソフトウェアのライセンス更新、脆弱性修正パッチ適用、バージョンアップ版リリース等の対応は、概ね年一度の実施を想定しているが、実施有無は都度区と協議の上で決定する。

5.6.7 その他保守作業

【要求事項】 その他保守作業

要求 ID	要求項目	要求内容
5.6.7.1	その他保守作業	<ul style="list-style-type: none">・ 組織コード等のコード体系の変更が見込まれる場合に、変更可否の調査と対応方法（代替案を含む）の報告すること。

5.6.8 保守作業の改善提案

【要求事項】 保守作業の改善提案

要求 ID	要求項目	要求内容
5.6.8.1	保守作業の改善提案	・年度末までに、年間の保守実績を取りまとめると共に、必要に応じて中長期保守作業計画、保守実施要領に対する改善提案を行うこと。

5.6.9 システム更改時の引継ぎ

【要求事項】

要求 ID	要求項目	要求内容
5.6.9.1	システム更改時の引継ぎ	・区が本システムの更改を行う際には、次期の情報システムにおける要件定義支援事業者及び設計・開発事業者等に対し、作業経緯、残存課題等に関する情報提供及び質疑応答等の協力を行うこと。

5.6.10 保守作業に対する提案要求

【提案事項】 保守作業に対する提案要求

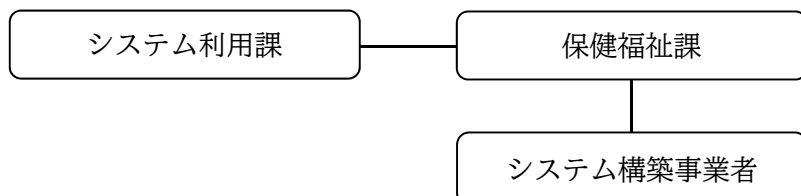
提案 ID	評価項目	提案内容
5.6.10.1	障害時の原因切り分け	・システムにおいて問題が発生した場合に、原因の切り分けから障害対応までスムーズに行うための具体的な対応方法を提案できるか。

第6章 実施体制及び作業の実施方法に関する要件

6.1 実施体制

(1) 全体体制

本作業に関連する業者及び港区の組織を以下に示す。窓口担当課は保健福祉課とする。



(2) 受注者体制

受注者は、本作業を履行できる体制案を提出し、発注者の了承を得ること。なお、原則として体制の変更は認めず、やむを得ず変更する場合は事前に発注者の了承を得ること。

また、受注者は、本作業の履行が確実に行われるよう、本作業の全期間に渡って、必要となるスキル、経験を有した要員の確保を保証すること。

ア) 受注者側の体制（責任者・実施責任者を含む実行部隊）

イ) 受注者側の実施責任担当者

責任担当者に求める要件は、次のとおりとする。プロジェクト管理担当責任者と設計開発担当責任者は兼任して差し支えないものとする。

① プロジェクト管理担当責任者

進捗管理手法に精通し、経験を有すること。

② 設計開発担当責任者

データベース・システムの企画・設計に関する知見や技術を有すること。

ウ) 連絡体制（受注者側の対応窓口）

(3) 区職員が受注者に対し、常時契約履行状況に関する確認を行える体制とすること。なお、受注者は作業体制図を作成し、提出すること。

【要求事項】実施体制要件

要求 ID	要求項目	要求内容
6.1.1	実施体制	・事業者は、本業務の履行が確実に行われるよう、本業務の全期間に渡って、必要となるスキル、経験を有した要員を確保し体制の維持を保証すること。
	提供実績	・日本国内において、本区もしくは同規模以上の自治体において同様のシステムを提供した実績があること。

6.2 作業場所

- (1) 本業務の作業場所及び作業に当たり必要となる設備、備品及び消耗品等については、受注者の責任において用意すること。また、必要に応じて担当職員が現地確認を実施することができること。
- (2) 検証作業については発注者が指定する場所で行うこと。

6.3 プロジェクト管理要件

(1) プロジェクト計画

受注者は、契約後直ちに「プロジェクト計画書」又は「業務計画書」を作成し、発注者の承認を得ること。「プロジェクト計画書」には、構築の目的・目標、作業範囲、体制と役割分担（発注者及び受注者）、スケジュール、コミュニケーション（会議体、連絡方法、窓口等）、成果物一覧（種類と納品時期）、業務管理の方法（進捗・課題・リスク管理等）等が記載されることとする。

(2) 進捗管理

ア) スケジュール管理

「プロジェクト計画書」には、「スケジュール（WBSを含む）」を附属資料とし、「スケジュール（WBSを含む）」をもとに進捗管理を実施すること。

イ) 進捗報告

進捗報告においては、「進捗報告書」を作成し、定められた報告期間に実施したプロジェクトの進捗状況を発注者に報告すること。

ウ) 会議体

会議体は「プロジェクト計画書」で定める内容に沿って実施すること。なお、各会議体における議事録については5営業日以内に作成し発注者へ提出すること。

(3) 変更管理

受注者は、制度や方針の変更から仕様等の変更が余儀なくされる場合には、変更管理を行うこと。変更管理においては、「変更管理表」を作成し、変更対象資料、理由、変更前後の状態、変更による影響、変更者等を記録すること。

(4) 品質管理

受注者は、「プロジェクト計画書」において品質を担保するための定量的な基準としてレビュー密度やテスト密度などの指標の採用を定めること。具体的な数値について各テストの個別計画にて定めること。なお、プロジェクトにおいて定量的な品質指標を採用できない場合には、発注者と合格基準を含めた協議を行うこと。

(5) 課題管理・リスク管理

受注者は、プロジェクトを実行する上で発生する課題については、「課題管理表」を用いて明文化し、検討経緯や対応方針を記録、管理すること。

(6) コミュニケーション管理

受注者は、プロジェクトのコミュニケーション管理について、コミュニケーションルールを明確にし、実施すること。

(7) 情報セキュリティ管理

受注者は、プロジェクトに参加するもの全員に対する情報セキュリティ管理の遵守、港区情報安全対策指針及び港区個人情報保護条例に沿った安全性の確保が可能な計画を作成すること。

(8) 構成管理・文書管理

受注者は、プロジェクトの成果物を管理する目的や作成する成果物を明確にし、作成した成果物を格納した場所を明確にして、その成果物の変更時の維持管理を実施すること。

【要求事項】プロジェクト管理要件

要求 ID	要求項目	要求内容
6.3.1	プロジェクト管理	・6.3 プロジェクト管理要件を満たすプロジェクト管理を実施すること。

6.4 納入成果物

(1) 納入成果物一覧と納入期限

以下に示す納入成果物を納入期限内に納品すること。専門用語には必ず説明を付すこと。成果物は各業務の完了時に提出を行い、内容は発注者と協議し、承認を得たものを提出すること。また、システムを段階的に構築する場合は、各構築完了時に更新した成果物を提出すること。

納入成果物及び納入期限

No	成果物名	内容	納入期限
1	プロジェクト計画書	<ul style="list-style-type: none"> ・プロジェクト概要 ・開発体制（作業、機密保持、品質管理、担当者名簿など） ・スケジュール（WBSを含む） ・役割分担 ・会議体（定例会議や品質会議等） ・各種規約（規約や運用ルールなど） ・使用ドキュメントのひな型 	契約締結後2週間以内に提出し、区と内容を協議すること。
2	要件定義書（業務・機能）	<ul style="list-style-type: none"> ・要件定義書（システム導入の目的と目標） ・個人情報の有無 ・システム利用者の領域 ・概要仕様書（システムの概要やシステムの構想を記述したシステム化の対象領域） ・システム構成図（システムの概念やそれを構成する鳥瞰図） 	各工程終了後、2週間以内に提出し、区と内容を協議すること。
	新業務フロー	<ul style="list-style-type: none"> ・業務フロー（システム導入後の業務フロー） 	
	トレーサビリティマトリクス（要件追跡管理表）	<ul style="list-style-type: none"> ・トレーサビリティマトリクス（要件追跡管理表） 	
	要件定義（業務・機能）工程完了報告書	<ul style="list-style-type: none"> ・要件定義（業務・機能）工程完了報告 	
3	基本設計書	<ul style="list-style-type: none"> ・機能一覧、業務一覧（システム全体に対する機能と業務個別の機能） ・入力出力一覧（画面を構成するアイテムや結果として出力する要求を記述する。画面がないバッチ処理等についても入力・出力を記述する） ・ユースケース仕様書（人とシステムの接点、業務とシステムの係わり方） ・非機能要件定義書（非機能要件（SLA）について記述） 	各工程終了後、2週間以内に提出し、区と内容を協議すること。

No	成果物名	内容	納入期限
		<ul style="list-style-type: none"> 情報セキュリティ設計書 業務運用計画書（業務運用やシステム運用及び保守等） 	
	基本設計工程完了報告書	<ul style="list-style-type: none"> 基本設計工程完了報告 	
4	詳細設計書	<ul style="list-style-type: none"> システム方式 ネットワーク構成図（論理、物理） IP アドレス一覧 配線図 機器配置 機能設計書 バッチ処理定義書 画面仕様書 イベント一覧 帳票仕様書 データフロー テーブル定義書 ER 図 スキーマ一覧 インターフェース仕様書 環境定義書（パラメータシート） 記述様式 等 	各工程終了後、2週間以内に提出し、区と内容を協議すること。
5	プログラマー式	<ul style="list-style-type: none"> コーディング規約 共通部品 処理仕様書 ソースプログラム※ プログラム本体※ 	令和4年3月31日
	単体テスト仕様書	<ul style="list-style-type: none"> テスト項目、実施結果 	
	開発工程完了報告書	<ul style="list-style-type: none"> 開発工程完了報告 	
6	要件定義書（運用・保守・移行）	<ul style="list-style-type: none"> 要件定義書（運用・保守・移行） 	各工程終了後、2週間以内に提出し、区と内容を協議すること。
	要件定義（運用・保守・移行）工程完了報告書	<ul style="list-style-type: none"> 要件定義（運用・保守・移行）工程完了報告 	
7	テスト全体計画書	<ul style="list-style-type: none"> テスト種別及びテスト観点 	各工程終了後、2週間以内に提出し、区と内容を協議すること。
	結合テスト計画書	<ul style="list-style-type: none"> 作業内容 実施範囲 実施体制 実施環境 スケジュール 合否判定基準 	
	結合テスト仕様書	<ul style="list-style-type: none"> テスト対象ケース名称 確認・検証事項、テスト結果の予測 テスト結果として求めるエビデンス（根拠資料） 	
	結合テスト実施報告書	<ul style="list-style-type: none"> 結合テスト実施結果 結合テスト実施報告書 品質報告書（バグ・テスト消化曲線） 	
	結合テスト工程完了報告書	<ul style="list-style-type: none"> 結合テスト工程完了報告 	
	総合テスト計画書	<ul style="list-style-type: none"> 作業内容 実施範囲 実施体制 実施環境 スケジュール 合否判定基準 	
	総合テスト仕様書	<ul style="list-style-type: none"> テスト対象シナリオ及びケース名称 確認・検証事項、テスト結果の予測 テスト結果として求めるエビデンス（根拠資料） 	
	総合テスト実施報告書	<ul style="list-style-type: none"> 総合テスト実施結果 総合テスト実施報告書 品質報告書（バグ・テスト消化曲線） 	
	総合テスト工程完了報告書	<ul style="list-style-type: none"> 総合テスト工程完了報告 	

No	成果物名	内容	納入期限
8	移行実施計画	・移行リハーサル ・体制図 ・タイムスケジュール ・作業手順書 ・正常性確認方法及び観点	各工程終了後、2週間以内に提出し、区と内容を協議すること。
	移行リハーサル報告書	・移行リハーサル結果報告	
	移行実施報告書	・移行実施報告	
9	運用マニュアル・教育教材	・システム管理者、利用者向けマニュアル	各工程終了後、2週間以内に提出し、区と内容を協議すること。
	研修計画書	・運用操作研修実施計画	
	研修実施報告書	・研修実施報告	
	運用引継ぎ計画書	・システム運用業者に対する引継ぎ実施計画	
	運用引継ぎ結果報告書	・システム運用業者への引継ぎ結果報告	
10	構築環境等一式	・本業務において構築した環境（機器、ソフトウェア等を含む）。	各工程終了後、2週間以内に提出し、区と内容を協議すること。

※ プログラムには、ソースプログラム、実行形式プログラム、利用環境等を定義するファイル、コンテナツを含めること。また、ハードディスク及びCD-ROM等に格納すること。

注 担当者・体制表等、変更があれば都度提出すること。

(2) 形式等

書類(電子媒体)は、CD-R又は、DVD-Rにより1部提出すること(ファイルフォーマットは、Microsoft Office又はAdobe Readerに対応できるデータ形式とする)。

なお、Microsoft Officeのファイルバージョンは、2007以降の文書形式に統一する。

(3) 納入場所、納入条件

発注者の指定する場所に納品すること。なお、詳細については、発注者の指示に従うこと。

(4) 検収方法

ア) 受入テスト

- ① 「6.2 テスト作業要件」に従い受入テストの合格をもってプログラム等の検収とする。
- ② テスト時に使用した一時ファイル等の不要なファイル等は、受入テスト終了後、受注者において削除すること。

イ) 書類の検収

- ① 設計書等、開発の各段階でレビューを行う。納品時に検収会議を行って、ドキュメント品質も検収する。

【要求事項】 納入成果物要件

要求 ID	要求項目	要求内容
6.4.1	納入成果物	表に示すドキュメントを納品すること。成果物は各業務の完了時に提出を行い、内容は区と協議し、承認を得たものを提出すること。

第7章 提案書等作成に関する要件

提出を依頼する提案書等に関する事項を、以下に示します。

7.1 提案書等の記述に対する要求事項と提案事項

提案の内容は、各章で示した【要求事項】をすべて満たすことを要件としているので、すべての事項に対応した提案を記述してください。また、【提案事項】で示したものは、より優れた提案を求めて評価を行うため、提案内容の性能、技術、ノウハウ等について明確に記述してください。

7.2 提案書等の構成及び記載事項

提案書等の記述は、以下の項目の順番と内容に沿った構成で1冊にまとめて作成してください。提案書等の内容は、根拠を明示し具体的に記述してください。その際、各章で示した【要求事項】の対応については、別紙1を用いて必ず記載の有無を確認してください。

7.2.1 本事業の基本要件に関する説明書

(1) 全体像

提案するシステムの全体像について、イメージ図等を用いて、具体的に記述すること

(2) 全般

会社概要、セキュリティに対する取組みや社員教育など

(3) システム

・システムの名称、システム構成

(システム構成は、全体構成及び業務システム単位の構成が分かるよう記述すること)

・使用している開発言語、データベースソフト等

・本区もしくは同規模以上の自治体において同様のシステムを提供した実績

7.2.2 要求事項に関する説明書

(1) 保健福祉相談記録システムの要件に関する要求の回答及び提案

「第4章 保健福祉相談記録システムの機能要件」に記載した【要求事項】を基に記載すること

※ 要求 ID ごとに整理して記載すること。

(2) 委託業務の作業要件に関する要求の回答及び提案

「第5章 委託業務の作業要件」に記載した【要求事項】を基に記載すること

※ 要求 ID ごとに整理して記載すること。

(3) 実施体制及び作業の実施方法に関する要求の回答及び提案

「第6章 実施体制及び作業の実施方法」に記載した【要求事項】を基に記載すること

※ 要求 ID ごとに整理して記載すること。

(4) 別紙1及びその他参考資料

別紙1を添えるとともに、本システムの構築に関連し、発注者に対して特に情報提供を必要とする場合は、すべての提案の末尾に、まとめて記述すること。添付資料での情報提供も可能とする。

7.2.3 提案事項に関する提案書

(1) 保健福祉相談記録システムの要件に関する要求の回答及び提案

「第4章 保健福祉相談記録システムの機能要件」に記載した【提案事項】を基に記載すること

※ 要求 ID ごとに整理して記載すること。

(2) 委託業務の作業要件に関する要求の回答及び提案

「第5章 委託業務の作業要件」に記載した【提案事項】を基に記載すること

※ 要求 ID ごとに整理して記載すること。

(3) 実施体制及び作業の実施方法に関する要求の回答及び提案

「第6章 実施体制及び作業の実施方法」に記載した【提案事項】を基に記載すること

※ 要求 ID ごとに整理して記載すること。

7.3 費用見積の記載事項

提案に要する一切の費用の見積額を、以下の項目にそって記述してください。

2.2 で記載のとおり、定価で算定してください。なお、予算規模についても以下に示します。

(1) 費用見積

ア) 費用見積（総額）

委託期間における初期費用及び運用費用の項目別・年度別の見積価格を様式4「見積書」に記載すること。

イ) 費用見積（内訳）

上記、費用見積（総額）の内訳を項目別に記載すること。

(2) 事業規模（概算）

ア) 初年度（令和3年度）概算

42,900 千円程度（税込）

イ) 構築経費全体（初年度を含む）概算

79,400 千円程度（税込）

なお、実際の契約については、一括ではなく工程ごとに契約する可能性があります。

第8章 契約条件等

8.1 業務の再委託

受注者は、委託業務の処理を他に委託し、又は請け負わせてはなりません。ただし、発注者の書面による承諾を得たときは、この限りではありません。

8.2 知的財産権の帰属等

(1) 業務遂行の過程で生じた発明その他の知的財産又はノウハウ等（以下、併せて「発明等」という。）が発注者又は受注者のいずれか一方のみによって行われたときには、当該発明等に関する特許権その他の知的財産権（特許その他の知的財産権を受ける権利を含む。）、ノウハウ等に関する権利（以下、特許権その他の知的財産権、ノウハウ等に関する権利を総称して「特許権等」という。）は、当該発明等を行った者が属する発注者又は受注者に帰属する。この場合において、発注者又は受注者は、当該発明等を行った者との間で特許法(昭和 34 年法律第 35 条)等に基づく特許権等の承継その他必要な措置を講じるものとする。

(2) 受注者が従前から有していた特許権等をソフトウェアに利用した場合、又は前項により受注者に帰属する特許権等がソフトウェアに利用されたときには、発注者は、この契約に基づきソフトウェアを自己利用するために必要な範囲で、当該特許権等を実施又は利用することができる。

(3) 業務遂行の過程で生じた発明等が発注者及び受注者に属する者の共同で行われたときには、当該発明等に関する特許権等は発注者に帰属する。この場合において、発注者は、当該発明等を行った者との間で特許権等の承継その他必要な措置を講ずるものとする。

(4) 受注者は、前項の共同発明等に係る特許権等について、あらかじめ発注者の承諾を得ることで、これらを自ら実施又は利用することができる。ただし、受注者がこれを第三者に実施又は利用を許諾する場合には、発注者と受注者で協議の上実施又は利用の許諾条件等を決定するものとする。

(5) 前各項の定めにかかわらず、成果品の著作権については、8.3の定めるところによる。

8.3 著作権の譲渡等

この契約の履行により作成される成果品の著作権等の取扱いは、次の各号に定めるところによります。ただし、受注者が、この契約の目的を遂行するために発注者に提供する文書、資料およびコンピュータ・プログラム、その他の著作物のうち、この契約以前から受注者が著作権を有していた部分は受注者に留保するものとします。

(1) 受注者は、著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）第 21 条（複製権）、第 26 条の 3（貸与権）、第 27 条（翻訳権、翻案権等）及び第 28 条（二次著作物の利用に関する原作者の権利）に規定する権利を発注者に無償で譲渡するものとする。ただし、かかる成果品についての複製、二次的著作物作成、その他の形式で制限なく自ら利用し、他に利用させることのできる使用权を受注者に留保する。

- (2) 発注者は、著作権法第 20 条（同一性保持権）第 2 項第 3 号または第 4 号に該当しない場合においても、その使用のために、成果品を改変し、また、任意の著作者名で任意に公表することができるものとする。
- (3) 受注者は、発注者の書面による事前の同意を得なければ、著作権法第 18 条（公表権）及び第 19 条（氏名表示権）を行使することができない。

8.4 資料等の提供及び返還

- (1) 発注者はこの契約に基づき、発注者が所有する資料等について委託業務に必要と判断する場合、受注者に無償にて開示、提供を行うものとする。
- (2) 受注者は、発注者から提供された資料等を善良なる管理者の注意をもって管理、保管するものとし、委託業務以外の用途に使用してはならない。
- (3) 受注者は、発注者から提供された資料等を、委託業務遂行上必要な範囲内で複製又は改変できる。
- (4) 発注者から提供をされた資料等（前項による複製物及び改変物を含む。）が委託業務遂行上不要となったときは、受注者は、遅滞なくこれらを発注者に返還又は発注者の指示に従った処置を行うものとする。
- (5) 発注者及び受注者は、(1)の規定による資料等の提供、(3)の規定による複製又は改変、(4)の規定による返還、その他の処置について、それぞれ事前に指定した管理者間で書面をもってこれを行うものとする。
- (6) 受注者は、故意又は過失により貸与品等が滅失又は毀損し、又はその返還が不可能となったときは、発注者の指定した期間内に代品を納め、若しくは原状に復して返還し、又は返還に代えて損害を賠償しなければならない。

8.5 受注者の責務

- (1) 受注者の責務において、区民・業務関係者等に対する安全対策に万全を期し、事故防止に関する必要な措置を講ずること。
- (2) 受注者は、常に善良なる管理者の注意をもって業務を遂行し、業務の進捗状況について確認の上適宜報告すること。
- (3) 関係法令等を遵守し、その適用及び運用は受注者の責任において適切に行うこと。
- (4) 受注者は、この契約の履行に際し知り得た情報を機密情報として扱い、他の目的に使用し、又は第三者に開示、漏えいしてはならない。契約完了後又は解除後も同様とする。
- (5) 受注者は、本契約の履行に当たり、「港区職員の障害を理由とする差別の解消の推進に関する要綱」の趣旨を踏まえ、適切な対応を図ること。
- (6) 受注者は、個人情報について、別紙 4（個人情報等取扱いに関する特記事項）を遵守しなければならないものとする。なお、特定個人情報を取り扱う業務内容等は別記のとおりとする。
- (7) 受注者は、業務の遂行に際して、港区情報安全対策指針を遵守しなければならないものとする。また、受注者は、発注者が実施する、港区情報安全対策指針の遵守状況に関する点検作業に対応するものとする。点検作業には、情報セキュリティにおいて問題が発生した場合の検査、あるいはセキュリティ監査等が該当する。
- (8) 受注者は、システム運用管理業務を担当する者の氏名の一覧表を提出すること。

- (9) 受注者は、「港区職員のハラスメントの防止等に関する要綱」を遵守すること。また、ハラスメントが発生した場合は、発注者と連携して適切に対応すること。
- (10) 受注者は、本契約の履行に当たり、「港区環境美化の推進及び喫煙による迷惑の防止に関する条例」（平成9年港区条例第42号）第9条に規定するみなとタバコルールを遵守すること。
- (11) 受注者は、本契約の履行に当たり、基本的人権を尊重し、個人の尊厳を守り、あらゆる差別をなくすために適切な対応を図ること。
- (12) 受注者は、本契約の履行に当たり、地球温暖化防止のため、省エネルギー対策に努めること。

8.6 発注者の追完請求権

- (1) 受注者が納入する物品、あるいは受注者の作業に契約不適合があるときは、発注者は、受注者に対して相当の期限を定めてその契約不適合の追完を請求し、又は追完に代え、若しくは追完とともに損害の賠償を請求することができる。
- (2) 前項の規定による契約不適合の追完又は損害賠償の請求は、検査完了日から1年以内に、これを行わなければならない。
ただし、検査によって契約不適合を発見することがその性質上合理的にできない場合は、当該契約不適合を知った時から1年以内とする。

8.7 支払方法

受注者の請求に基づき年度ごとに、支払うものとします。

8.8 環境により良い自動車利用

- (1) 本契約の履行に当たって自動車を使用し、又は利用する場合は、都民の健康と安全を確保する環境に関する条例（平成12年東京都条例第215号）の規定に基づき、次の事項を遵守すること。
 - ア) ディーゼル車規制に適合する自動車であること。
 - イ) 自動車から排出される窒素酸化物及び粒子状物質の特定地域における総量の削減等に関する特別措置法（平成4年法律第70号）の対策地域内で登録可能な自動車利用に努めること。
- (2) 低公害・低燃費な自動車利用に努めること。
- (3) 適合の確認のために、当該自動車の自動車検査証（車検証）、粒子状物質減少装置装着証明書等の提示又は写しの提出を求められた場合には、速やかに提示し、又は提出すること。
- (4) 本契約の履行に当たって観光バスを使用する場合は、「観光バスの環境性能表示に関するガイドライン（平成21年3月27日付改正20環車規第837号）」に規定する評価基準Aランク以上の車両を供給すること。

第9章 その他特記事項

9.1 その他

本仕様書に記載のない事項又は疑義が生じた場合は、発注者と受注者で協議の上決定するものとします。

9.2 問合せ先

港区保健福祉支援部保健福祉課福祉総合窓口推進担当

電話 03-3578-2111（代表） 内線 2334 ファクシミリ 03-3578-2398

メールアドレス minato02@city.minato.tokyo.jp

要求事項	要求内容（記載の内容を満たすこと）	事業者記載		事務局 確認欄
		記載内容 の確認欄	実現方法	
第4章 保健福祉相談記録システムの要件				
4.1 前提要件				
4.1.1 サーバ構成	住民情報を安全に取り扱う観点から、行政情報システム仮想化基盤上で構築すること。行政情報システム仮想化基盤上に構築する場合は、システム形態はWeb型とすること。環境変化等に際しても、バージョンアップ等の手段で、少なくとも5年間は最適な状態で利用できるシステムであること。			
4.1.2 ライセンス	利用人数に関わらず利用できるか、または利用人数もしくは同時接続数に応じたライセンス形態を有していること。なお、今回の導入では、270名の職員等が利用し、同時接続は50名を予定している。			
4.1.3 システムログ	システムログは7年以上保管ができること。			
4.2 機能要件				
4.2.1 システムの起動及び終了時における機能				
ログイン制御	ログイン時にユーザー名及び暗証番号を要求できること。			
利用の制限	ユーザーまたはグループ階層ごとに、閲覧できる福祉分野を制限できること。			
自動ログオフ	一定時間システム操作がなかった場合、自動的にシステムからログオフされること。			
ログオフ	操作者が任意にログオフできること。			
4.2.2 相談記録時における機能				
記録分野の選択	ユーザーが記録したい福祉分野等（8分野以上）が選べること。			
フェイスシートの記録	相談者及び支援を必要とする本人の基礎情報を記録できること。基礎情報とは、世帯番号、個人宛番号、世帯主、本人氏名、住所、生年月日、性別とする。			
住民情報取込み機能	区の住民情報をシステム連携により日次（夜間）で取り込めること。なお、区の住民記録システム（または住民情報を連携するシステム共通基盤）のインターフェースに対応すること。			
住民参照機能	操作者が基礎情報を記録する際、取り込んだ住民情報を参照できること。			
フェイスシートの分野別情報の追加	フェイスシート（相談者の基礎情報を記録する画面）は、分野別に必要な情報（等級や介護区分等）を設定できること。			
記録内容	分野別に、記録する項目や内容を設定できること。			
記録方法	記録内容が定例な項目は、選択式で記録できること。			
記録の連続性	継続的な相談に対して記録の連続性を保ち、過去の記録は、時系列や福祉分野等で整理された状態で参照できること。			
データ添付	スキャンしたデータやPDFファイルを相談記録に添付できること。			
4.2.3 相談記録の管理における機能				
相談記録の共有	操作者が特定したユーザーまたはグループ階層に、相談記録を共有できること。			
コミュニケーション機能	共有された相談記録に対して、他ユーザーが50文字以上の意見を入力できること。			
相談記録の決裁	操作者が設定したユーザー及び回送順で相談記録を共有できること。回送されたユーザーは状態を通知され、承認後、相談記録が次者へエスカレーションされること。非承認時は操作者へ回送されること。なお、操作者は回送した相談記録の状態を確認できること。			
検索機能	基礎情報や相談記録内容のデータを検索できること。なお、検索範囲は[4.2.1.2利用の制限]と同様であること。			
記録の紐づけ	フェイスシートの世帯番号または個人宛番号で、相談記録を一覧参照できること。なお、参照範囲は[4.2.1.2利用の制限]と同様であること。			
情報の出力	記録された全てのデータをCSV形式で出力できること。なお、出力範囲は[4.2.1.2利用の制限]と同様であること。			
更新日の把握	相談記録の参照画面等で記録の最終更新日を把握できること。			
記録廃棄	基礎情報を含む記録は最終更新日から文書保存年限に基づき廃棄できること。			
4.2.4 システム管理者における機能				
ユーザー管理	ユーザー情報（職種、役職、所属する部課係など）をマスタ管理できること。			
ユーザー登録	ユーザー情報をCSV形式で一括登録できること。			
ユーザー情報の出力	ユーザー情報をCSV形式で出力できること。			
利用の制御	[4.2.1.3利用の制限]の範囲を設定できること。			
操作履歴の出力	ユーザーの操作履歴は7年以上保存でき、CSV形式で出力できること。			
4.3 非機能要件				
4.3.1 規模要件				
相談件数	別紙2「各分野の相談件数」のとおり			
利用所属及びユーザー数	別紙3「利用所属及び職員数」のとおり			
同時接続数	50名以上を想定			
システム利用時間	利用は平日8:00~22:00（休日開庁時利用もあり）			
4.3.2 信頼性要件				
信頼性	十分な信頼性及び可用性を持ち、障害時も即座に対応が可能なシステム構成及び保守体制とすること。RTO（目標復旧時間）は最長8時間とすること。			
4.3.5 運用保守要件				
通知機能	保健福祉相談記録システムの各処理において検知した異常状態を通知できること。			
バージョン管理	ソフトウェアのバージョン管理を適切に行える仕組みを事業者（ベンダー）側で有すること。			
妥当性検証の省力化	システム変更時や障害対応時の妥当性検証を省力化するため、ソフトウェア構造を明確にすること。			

要求事項	要求内容（記載の内容を満たすこと）	事業者記載		事務局 確認欄
		記載内容 の確認欄	実現方法	
第5章 委託業務の作業要件				
5.1 設計及び構築作業要件				
要件定義・設計構築作業	本システムのプロジェクト計画、要件定義、設計構築を実施すること。プロジェクト計画策定にあたっては区民課の業務繁忙期を考慮したスケジュールとすること。システム共通基盤及び住民情報システムとの連携仕様調整にあたっては、各事業者との調整を行うこと。			
ネットワークの設計構築	ネットワークの設計、構築を行うこと。ただし、区の既存ネットワークへの設定変更が必要な場合は、ネットワーク管理事業者に設定変更依頼を行うこと。			
5.2 テスト作業要件				
テスト作業要件				
テスト計画	実施するテスト工程の詳細が記載されたテスト全体計画、個別計画（結合テスト・総合テスト）を作成して提出すること。また、区が主体となって実施する受入テストについては支援すること。			
テスト作業	テスト実施要件を満たすこと。			
テスト準備	運用テスト及び職員操作研修のために、令和4年4月～6月に検証できること。			
5.3 職員研修要件				
マニュアル等資料の整備	職員がシステムを利用するために必要な各種資料やマニュアルを整備すること。			
問合せ対応	職員からの操作に関する問合せや障害対応を行うこと。			
職員研修の実施	<ul style="list-style-type: none"> ・システムの利用課向けに説明会を実施すること。 ・研修内容は、区と協議して研修計画を作成し、それに基づいて実施すること。 ・Web会議及び動画配信での研修に対応すること。 ・区側で動画撮影する場合には区で利用することを許可すること。 			
5.4 運用事業者への引継ぎ				
運用事業者への引継ぎ	<ul style="list-style-type: none"> ・本システムの運用管理事業者に対し、納入するドキュメント類を用いて、作成した運用設計の説明を行い、当該業者への引継ぎをすること。 ・本システムの引継ぎの計画を立て、区の下承を得ること。 ・引継ぎ結果を報告書にまとめ納入すること。 			
5.5 運用作業要件				
5.5.1 運用管理	<ul style="list-style-type: none"> ・運用業務の基準と計画を策定し、サービスの品質向上、システムの安定稼働、セキュリティレベルの維持など、運用業務全体の管理とコントロールを実施すること。 ・本区または統合運用管理事業者からの問合せ対応・管理を行うとともに、統合運用事業者が行うインシデント管理、問題管理、オペレーション管理の結果を受けて、運用業務の全体を把握し、主管課をはじめ情報管理部門（情報政策課）など関係者への報告や調整を実施すること。 			
5.5.2 変更・構成管理	<ul style="list-style-type: none"> ・システムに対する変更を一元的に管理し、変更内容を評価すること。 ・システムの構成情報を最新の状態で管理すること。 			
5.5.3 オペレーション	本システム運用管理事業者が導入する機器の定期的な稼働確認を実施すること。			
5.5.4 バックアップ	<ul style="list-style-type: none"> ・定期バックアップの世代管理は7世代とすること。なお、バックアップ対象は設計段階で決定する。 ・区からの依頼により、システム構成変更作業前後のシステム領域とデータ領域のフルバックアップを取得すること。 ・IaaSで構築する環境は、仮想化基盤事業者がバックアップを行う。 			
5.5.5 リストア	<ul style="list-style-type: none"> ・取得したバックアップデータを用い、区からの依頼によりリストアすること。 ・IaaSで構築する環境は、仮想化基盤事業者がリストアを行う。 			
5.5.6 運用作業の改善提案	年度末までに年間の運用実績を取りまとめると共に、必要に応じて中長期運用作業計画、運用計画、運用実施要領に対する改善提案を行うこと。			
5.6 保守作業要件				
5.6.1 保守契約時間帯	<ul style="list-style-type: none"> ・オンサイト保守対応は、開庁日・開庁時間帯の8:30～17:30とすること。 ・オンサイト保守対応以外の時間帯に発生した障害については、翌営業日に速やかに保守対応すること（システム障害時の緊急対応はこの限りではないこととする）。 			
5.6.2 保守体制				
保守体制	・保守業務は区に常駐しない体制で対応すること。			
問合せ対応	<ul style="list-style-type: none"> ・事業者内に、問合せ窓口を設置すること。 ・構成するハードウェア（行政情報システム仮想化基盤を除き、その他提案事業者が導入するハードウェア）、ソフトウェア等は全て保守対象と考え、事業者は各構成要素の保守実態に関わらず、一括して窓口として機能すること。 			
障害対応	<ul style="list-style-type: none"> ・保守対象に障害が発生又は不具合が判明した場合や、緊急に必要な予防保守等の定期メンテナンス日以外の緊急保守作業が必要となった場合は、直ちに区と調整を実施し、実施日時・作業手順等を取り決めて速やかに保守作業を行うこと。※土日祝日の開庁日でも、稼働があるため、無条件のシステム停止は不許可 ・障害発生時に、「既存システム保守事業者」、「通信回線」、「統合運用管理事業者」等の各ベンダと連携し障害対応を行い、対応完了時に報告を行うこと。また、保守対象が障害の起因でない保守ベンダに対しても復旧に必要な対応を求めた場合、対応すること。 			
5.6.3 定期保守				
定期保守	<ul style="list-style-type: none"> ・予め計画を設定した上で、定期的に点検、報告を行うこと。 ・定期システム保守作業のためのメンテナンス可能日は、定例スケジュール化すること。 			
5.6.4 定期報告				
定期報告	四半期ごとに定期報告会を開催し保守対応状況の報告を行うこと。			
5.6.5 ドキュメントの維持管理				
ドキュメントの維持管理	・保守等によりドキュメント変更が発生した場合、納入済みのドキュメントを訂正すると共に、変更した設定情報等を適切に管理すること。			
5.6.6 ソフトウェア製品等の保守				
ソフトウェア製品等の保守	<ul style="list-style-type: none"> ・改良、機能強化等によるバージョンアップの情報提供、適用対応を行うこと。 ・バージョンアップによるプログラムリリースや配布について、必要性を検証した上で、システムの運用に支障のないよう実施できること。 ・対象ソフトウェアのライセンス更新、脆弱性修正パッチ適用、バージョンアップ版リリース等の対応は、概ね年に一度の実施を想定しているが、実施有無は都度区と協議の上で決定する。 			
5.6.7 その他保守作業				
その他保守作業	・組織コード等のコード体系の変更が見込まれる場合に、変更可否の調査と対応方法（代替案を含む）の報告すること。			
5.6.8 保守作業の改善提案				
保守作業の改善提案	・年度末までに、年間の保守実績を取りまとめると共に、必要に応じて中長期保守作業計画、保守実施要領に対する改善提案を行うこと。			
5.6.9 システム更改時の引継ぎ				
システム更改時の引継ぎ	・区が本システムの更改を行う際には、次期の情報システムにおける要件定義支援事業者及び設計・開発事業者等に対し、作業経緯、残存課題等に関する情報提供及び質疑応答等の協力を行うこと。			

要求事項	要求内容（記載の内容を満たすこと）	事業者記載		事務局 確認欄
		記載内容 の確認欄	実現方法	
第6章 実施体制及び作業の実施方法に関する要件				
6.1	実施体制			
	実施体制	・事業者は、本業務の履行が確実に行われるよう、本業務の全期間に渡って、必要となるスキル、経験を有した要員を確保し体制の維持を保證すること。		
	提供実績	・日本国内において、本区もしくは同規模以上の自治体において同様のシステムを提供した実績があること。		
6.2	作業場所			
	作業場所	・本業務の作業場所及び作業に当たり必要となる設備、備品及び消耗品等については、受注者の責任において用意すること。また、必要に応じて担当職員が現地確認を実施することができること。 ・検証作業については発注者が指定する場所で行うこと。		
6.3	プロジェクト管理			
	プロジェクト管理	6.3プロジェクト管理要件を満たすプロジェクト管理を実施すること。		
6.4	納入成果物			
	納入成果物	表4に示すドキュメントを納品すること。成果物は各業務の完了時に提出を行い、内容は区と協議し、承認を得たものを提出すること。		

各分野の相談件数（福祉事務所における各種相談状況）

（単位：件）

	生活相談	児童相談	母子相談	高齢者相談	身体障害者相談	知的障害者相談	女性相談	家庭相談	総数
平成26年度	1,064	813	2,920	9,991	23,038	3,003	819	495	42,143
平成27年度	1,197	926	3,805	15,982	28,340	3,954	968	500	55,672
平成28年度	1,066	948	3,851	17,405	27,871	3,856	865	417	56,279
平成29年度	1,037	1,088	4,886	14,440	27,344	3,690	736	571	53,792
平成30年度	960	1,277	4,824	14,996	28,002	3,498	644	381	54,582
令和元年度	1,148	1,440	4,413	18,218	33,176	3,331	518	292	62,536
年度平均	1,079	1,082	4,117	15,172	27,962	3,555	758	443	54,167

※ 元年度は速報値

※ 相談件数は、受付件数で電話及び文書等による相談件数を含む

※ 「特別区の統計」43表（福祉事務所における各種相談状況表）より抜粋

利用所属及び職員数

場 所	所 属	組 織 名	定 数	常 時 使 用
芝地区総合支所、本庁舎 (港区芝公園1-5-25)	芝区民課	保健福祉係	13	○
		生活福祉係	7	
	保健福祉課(システム管理課)	地域包括ケア推進係(課長含む)	7	
		福祉総合窓口推進担当	1	
	高齢者支援課	高齢者福祉係(課長含む)	7	
		高齢者福祉係(課長含む)	7	
		在宅支援係	7	
		高齢者施設係	6	
		高齢者相談支援係	5	
	介護予防推進係	5		
	介護保険課	介護給付係(課長含む)	10	
	障害者福祉課	障害者福祉係(課長含む)	5	
		障害者支援係	9	
		障害者給付係	5	
		障害者施設係	5	
	生活福祉調整課	生活福祉調整係(課長含む)	7	
		自立支援担当	4	
子ども家庭課	家庭相談担当	3		
保育課	保育支援係(課長含む)	8		
麻布地区総合支所(港区六本木5-16-45)	麻布区民課	保健福祉係	13	○
		生活福祉係	5	
赤坂地区総合支所(港区赤坂4-18-13)	赤坂区民課	保健福祉係	11	○
		生活福祉係	5	
高輪地区総合支所(港区高輪1-16-25)	高輪区民課	保健福祉係	15	○
		生活福祉係	7	
芝浦港南地区総合支所(港区芝浦1-16-1)	芝浦港南区民課	保健福祉係	15	○
		生活福祉係	6	
		台場分室	4	
みなと保健所(港区三田1-4-10)	保健予防課	保健予防係(課長含む)	14	
	健康推進課	健康づくり係(課長含む)	12	
		健診事業担当	1	
		保健指導調整担当	2	
		地域保健係	14	
(仮称)港区子ども家庭総合支援センター (港区南青山5-7-11)	子ども家庭支援センター	子ども家庭サービス係(所長含む)	5	
	児童相談所		20	
合計			270	

個人情報等取扱いに関する特記事項

(適正な管理)

第1条 受注者は、個人情報の漏えい、滅失及び毀損の防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(秘密保持の義務)

第2条 受注者は、この契約により受託した事務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。契約期間満了後も、また、同様とする。

第3条 受注者は、この契約により受託した事務に従事する者及び従事した者にも、前条の義務を遵守させなければならない。

(再委託)

第4条 受注者は、発注者の書面による承諾を得た場合に限り、この契約により受託した事務の処理を他に委託し、又は請け負わせることができる。

第5条 受注者は、受託した事務について前条の規定により他に委託し、又は請け負わせるときは、この契約により求められる安全管理措置と同等の措置を講ずることができる事業者を再委託先とし、この契約と同等の安全管理措置を義務付ける再委託契約を結ばなければならない。また、発注者は、受注者が再委託先に対して適切な監督を行っているかを監督するものとする。

(第三者への提供の禁止)

第6条 受注者は、この契約により受託した事務に係る個人情報を第三者に提供し、又は譲渡してはならない。

(委託された事務以外への使用の禁止)

第7条 受注者は、この契約により受託した事務に係る個人情報を、委託された事務以外の用途に使用してはならない。

(加工、再生等の禁止)

第8条 受注者は、この契約により受託した事務の範囲を超えて、個人情報の加工、再生等をしてはならない。

(複写及び複製の禁止)

第9条 受注者は、この契約により受託した事務に係る個人情報を発注者の許可なく複写し、又は複製してはならない。

(返還及び廃棄の義務)

第10条 受注者は、この契約により受託した事務が完了したとき又はこの契約が解除されたときは、受託した事務に係る個人情報を速やかに発注者に返還しなければならない。

第11条 前条の規定にかかわらず、受注者は、当該個人情報を発注者の指示に基づき廃棄するときは、第三者の利用に供されることのないよう善良なる管理者の注意をもって焼却又は裁断等により処分しなければならない。

(事故発生時等における報告及び対応の義務)

第12条 受注者は、個人情報の保護に関し事故が生じたとき、又は生ずる恐れがあることを知ったときは、直ちに発注者に通知し、当該事故の解決に努めるとともに、遅滞なくその状況を書面をもって発注者に報告しなければならない。また、情報セキュリティにおいて問題が発生した場合の検査、あるいはセキュリティ監査等の実地調査に対応すること。

(監査・検査への協力等)

第13条 発注者は、受注者に事前に通知し、受注者の承諾を得た上でいつでも、受注者の業務に支障を生じさせない範囲内において、個人情報の管理状況等について監査・検査を実施することができる。受注者は、合理的事由のある場合を除き、発注者又は発注者の指定した者の監査・検査に協力しなければならない。

(公表措置及び損害賠償義務)

第14条 発注者は、受注者が個人情報等の保護に関する特記事項に掲げる義務に違反し、又は怠った場合は、港区長の附属機関である港区個人情報保護運営審議会の意見を聴いて、その事実を公表することができる。

第15条 前条の場合において、発注者が損害を受けたときは、受注者はその損害を賠償しなければならない。契約期間満了後も、また、同様とする。

(第16条から第21条の条文は、「特定個人情報(※)」の取扱業務を委託する契約のみ)
(特定個人情報管理体制の整備)

第16条 受注者は、委託業務を統括管理する部署に特定個人情報保護管理責任者を置き、委託業務を実行する部署に特定個人情報保護責任者を置かなければならない。

(特定個人情報を取り扱う従業員の明確化)

第17条 受注者は、特定個人情報を取扱う従業員並びにその役割を指定し、事前に従業員名簿を発注者へ提出しなければならない。

(従業員への教育訓練及び監督)

第18条 受注者は従業員に対して、委託業務を行うために必要な教育及び訓練を実施し、継続的に監督するとともに、秘密保持契約を締結する等の人的安全管理措置を講じなければならない。

(持出しの禁止)

第19条 受注者は、この契約により受託した事務に係る特定個人情報を指定された区域から持出ししてはならない。

(契約内容の遵守状況についての報告)

第20条 受注者は、契約内容の遵守状況、特定個人情報の安全管理体制等を書面で報告しなければならない。

(安全管理措置の改善)

第21条 受注者及び発注者は、第12条に基づく監査・検査の結果及び前条に基づく委託業務の遵守状況等についての報告を踏まえ、委託業務における特定個人情報の安全管理措置の改善要否を協議し、改善が必要と判断した場合は双方協力のうえ対応しなければならない。

※「特定個人情報」とは、「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律(平成25年法律第27号)」第2条第8項に規定する特定個人情報をいう。

(以下の条文は、該当する契約のみ)

(電磁的記録媒体の保管)

第22条 受注者は、この契約により受託した事務に係る個人情報を記録した電磁的記録媒体を、施錠できるロッカー等に保管しなければならない。

(電磁的記録媒体の搬送)

第23条 受注者は、この契約により受託した事務に係る個人情報を記録した電磁的記録媒体を、専用ケース等に入れて施錠した上で、安全対策を施して搬送しなければならない。