

# 仕 様 書

## 1. 件名

地域包括支援センター業務支援システムの構築業務委託

## 2. 契約期間

契約締結日の翌日から令和8年3月31日まで

(システム利用開始は令和8年4月1日とし、その前日までに構築を完了すること。)

※詳細スケジュールについては別添1「想定スケジュール(参考)」によること

## 3. 履行場所

中野区指定か所

- ・受託者事務所
- ・中野区役所(中野区中野四丁目11番19号)
- ・南中野地域包括支援センター(中野区弥生町五丁目11番26号)
- ・本町地域包括支援センター(中野区本町五丁目10番4号)
- ・東中野地域包括支援センター(中野区東中野一丁目5番1号)
- ・中野地域包括支援センター(中野区中央三丁目19番1号)
- ・中野北地域包括支援センター(中野区松が丘一丁目32番10号)
- ・江古田地域包括支援センター(中野区江古田四丁目31番10号)
- ・鷺宮地域包括支援センター(中野区若宮三丁目58番10号)
- ・上鷺宮地域包括支援センター(中野区上鷺宮三丁目17番4号)

## 4. システム化の背景・目的

### (1) 背景・目的

中野区(以下「区」という。)の8地域包括支援センター(以下「包括」という。)では、高齢者等からの相談を受けた際、すべて記録を取っているが、記録の管理方法は包括ごとに紙又はデータ等により、保管しているため、統一されておらず、次の(2)で示すような課題が生じる状況となっている。

この状況を解消するため、区は相談記録を管理するシステム(「地域包括支援センター業務支援システム」。以下「本システム」という。)を構築の上、包括に提供し、ペーパーレスを進めることで業務を支援し事務の効率化を図ることとする。本件は、その構築業務について、委託するものである。

### (2) 現状の問題点・課題

・区民からの相談記録を紙やエクセル等のデータで管理しており、管理や運用が煩雑となっている。

・相談記録を各包括で管理しているため、他包括や区と情報共有方法がメールや電話となり非効率である。

・各包括で相談を受けた際、区は相談区分ごとに統計情報を取得し、運営協議会や東京都への報告などに使用しているが、エクセルで管理しているため、入力漏れ等が発生している。

<参考：区内8包括における年間相談人数及び件数（令和6年度実績）>

相談延人数 47, 179人

相談延件数 87, 948件

## 5. システム化対象業務の概要

### (1) 対象業務内容

#### ア 相談記録登録、参照業務

電話や窓口で区民等から相談を受けた際、相談内容を記録し、必要に応じて区等の関係機関に情報連携する。また、過去の対応内容を確認するため、相談内容を確認する。

・業務日：月～土曜日（祝日、年末年始を除く）

・業務時間：8時～18時（包括の運営時間は8時30分～17時）

#### イ 相談件数集計業務

包括で受け付けた相談内容を相談区分ごとに月次で集計する。

### (2) 業務改善点

#### ア 相談記録登録、参照業務

紙台帳に記録している相談内容をシステムに入力することで、関係機関との情報共有を迅速化する。また、区民からの問い合わせを受けた際、本システムからデータを検索可能とすることにより、区民対応に係る時間を短縮する。

#### イ 相談件数集計業務

包括における相談件数は公表資料としており、包括は受け付けた相談内容を区分ごとにエクセルに入力し、月次で区へ報告している。当該作業は包括が手作業で行っているため、入力漏れにより正確な数字が取得できない状況が発生している恐れがあることから、本システムによる自動集計を行い、より精緻な統計情報を効率的に作成する。

### (3) 改善後の業務内容

・相談を受け付けた区民の住所氏名、生年月日を画面で参照できる。

・相談内容を個人単位で登録でき、写真等の画像データも登録できる。

・他の包括のエリアの情報は、アクセス権限により制御できる。

・各包括で登録した相談内容が相談区分ごとに自動集計され、区職員が参照できる。

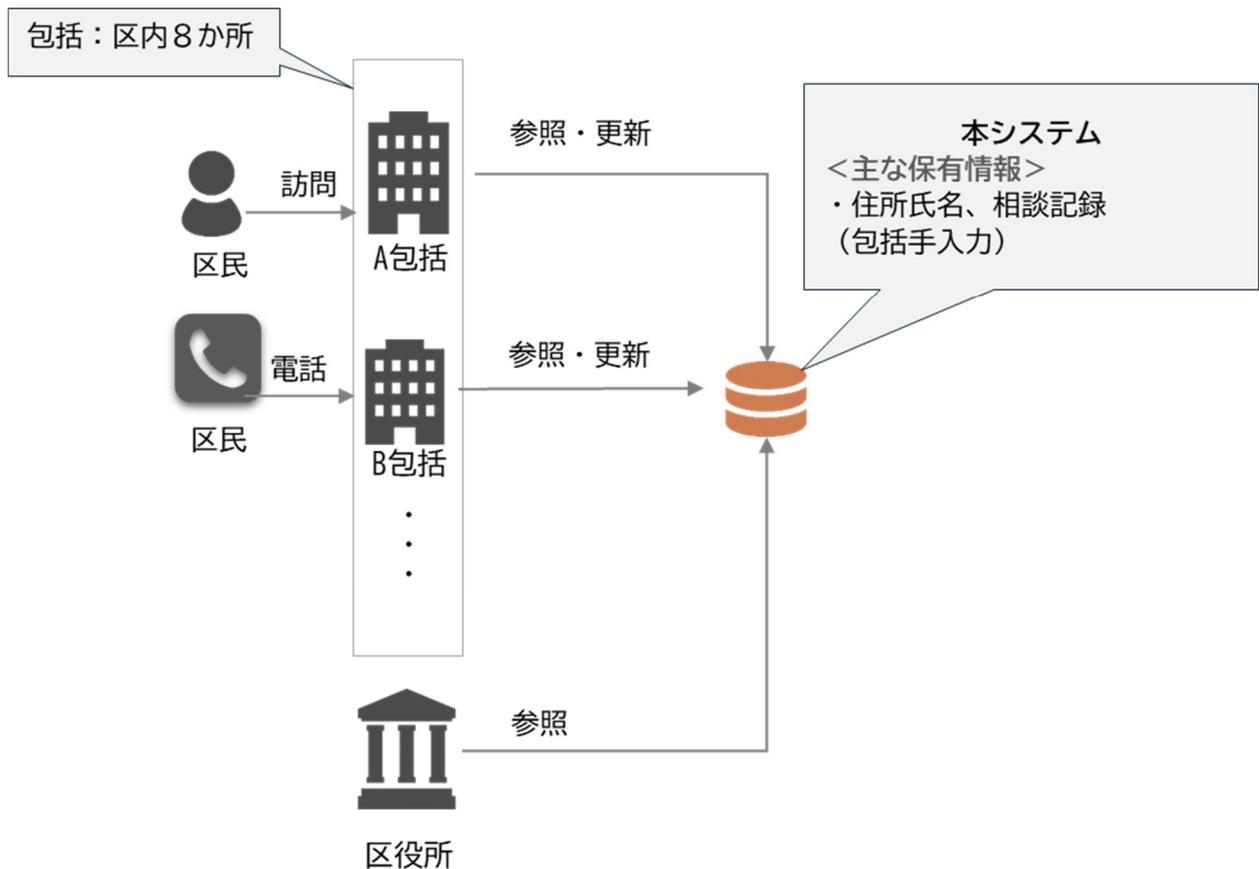
### (4) システム構成

システム稼働するサーバは区に設置せず、ハウジングサービスを利用したリモートデスクトップ方式を想定しているが、「6. 委託内容」に記載している各種要件を満たす場合はWebシステム等、他の方式でも可とする。

(5) ネットワーク

区及び包括においてシステムを利用する端末は、インターネット環境へ接続可能となっている。システムへのアクセスについては、既存のインターネット環境（光回線）を利用して接続すること。

(6) システム全体像



(7) 調達範囲

ア システム構築に係る範囲

ソフトウェアの初期構築に係る費用のすべて（初期費用及び利用料）及びハードウェアに係る初期構築に係る費用（データセンターの利用料、SLA を含む非機能要件を満たす運用のための仕組み等の構築を含む）のすべてとする。

イ データセンターにおけるネットワークに係る範囲

ハウジングサービスにおいて回線使用料が発生する場合はその費用を含む。

## (8) システム化の範囲

No	業務	システム化 (○対象、△一部、×対象外)
1	相談者の住所氏名及び相談内容を記録する。	○
2	相談内容に関連するスキャンしたデータや写真を添付する。	○
3	過去の相談有無を確認する。	×
4	過去の相談内容を確認する。	× (他システムからのデータ移行や紙台帳の取り込みは不要)
5	転出者や死亡者の情報を削除する。 (年次)	△ (画面上で対象者の抽出が可能な場合は区で実施。不可能な場合はSE 作業とする。)
6	相談内容に応じて、相談区分ごとに件数を集計する。	○
7	介護予防支援等に係る国保連への請求処理を行う。	×
8	相談内容について上長の決裁処理を行う。	× (区の文書管理システムを利用)

## 6. 委託内容

受託者は、本システムを中野区向けに導入すること。導入するシステムは、安定的にサービスを提供可能なものとし、以下の要件を満たすものとする。

### (1) プロジェクト管理要件

#### ア 基本方針

本業務の推進にあたり、受託者は、プロジェクト計画書を策定した上で、キックオフ会議を開催し、双方で協議した結果を反映した後、プロジェクト計画書に規定するプロジェクト管理方針に基づいたプロジェクト管理を実施すること。また、本業務の遂行にあたって、必要なスキル及び経験を有するメンバーを配したプロジェクト体制を整えること。

#### イ プロジェクト計画書の作成

受託者は本書記載事項に基づき、システムの構築における具体的な体制、スケジュール、プロジェクト管理方針、品質管理方針、プロジェクト管理方法等を含めたプロジェクト計画書を契約締結後2週間以内に作成し、区の承認を得ること。

#### ウ プロジェクト管理要件

受託者は、作成し承認されたプロジェクト計画書に基づき、プロジェクト管理を行うこと。プロジェクト管理を行うための様式（案）、報告項目（案）についてもあわせて提示すること。区は必要に応じて様式、報告項目について修正等の指示を行うので、指示があった場合は修正し、区の承認を得ること。

#### エ プロジェクト体制

必要なスキル及び経験を有するメンバーを配したプロジェクト体制を整えること。

また、プロジェクトマネージャー並びにプロジェクトリーダーを定めること。

#### オ スキル要件

本書に定める全作業内容を理解し、実施するために必要な知識、能力を有すること。

受託者におけるメンバー選定は、人事異動や他プロジェクトへの引抜きのリスクが無く、システム構築完了まで本業務に従事できるメンバーを選定すること。やむを得ずプロジェクト発足時からの要員変更を実施する場合は、変更後の要員のスキルが前任者と同等以上であるメンバーを選定のうえ、必ず事前に区の了承を得ること。要員変更時に業務引継ぎを実施する場合は、業務引継ぎ等を実施した報告書を区に書面提示すること。

### (2) 会議体設置要件

本件受託者は、定期報告の会議体として「定例報告会」、「工程終了報告会」、「本番稼働判定会議」等の会議体を設置することとし、必要な報告書類（進捗管理、課題管理、リスク管理、品質管理に係るものなど）を会議開催の2営業日までに作成し、区へ電子データで提出すること。また、会議終了後5営業日以内に、会議内容を議事録として区へ報告し、その内容について、区の了承を得ること。

なお、規定した以外の会議が必要な場合、適宜必要な会議を区に申し出て、開催すること。

### (3) 業務機能要件

機能概要は下表のとおり。

No	機能名	機能概要
1	相談記録登録	<ul style="list-style-type: none"> <li>・区民等から受けた相談内容を登録する画面を提供する。</li> <li>・相談内容を登録する際、参考資料として写真等の画像データを相談内容に紐付けて登録する。</li> </ul>
2	相談記録参照	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入力された相談内容は更新後、即時に参照権限が与えられた他のユーザーが参照可能となること。</li> </ul>
3	相談記録削除	<ul style="list-style-type: none"> <li>・死亡及び区外転出した情報について、一定期間経過後、削除する必要がある。削除対象者の一覧（Excel）は区から包括へ提供するため、包括の職員が対象者にフラグを立てる。</li> <li>・削除は年次で、区で実施できること。</li> <li>・システムの仕様上、削除対象者の抽出ができない場合は、SE 作業にて対象者を年次で削除すること。</li> </ul>

No	機能名	機能概要
4	相談件数集計	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談内容を登録する際、相談区分を必須入力とする。これにより、月次、年次等で、各包括の相談区分ごとの相談件数を自動で集計する。</li> <li>・相談区分は区で任意の値を設定する。</li> <li>・集計された数値は区職員にて参照可能とし、ファイル出力する。</li> </ul>
5	出力機能	<ul style="list-style-type: none"> <li>・出力権限が与えられたユーザーは帳票及びファイル出力を可能とする。</li> <li>・帳票のレイアウトイメージは別添2「利用者基本情報」※のとおり。※帳票イメージ及びレイアウトは任意とする。</li> <li>・ファイル出力は CSV 形式とし、出力イメージは別添3「ファイルレイアウトイメージ」のとおり。</li> </ul>
6	アクセス制御	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全ユーザーの参照、登録更新、出力の権限で管理する。</li> <li>・画面の参照範囲は機能や画面単位で制御する。</li> </ul>

機能要件の詳細は別添4「業務機能要件一覧」参照。

#### (4) 非機能要件

##### ア 業務量

No	項目	数値
1	利用拠点数	9 拠点（当初）※数年後 1 拠点追加予定（時期未定）
2	接続端末数	9 0 台（当初）※数年後 1 0 台追加（時期未定）
3	利用者数	9 0 人（当初）※数年後 1 0 人追加（時期未定）
4	保有件数	約 1 6, 0 0 0 件※紙台帳で管理している相談者の総計
5	相談内容登録件数	約 4 0 0 件／日
6	相談内容参照件数	約 1, 2 0 0 件／日
7	相談内容保有年数	対象者が死亡又は区外へ転出後、5 年間経過するまで保有 ※保有期間経過後の削除方法は別途調整

##### イ セキュリティ要件

(ア) 認証登録について、プライバシーマーク、IS027018、IS027017 又は IS027001 のいずれかを取得していること。

(イ) サービスの提供にあたっては、日本国の法令を準拠法とする。

(ウ) 機密情報を含むデータベースやファイルは暗号化してシステム内に格納すること。使用する暗号は十分な強度をもつものであること。

なお、機密情報の範囲は区が指定する、あるいは機密性 2 以上とする。

- (エ) 契約終了時にサーバ等に蓄積された区データを抹消した上で抹消した証跡を区に提出すること。その際は、暗号化した鍵（暗号鍵）を削除する方法などによるデータ抹消を行い、復元困難な状態とすること。区が求める場合は、区への引き渡しを行った後に抹消すること。
- (オ) システムが稼働するサーバは、直接インターネット環境に接続しないこと。（firewall、DMZ、Proxy など）
- (カ) リモートデスクトップ方式の場合、クライアント端末からシステムサーバへアクセスする手段としてリモートデスクトップを使用し、リモートデスクトップゲートウェイサーバを経由することで、許可されていない端末からのアクセスを排除すること。
- (キ) クライアント端末とゲートウェイサーバ間の通信は https 等により暗号化すること。
- (ク) リモートデスクトップ方式の場合、ゲートウェイサーバとシステムサーバ間の通信はリモートデスクトッププロトコルを使用するが、ポート 3389 から変更を行うこと。
- (ケ) リモートデスクトップ方式の場合、クライアント端末とゲートウェイサーバ間、ゲートウェイサーバとシステムサーバ間のそれぞれにファイアウォールを設け、システム利用以外のポートはすべて通信を許可しない設定とすること。
- (コ) システム環境を継続的に安定して稼働させるため、各機器、ネットワークの挙動を監視すること。

その他の要件については、別添5「SLA 定義一覧」のとおり。

#### ウ バックアップ要件

データバックアップは日次で差分のみ、週次で全量取得すること。

システムバックアップはシステム稼働時及びシステム変更時に取得すること。

それぞれ2世代以上管理すること。

バックアップデータはメインサーバの障害に影響を受けない保存方式とすること。

#### エ データセンター要件

システムを正常動作させるための基盤及びデータセンターについては、日本データセンター協会「データセンター ファシリティ スタンド」ティア3相当以上とし、自然災害に耐える建築構造であること。その他の要件については、別添6「データセンター要件」に記載のとおりとする。

#### オ サービスレベル定義

##### (ア) 目的

本システム利用及び処理結果に対して継続的に高いサービスレベルを維持すること。品質に対する要求水準の明確化により利用者の利便性を向上させること。区と受託者の相互の役割、遵守すべき項目、管理指標を「見える化」することにより、双方の責任分担を明確にすること。

##### (イ) SLA の範囲及び責任

SLA 項目で定義する内容にて設定した要求水準は、契約期間を通じて達成するよう努めること。

なお、責任範囲については区と調整を行い決定すること。

(ウ) 適用する SLA 項目

SLA 項目の詳細については、別添5「SLA 定義一覧」を参照すること。

(5) 検収要件

テスト項目書及びテスト実施結果報告書を提出すること。また、区が動作確認を行うため、実機検収が行えるテスト環境を用意すること。検収に使用するシナリオは区が作成し、事前に提示する。実機にて検証できない項目については、机上検証を行うため、区が作成したシナリオをもとに取得したテスト結果（エビデンス）を提出すること。

(6) 拡張性に関する要件

ア 包括の増設への対応

今後、包括の増設を予定しているため、本システムのユーザーが10名増となる予定である。

イ 介護請求処理の対応

令和7年現在、各包括では介護請求ソフトを使用して、国民健康保険連合会に対して介護保険に関する請求業務を行っている。当該ソフトでは介護サービスを利用している区民の情報を保有しており、本システムと一部保有情報が重複することから、将来的には請求業務機能を本システムに実装することを検討している。

したがって、相談記録機能以外に介護請求業務機能を実装していること。

(7) データ移行に関する要件

本システムには過去の相談記録のデータ移行は行わないことから、本システム稼働前の相談記録については、包括で従来のドキュメントを確認する運用を継続する。

(8) クライアント環境に関する要件

本システムを使用する端末の主な仕様は次のとおり。(令和7年3月時点)

設置場所	Windows11 ver	搭載メモリ
南中野地域包括支援センター	22H2	8GB
	23H2	8GB
本町地域包括支援センター	23H2	8GB
	24H2	8GB
東中野地域包括支援センター	24H2	16GB
中野地域包括支援センター	22H2	8GB
中野北地域包括支援センター	23H2	16GB
江古田地域包括支援センター	24H2	16GB
鷺宮地域包括支援センター	24H2	16GB
上鷺宮地域包括支援センター	24H2	8GB

※各包括の端末の OS はサポート切れの前にアップデート予定

(9) 成果物及び役割分担

工程	成果物	受託者	区
契約締結直後	プロジェクト計画書	○	
基本設計	要件定義書（基本設計書） ※カスタマイズ部分のみ	○	△ 対面レビュー
詳細設計	詳細設計書 ※カスタマイズ部分のみ	○	
製造／システム内テスト	テスト項目書 テスト実施結果報告書	○	△ 検収シナリオ作成
研修	研修マニュアル 操作マニュアル	○	○ 包括職員研修は区主体
稼働後確認	稼働報告書	○	

凡例) ○：主、△：副

各成果物の納品方法は、原則として、電子メール等とするが、区が必要とした際は電子媒体で納品すること。なお、電子メールで提出する際は、パスワードをかけるなど留意すること。電子媒体での納入物については、CD-ROM、DVD-R等で提出すること。

(10) 管理者ヘルプデスクの設置

区職員からの問合せ窓口を設置し、問合せに対応すること。(障害の一次受付)

※問合せがあった場合には迅速かつ的確な対応を行うこと。また、問合せ履歴はすべて蓄積の上、定期的に区へ報告すること。

(11) リスクへの配慮

工程に遅れが生じた際は、速やかに区に報告した上で、課題管理、進捗管理を行い、キャッチアップに努めること。

## 7. 検査

(1) 区は関連資料の数量、外形及び本件サービスが要件どおり作動するかを検査する。

(2) 本件サービス又は関連資料が、受託者の責に帰すべき事由により検査に不合格になった場合は、受託者はその責任において本件サービスまたは関連資料を修補または交換し区と受託者間で別途協議して定める日までに納入しなければならない。

## 8. 支払方法

業務完了、検査合格の後、正当な請求のあった日から30日以内に一括して支払う。

## 9. 情報資産の保護・機密保持

委託業務の遂行上、知り得た個人情報及びその他機密情報の取扱いについては、別添7「情報資産を取り扱う業務委託契約事項」によること。

個人情報の保護に関する法律等を遵守し、個人情報の管理及び保護を図るための必要かつ適切な措置を講じること。

## 10. 情報システムに関する安全対策

本仕様の履行にあたっての情報システムの安全対策については別添8「情報システムに関する業務委託契約事項」によること。セキュリティ確保のため、保守サポートが得られない基盤・ソフトウェア等の利用を行わないこと。

## 11. 知的財産権

### (1) プログラムの権利

#### 業務プログラムの著作権

本件サービスにおいて受託者が使用する業務プログラムにおける一切の知的所有権に関して、著作権法第21条から第28条までに定める権利を含む全ての著作権は、受託者に留保する。受託者は本件サービスにおいて中野区が利用できるように利用許諾し、これについて著作者人格権を行使しない。

### (2) 成果物の著作権

本業務における成果物のうち、納品された各ドキュメントにおける一切の知的所有権に関して、著作権法第21条から第28条までに定める権利を含む全ての著作権は、パッケージ標準に付加されるマニュアル等の原本を除き、中野区に帰属する。また、中野区によりサービス稼働時に移行またはサービス利用期間中に蓄積されたデータは、中野区に帰属する。

成果物に第三者が権利を有する著作物が含まれている場合、受託者は当該著作権の使用に関する負担を含む一切の手続きを行い、第三者の著作権その他の権利を侵害していないこと。

## 12. その他

(1) 本契約の履行に当たって自動車を使用し、又は使用させる場合は、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）他、各県条例に規定する、ディーゼル車規制に適合する自動車とすること。また、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。中野区が取り組みを進めている電気自動車等の導入の趣旨に基づき、環境負荷の少ない自動車（電気自動車、燃料電池車、プラグインハイブリッド車、ハイブリッド車）の利用に努めること。

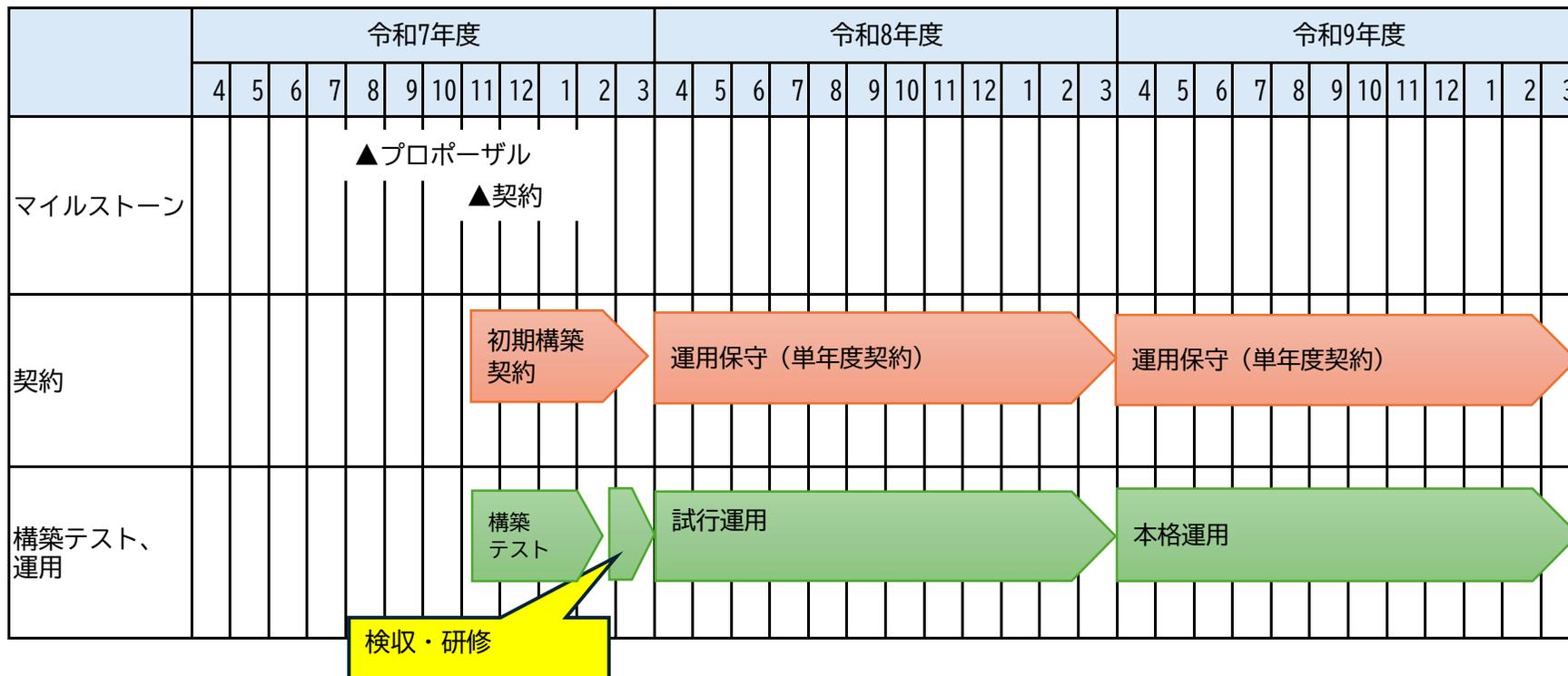
(2) 本契約の履行に当たっては、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害しないこと。また、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障

害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をすること。

(3) 本契約の履行に当たって発生する交通費等の諸経費は委託料に含むこと。

(4) 本仕様書に記載のない事項及び解釈について疑義が生じた場合は、区と受託者双方の協議により定める。

想定スケジュール（参考）



保険者番号 \_\_\_\_\_  
 被保険者番号 \_\_\_\_\_  
 利用者番号 \_\_\_\_\_

### 利用者基本情報

<< 基本情報 >>

作成担当者：

相談日	令和 年 月 日 ( )	来所・電話・訪問 その他( )	初回 再来 (前 )			
本人の現況	在宅・入院又は入所中 ( )					
フリガナ 本人氏名		男 (女)	M・T (S) 7年 11月 26日生 ( )歳			
住所	〒 (地区 YD地区 -- )	Tel	Fax			
日常生活 自立度	障害高齢者の日常生活自立度 認知症高齢者の日常生活自立度	自立・J1・J2・A1・A2・(B)	B2・C1・C2 自立 (I)・IIa・IIb・IIIa・IIIb・IV・M			
認定情報	非該当・事業対象者・要支1・要支2・要介1・要介2・要介3・要介4・要介5 有効期限： 令和 2年10月 1日 ~ (前回の介護度 要支援2 ) 基本チェックリスト記入結果： 事業対象者の該当あり・事業対象者の該当なし 基本チェックリスト記入日：					
障害等認定	身障( )療育( )精神( )難病( ) その他 ( )					
本人の 住居環境	自宅 一戸建て 自宅有り (1)階 住宅改修有り 借家 集合住宅 自室なし 住宅改修なし ベッド 廊下・風呂・トイレ・勝手口・台所のあがり框					
経済状況	国民年金 厚生年金 障害年金 生活保護 その他年金 ( ご主人の共済年金 )					
来所者 (相談者)	家族構成図 <p>家族関係等の状況</p>					
住所 連絡先						
緊急連絡先				氏名	続柄	住所・連絡先
				〇〇 〇〇		
緊急連絡先	〇〇 〇〇					
緊急連絡先	〇〇 〇〇					
緊急連絡先						
介護予防サービス利用意向	あり なし					

※この帳票はイメージ (フェイスシート) である。レイアウトは任意とする。

1 地域包括支援センター別相談実績（令和〇年度）

	曜日			受付時間帯			対応方法					担当			相談者(*)							年齢					男女		
	平日	土曜	日・休	午前	午後	夜間	訪問	電話	オンライン	来所	文書	当包括	他包括	不明	本人	家族	近隣住民等	他機関	介保事業者	不明	39歳以下	40歳以上	65歳以上	75歳以上	不明	男	女	不明	
南中野 (7,039人)	7,754	507	71	3,989	4,237	106	1,492	4,869	0	1,942	29	8,104	180	48	2,255	2,425	170	1,758	2,811	25	2	250	582	7,414	84	3,095	5,190	47	
本町 (7,883人)	4,539	344	16	2,024	2,802	73	687	2,913	3	1,197	99	4,497	244	158	1,418	1,542	110	959	1,517	28	4	114	464	4,202	115	1,963	2,878	58	
東中野 (7,683人)	4,192	372	8	1,868	2,529	175	608	2,403	3	1,443	115	4,286	263	23	980	1,310	76	1,508	1,915	4	4	196	601	3,756	15	1,775	2,788	9	
中野 (10,419人)	3,775	366	19	1,889	2,254	17	499	2,432	6	1,197	26	3,924	171	65	917	1,550	93	1,139	1,319	10	10	151	442	3,462	95	1,528	2,587	45	
中野北 (9,546人)	5,550	423	6	2,806	3,117	56	844	3,701	11	1,376	47	5,727	182	70	1,260	2,298	56	1,857	2,065	116	0	230	666	5,036	47	2,380	3,585	14	
江古田 (8,890人)	3,892	286	18	1,904	2,241	51	712	1,648	1	1,830	5	3,756	400	40	778	1,065	65	510	1,890	15	0	105	645	3,399	47	1,740	2,441	15	
鷲宮 (7,003人)	4,917	475	12	2,460	2,911	33	885	2,671	9	1,714	125	4,846	496	62	1,449	1,924	173	1,188	1,851	11	0	77	616	4,616	95	2,134	3,237	33	
上鷲宮 (8,481人)	4,556	488	5	2,451	2,573	25	937	2,582	2	1,422	106	4,767	5	277	1,526	1,780	47	1,363	1,608	70	1	173	523	4,246	106	2,071	2,954	24	
計	39,175	3,261	155	19,391	22,664	536	6,664	23,219	35	12,121	552	39,907	1,941	743	10,583	13,894	790	10,282	14,976	279	21	1,296	4,539	36,131	604	16,686	25,660	245	

2 地域包括支援センター相談内容別内訳（令和〇年度）

事業名 包括	サービス相談・受付・調査業務																		予防給付・総合事業		実態把握訪問	認知症に関する事	権利擁護			家庭的事項		その他		ケアマネジャー支援	緊急対応	他の機関との連携	ひきこもり		ダブルケア	合計	総計					
	サービス				介護保険関係				地域支援事業				基本チェックリスト実施	（サービス事業対象者含む）	虐待に関する事	成年後見に関する事	消費者被害等	介護者離職防止	家族問題	合計			医療保健関係	経済事項	住宅関係	その他	64歳以下	65歳以上														
	緊急通報システム	おむつ	自立支援住宅改修事業	その他	介護保険認定申請	限度額認定申請	介護給付ケアプラン	介護保険サービス	福祉用具購入費用	住宅改修	合計	入居施設関係																	病院関係				その他	紙おむつサービス				徘徊高齢者探索サービス	合計	高齢者緊急一時宿泊事業	一般高齢者施策	地域支えあいネット
南中野	46	171	21	138	1,878	128	399	2,206	185	225	3,143	564	550	535	157	8	165	30	68	5	85	88	328	603	92	197	12	3	180	183	564	483	330	472	1,239	36	1,771	8	2	0	482	13,807
本町	115	89	21	188	2,068	70	1,018	1,987	442	275	3,792	434	281	181	201	9	210	11	85	84	53	107	119	560	87	110	30	8	452	460	830	283	236	210	307	7	1,103	0	1	3	214	12,065
東中野	31	91	9	11	1,342	17	708	1,189	4	50	1,968	380	285	107	94	9	103	33	19	12	55	26	239	789	432	387	28	16	291	307	722	583	425	165	1,111	95	1,187	2	3	243	413	11,190
中野	71	119	5	34	1,374	20	296	1,092	19	48	1,475	139	86	101	147	10	157	5	38	13	26	41	100	196	91	59	13	0	31	31	119	48	44	184	364	6	493	6	0	1	191	5,439
中野北	43	100	21	24	2,162	44	728	1,868	67	180	2,887	265	163	181	198	13	211	13	50	76	74	180	88	480	102	145	17	5	143	148	960	224	265	364	344	3	1,142	1	8	18	391	10,759
江古田	38	51	2	22	2,639	49	789	2,849	29	41	3,757	123	142	128	219	10	229	8	2	3	47	171	61	78	141	40	4	1	43	44	110	46	35	245	156	7	587	0	0	0	245	8,916
鷺宮	50	121	0	35	1,823	45	655	1,422	53	140	2,315	262	49	139	235	11	246	11	32	5	36	53	64	196	161	147	24	1	70	71	420	164	190	326	247	4	970	5	1	1	333	8,168
上鷺宮	32	81	3	62	2,059	32	1,206	1,153	67	117	2,575	247	177	215	192	21	213	8	53	147	56	142	91	525	133	77	3	2	176	178	461	257	190	831	432	18	1,245	8	1	5	845	10,525
合計	426	823	82	514	15,345	405	5,799	13,766	866	1,076	21,912	2,414	1,733	1,587	1,443	91	1,534	119	347	345	432	808	1,090	3,427	1,239	1,162	131	36	1,386	1,422	4,186	2,088	1,715	2,797	4,200	176	8,498	30	16	271	3,114	80,869

## 別添4 業務機能要件一覧

### 重要度凡例

重要度	位置づけ
◎	必須機能。
○	ないと業務効率が低下する機能。
—	あれば効率性の向上が期待できる機能。

### 対応可否凡例

項目	位置づけ
◎	パッケージの標準機能で対応可能
○	軽微なカスタマイズで対応可能。
△	対応可能だが大きなカスタマイズが発生する。
×	実現困難

業務機能要件一覧

別添4

1 共通機能

No.	分類	機能要件	重要度	対応可否 ◎/○/△/×	備考 カスタマイズの場合は費用を記入 特記事項がある場合は記入
1	認証機能	ID、パスワードによる認証機能を実装していること。	◎		
2		認証情報により利用可能な業務・機能を制御できること。	◎		
3		IDは直接入力式、ドロップダウンリスト選択式のどちらかが選択できること。	—		
4		利用権限は、センタ単位などにより一括管理ができること。	◎		
5	画面構成・表示機能	業務システムの作業ウインドウは、複数起動することができること。	○		
6		画面の解像度によらず、全画面表示が可能なこと。	—		
7		利用者を指定した場合、利用者情報を引きついで別の業務画面に遷移できること。	○		
8		業務を固定したまま、次の利用者の処理が可能なこと。	○		
9	対象者の検索	氏名（漢字・カナ、名前の一部）、生年月日、住所、電話番号で検索できること。	◎		
10		担当者、要介護度による検索方法が実装されていること。	—		
11		複合条件(and)による検索ができること。	○		
12		検索結果一覧画面から対象者を選択し、利用者情報入力、総合相談入力可能なこと。	◎		
13	操作性の向上	日付入力は、キーボードのみではなく、カレンダーからの入力もできること。	—		
14		保存や印刷、終了などにファンクションキーを割り当て、簡単な操作が可能なこと。	—		
15		画面情報の表示切替え（他の利用者の情報、他の業務画面、同一利用者の履歴情報の切替え等）は簡単な手順で操作が可能であること。（おおむね2手順以内）	○		
16		利用者基本情報の入力が複数起動でき、タスクバーで切り替えて入力できること。	○		

## 1 共通機能

No.	分類	機能要件	重要度	対応可否 ◎/○/△/×	備考 カスタマイズの場合は費用を記入 特記事項がある場合は記入
17	セキュリティ機能	個人情報を含む画面へのアクセスは、アクセスログを採取すること。 (いつ、どの端末で、だれが、だれの情報にアクセスしたか)	◎		
18		アクセスログは、過去1年間分参照できること。	◎		
19		アクセスログは、データベースに格納され、改ざんを防止する措置が取られていること。	◎		
20		アクセスログの参照は、システム毎、担当者毎、業務ごとなど簡単に絞込して参照する事が可能なこと。	○		

2 登録管理・照会機能

No.	分類	機能要件	重要度	対応可否 ◎/○/△/×	備考 カスタマイズの場合は費用を記入 特記事項がある場合は記入
1	利用者情報／実態把握情報	利用者の利用者情報・現況を登録できること。	◎		
2		利用者の身体の状態・世帯の情報・経済状況を登録できること。	◎		
3		利用者の家族構成図を業務システム内で作成し登録できること。	—		
4		利用者の病歴情報を登録できること。	—		
5		利用者のADL情報を登録できること。	—		
6		関係者（緊急連絡先、介護者、支援者）情報が管理できること。	◎		
7		要介護度情報及び介護予防・日常生活支援総合事業対象者情報について、履歴管理できること。	○		
8		民生委員を管理することができ、任期、委員種類、担当地区が履歴で管理できること。	—		
9		高齢者世帯、家族構成、独居区分を登録可能なこと。	—		
10		DV関係者等を交付制限者としての区分が登録でき、システム上で取り扱う際、注意を促す仕組みを有すること。	—		
11		利用者基本情報について、CSVデータでの一括出力が可能なこと。	○		
12		利用者基本情報に登録されている全情報を基に帳票出力ができること。	○		
13		担当する支援センター、事業委託先などが登録できること。	○		
14		利用者毎又は相談毎にEXCEL、WORDなどテキスト以外の電子データも利用者毎に管理できること。	○		
15		区独自のアセスメントシートが管理できること。	○		
16		要介護度別に、利用者の一覧が出力できること。	○		

2 登録管理・照会機能

No.	分類	機能要件	重要度	対応可否 ◎/○/△/×	備考 カスタマイズの場合は費用を記入 特記事項がある場合は記入
17		介護予防・日常生活支援総合事業対象者の一覧を出力できること。	○		
18		利用者基本情報シートは、平成24年3月改定版介護予防マニュアルに準拠していること。	○		
19		利用者基本情報シートの入力で、所属機関欄は利用者情報で登録している地域包括支援センターが自動で入力されること。	—		
20		利用者情報に委託の居宅介護支援事業者名を登録でき、その事業者名からも対象者の検索ができること。	—		
21		利用者基本情報シートのレイアウトに直接入力できること。	—		
22		利用者基本情報シートのフォーム（様式）の印刷が可能なこと。	○		
23		利用者が区内転居により、他センターの受け持ちエリアに転居した場合、自動で転居先のセンターで参照可能となること。転居元のセンターでは一定期間経過後、参照不可となること。	○		
24		死亡日または区外転出日から5年経過した利用者の情報を年次で一括削除できること。※バッチ処理または手動	○		
25	その他の管理情報	介護保険サービス事業所の情報が管理できること。	—		
26		医療機関情報が管理できること。	—		
27		その他、関連する事業所情報等を管理できること。	—		
28		前述の事業所等の担当者など（医師、ケアマネジャーなど関連する担当者）が管理できること。	—		
29		地域資源（病院・警察・消防など任意に）を管理できること。	—		

## 3 総合相談

No.	分類	機能要件	重要度	対応可否 ◎/○/△/×	備考 カスタマイズの場合は費用を記入 特記事項がある場合は記入
1	相談記録	相談受付情報（新規・継続、相談日時、相談方法など）を登録できること。	◎		
2		相談者の情報と利用者の情報を分けて管理できること。	◎		
3		相談内容や対応内容はを分けて管理できること。	○		
4		1つの相談情報に複数個の相談区分（住宅関連、認知症に関することなど）及び対応区分（傾聴、支援継続等）を登録できること。相談区分は1つ以上入力必須とする。	◎		
5		権利擁護関連の情報（虐待状況、成年後見、支援の経過、対応機関など）が登録できること。	◎		
6		1つの相談内容に、2千文字登録ができること。	○		
7		個別の相談票が出力でき、無駄な空白行は印字しないこと。	○		
8		指定した日付毎に相談日誌が出力できること。	○		
9		総合相談内容の検索結果一覧はEXCELに出力可能なこと。	—		
10		社団法人日本社会福祉士会が定める、高齢者虐待対応に関連する帳票Ver. II-2（相談・通報・届出受付票、高齢者虐待情報共有・協議票、事実確認票、アセスメント要約票、高齢者虐待対応会議記録・計画書等）が管理できること。	○		
11		総合相談と同じレベルで虐待対応に関連する情報が管理でき、画面上で総合相談と区別して表示されること。	○		
12		相談・通報・届出受付票における家族構成（ジェノグラム）は、システム上でマウスクリックによる簡単な操作で入力可能なこと。	○		
13		アセスメント要約票におけるエコマップは、簡単に作図できるよう作成補助ツールを実装していること。	○		

No.	分類	機能要件	重要度	対応可否 ◎/○/△/×	備考 カスタマイズの場合は費用を記入 特記事項がある場合は記入
14		EXCELファイルやWORD文書を、利用者にひも付けて管理できること。	○		
15		「後見人がついている」、「施設に入所している」、「面会制限をかけている」といった情報を登録できること。また、コアメンバー会議時点の緊急度なども登録できること。	—		

4 統計資料

No.	分類		重要度	対応可否 ◎/○/△/×	備考 カスタマイズの場合は費用を記入 特記事項がある場合は記入
1	センタ別統計	登録された虐待対応情報から、相談者別や虐待種類などの集計が可能なこと。	○		
2		総合相談に係る包括ごとの計数（延人数）について次の切り口で集計値（月次、年次）が取得できること。 ・曜日の別（平日、土曜、日祝） ・受付時間帯（午前、午後、夜間） ・対応方法（訪問、電話、オンライン、来所、文書） ・担当（自包括、他包括、不明） ・相談者（本人、家族、近隣住民等、他機関、介護事業者、不明） ・年齢（39歳以下、40歳～64歳、65歳～74歳、75歳以上、不明） ・男女（男、女、不明） ※値は定型画面からユーザが入力する。	◎		
3		総合相談に係る包括ごとの計数（延人数）について画面から入力した相談区分ごとの集計値（月次、年次）が取得できること。 ※相談区分は定型画面からユーザが入力する。	◎		

## 5 その他

No.	分類	機能要件	重要度	対応可否 ◎/○/△/×	備考 カスタマイズの場合は費用感を記入 特記事項がある場合は記入
1	統計・EUC	統計に関する情報は抽出を行った情報をEXCEL形式で出力できること。	○		
2	掲示板機能	区から各地域包括支援センターへお知らせなどを通知する、掲示板機能を有すること。	○		
3		掲示板機能は、地域包括支援センターの全部または一部を指定して通知を送ることが可能であること。	○		
4	その他	現地サポートを行う場合は、システム及び介護保険制度等に精通した者が行うこと。	○		
5		帳票レイアウトの変更等、軽微なカスタマイズは保守の範囲内で実施できること。	○		
6		契約満了時には保守の範囲内で、システム内に蓄積されたデータをCSVデータとして出力し、無償でそのデータを区に提供すること。	◎		

## SLA定義一覧

No.	要件分類	内容	SLA評価項目	定義	SLA要求水準	
1	可用性	計画停止予告通知	定期的な保守停止に関する事前連絡確認	・計画停止までの日数	・計画停止までの日数	7日前
2		稼働率	計画された運用時間に対する実際の運用時間の割合。	・稼働率	・ $(【総稼働予定時間】 - 【停止時間】) \div 【総稼働予定時間】 \times 100$	99.5%/月 以上
3	障害対応	障害復旧時間	障害が発生してから復旧するまでの時間を管理する。	障害復旧時間	・復旧時間目標 (RT0) の設定	6時間以内
4		重大障害管理	サーバ、ミドルウェア、アプリケーション別に、機器故障によるシステム使用不能等の重大な障害発生状況を管理する。	・重大障害発生件数 (サーバ) ・重大障害発生件数 (ミドルウェア) ・重大障害発生件数 (アプリケーション)	・カテゴリ別の重大障害発生件数 ※重大障害：重大障害の定義については区と協議の上決定する。	0件/月
5		障害回復時間	予定通り、障害が回復したかを管理する。	・障害回復予定時間の未遵守障害件数	・障害回復予定時間 (6時間以内) を遵守できなかった障害件数	0件以下/月
6		リソース管理	バージョンアップ、カスタマイズ、障害対応等により、システムに適用したリソースのバージョンを適正に管理する。	・リリースミス障害発生件数	・リリースミスによる障害発生件数	0件以下/月
7				・バージョン管理完備率	・「リソースのバージョン管理登録件数」 $\div$ 「リリース対象のリソース数」 $\times 100$ (%)	100%
8	システム運用保守管理	システムヘルプデスク一次回答	電話及びE-mailにて受付けた問合せに対して、運用保守対応時間に基づき、遅延無く対応する。	・一次回答時間	・一次回答までに要する時間 ※運用保守対応時間内のみでのカウントを想定している。	6時間以内
9		障害発生通知	障害を認知してから、区担当者へ報告するまでの時間を管理する。	・障害発生通知時間	・障害を認知してから報告までの時間	30分以内
10		障害管理	システム障害内容、障害理由や影響範囲等を適正に管理する。	・障害管理台帳反映率 (月単位)	・「障害管理台帳反映件数 (質問、要望等も含む)」 $\div$ 「問い合わせ件数」 $\times 100$ (%)	100%
11	データ管理	データ保証	バックアップ内容及び保管期間	・バックアップサイクル	バックアップサイクル	日次 ※差分バックアップ
12		バックアップデータ保存期間	バックアップしたデータを保管する期間	・保管期間	・保管期間	2世代
13	性能	オンライン応答時間	ユーザーの業務オペレーションへの支障が出ることを防止するため、オンライン応答時間を監視する。	・オンライン応答時間	・オンライン応答時間 ※データ更新、画面遷移、検索機能の処理後、オペレーションを開始できる状態になるまでの応答時間を分析 ネットワーク遅延の影響は除外とする	5秒以内
14	セキュリティ	ウイルス感染通知	ウイルス感染により、システム停止等重大障害に繋がる可能性があるため、ウイルスに感染されていないか、定期的に監視する。	・ウイルス検出通知時間	・ウイルス感染発見から、区担当者へ報告するまでの時間	30分以内
15		パターンファイル適用	最新のウイルスに対応したパターンファイルの適用状況を管理する。	・最新パターンファイル適用時間	・最新パターンファイルの公開から適用までの時間	24時間以内
16		セキュリティパッチの適用	適用する必要があるセキュリティパッチを確実に適用されたかを管理する。	・重大な最新セキュリティパッチの通知時間 ・重大なパッチ適用可否判断までの時間	・重大な最新セキュリティパッチ公開から区担当者へ通知するまでの時間と区担当者へ通知後、パッチ適用可否を決定 (分析) し、通知するまでの時間	15日以内

## データセンター要件

下記要件を満たすこと。

要件分類		要件
<b>1. 基本要件</b>		
<b>1.1. セキュリティルールにかかる要件</b>		
1.1.1	セキュリティルール	プライバシーマークの付与事業者又は情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）適合性評価の認証取得事業者であること。
<b>2. データセンターファシリティ要件</b>		
<b>2.1. 建物に係る要件</b>		
<b>2.1.1. 立地要件</b>		
2.1.1.1	交通アクセス	データセンターへの複数の交通アクセス経路が確保されていること。
2.1.1.2		データセンターの所在を一般に公開・公表しないこと。
2.1.1.3	立地環境	日本国内に立地していること。
<b>2.1.2. 災害対策要件</b>		
2.1.2.1	耐震対策	震度6強の地震に耐える基礎耐震若しくは基礎免震構造であること。
2.1.2.2	耐火対策	建築基準法、消防法に基づいた耐火建築物であり、自動火災報知システムを有していること。
2.1.2.3		火災発生時の消火活動に必要な消火設備（消火器、消火栓等）が設置されていること。
2.1.2.4		建築基準法施行令に規定する排煙設備が建物内の適切な箇所に設置されていること。
2.1.2.5		館内諸設備の集中管理ができること。
2.1.2.6	耐水対策	窓及び天井、床からの水の浸入を防止できること。
2.1.2.7		空調機械室内の床は防水塗装を行うこと。
2.1.2.8		漏水センサーを設置し、漏水警報を監視すること。
2.1.2.9	雷害対策	建物は避雷針・アース及び避雷器等の雷害対策が施されていること。
2.1.2.10	非常用設備	建築基準法及び消防法に規定する非常用設備及び避難経路を有していること。
<b>2.1.3. セキュリティ管理要件</b>		
2.1.3.1	防犯設備	不審者及び部外者の侵入等を防止するための防犯設備を有すること。
2.1.3.2	入退館管理	建物への入退館は24時間365日可能であること。また、有人による監視・入退館管理（記録・履歴の保管）を行い、許可された人のみが入退館できるよう制限すること。
2.1.3.3	セキュリティ区画管理	入館者の権限に応じた、セキュリティ区画の制限が可能なこと。

## データセンター要件

下記要件を満たすこと。

要件分類		要件
2.1.3.4	持込・持出制限	危険物の持込や情報の持ち出しを制限するための設備や方策を有し、運用すること。
2.1.3.5	監視カメラ設備	監視カメラを設置し、建物内を24時間365日監視、記録、保管すること。
<b>2.1.4. 電気設備要件</b>		
2.1.4.1	電源容量	建物（サーバールーム含む）へ十分な電源を供給できる電源容量であること。
2.1.4.2	非常用電源設備	建物の受電が停止した際に、サーバールームや空調設備等に電源を供給できる非常用発電設備を有すること。
2.1.4.3		非常用発電設備は、ガスタービン方式やディーゼルエンジン方式等を採用し、停電時でも自動運転が可能なこと。
2.1.4.4		非常用発電設備による連続運転（最低24時間以上）を行える燃料を備蓄していること。
2.1.4.5		非常用発電設備使用時にも、電源の無瞬断供給が可能なこと。
<b>2.2. サーバルームに係る要件</b>		
<b>2.2.1. サーバルーム構造要件</b>		
2.2.1.1	外部との遮断	サーバールームは一般の事務室及び居室、電源室等とは、独立したスペースであるとともに建物外部からの視野が遮断されていること。
2.2.1.2	フリーアクセス	サーバールームは、フリーアクセス（二重床）構造であり、電気、通信ケーブル等の床下配線が可能であること。
2.2.1.3	床荷重	十分な床荷重（500kg/m <sup>2</sup> 以上）を有していること。
2.2.1.4	サーバールーム面積	システムを設置する十分なスペースを確保すること。また、今後のシステム拡張に柔軟に対応可能なこと。
2.2.1.5	レンタルサーバラック	ラック数はサーバ機器やネットワーク機器等の整備内容に応じて、効率的に格納できるサイズ・数量を用意すること。また、ラックの転倒防止措置を備えること。
<b>2.2.2. 空調設備要件</b>		
2.2.2.1	空調設備	サーバールームには、専用の空調システムにより、温度及び湿度が一定に保たれるような設備が備わっていること。
2.2.2.2		空調設備への電源供給経路については、複数経路を確保していること。
2.2.2.3	温度・湿度管理	温度、湿度は機器などの安定稼働に影響を及ぼさないよう、適切な温湿度に保たれていること。
2.2.2.4	空調設備の信頼性	サーバールームには、室内の負荷発熱に対応した空調能力のある24時間365日連続運転が可能な複数台の空調機が設置されていること。
2.2.2.5		空調設備の電源については、非常用発電機等による冗長化構成を確保していること。
<b>2.2.3. セキュリティ管理要件</b>		
2.2.3.1	サーバールーム出入口	サーバールームへの出入口は、可能な限り少なくすること。
2.2.3.2		サーバールームの出入口は、非常口を除き、階段、廊下等共用部から直接入退室できない位置に設けること。

## データセンター要件

下記要件を満たすこと。

要件分類		要件	
	2.2.3.3	サーバールーム入退室管理	サーバールームへ入室する際は、IC カードゲート及び生体認証等による個人レベルでの認証を行い、入退室者の履歴を個別に記録・管理すること（共連れ防止を実施すること）。
	2.2.3.4	サーバールーム	サーバールーム内ではラック等で死角が発生しないよう監視カメラを設置し、室内全体や出入口を24時間365日有人監視し、入退室者の履歴を記録、保管すること。 また、区からの画像の提供を求められた場合は、画像の閲覧が可能なこと。
	2.2.3.5		一般の事務室及び居室とは独立したスペースであり建物外部からの視野が遮断されていること。
	2.2.3.6	持込・持出制限	危険物の持込や情報の持ち出しを制限するための設備や方策を有し、運用すること。
	2.2.3.7	ラック施錠	各ラックの個別施錠が可能なこと。
	2.2.3.8	建物外周部監視	建物外周部を監視カメラにより監視すること。

## 情報資産を取り扱う業務委託契約事項

## 1 情報セキュリティ体制の整備

以下を整備し、区へ関係する文書を提出すること。

- (1) 受託者は、区に対して本契約の履行に関しての責任者、監督者及び作業従事者の名簿を届け出ること。  
区が作業従事者に身分証明書の提示を求めた際は、速やかに提示ができるようにすること。
- (2) 受託者は、情報セキュリティ事故等発生時の連絡体制、対応方法（対処手順、責任分界点、対処体制等）について明示すること。
- (3) 区の情報セキュリティポリシー及び情報セキュリティ実施手順を遵守すること。
- (4) 受託者は、作業従事者に対し情報セキュリティ対策について教育を行うこと。区が求めた場合は、教育の記録を提示すること。
- (5) 受託者は、区と協議のうえ、作業従事者ごとの作業場所、業務、情報資産等のアクセス制限を定めること。
- (6) 受託者は、第三者が提供するサービスを利用している場合、サービスレベルの達成状況及びセキュリティ上の要求事項が適切に実行されていることを監査または検査などで確認し、区に報告すること。
- (7) 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を取り決めること。

## 2 情報資産の取り扱い

## (1) 取り扱い

受託者は、区が決定した情報資産の分類に基づき、区と同様に情報資産の取り扱いを行うこと。

ア 情報資産の漏えい、紛失、改ざん及び破損を防止すること。

イ 業務上必要のない情報資産を作成しないこと。

ウ 情報資産を必要以上に複製及び配布しないこと。

エ 業務以外の目的に情報資産を利用しないこと。

オ 区が決定した情報資産分類の価値が高い情報資産は、施錠できる場所での保管又はアクセス制御を行うなど、許可されていないものに対して、情報資産を使用不可又は非公開にする措置を講じること。その他の情報資産は、必要に応じて施錠できる場所での保管又はアクセス制御を行うなど、許可されていないものに対して、情報資産を使用不可又は非公開にする措置を講じること。

カ 個人情報漏えい防止のための技術的安全管理措置を講じること。

## (2) 搬出入

受託者は、区が提供した情報資産の搬出入が必要な時には、事前に区の承認を得ること。また、情報資産の暗号化等の技術を活用し、盗難、不正コピー等の防止を厳重に実施すること。

### (3) 記録

区が提供した情報資産の内容及び交換・持ち出し等の履歴に関しては記録すること。

### (4) 記録媒体の制限

受託者は、区が提供した情報資産の不正な持ち出しや不適切な情報の混入を防止するため、業務に使用する記録媒体を制限すること。

### (5) 区が提供した情報資産の返還・廃棄

受託者は、区が提供した情報資産等について本契約終了後、速やかに区に返却するか、消去又は廃棄してその旨を書面で報告すること。

### (6) 記録媒体等の修理・廃棄

受託者は、区が提供した情報資産が含まれる記録媒体を有する機器を修理・廃棄する必要がある場合は、事前に内容を消去できる場合を除き修理又は廃棄事業者と機密保持義務を設けるとともに、廃棄時は情報資産の磁気破壊装置や消去専用ソフトによる消去、または物理的破壊等を行い、その旨を書面で報告すること。

### (7) 情報機器の持ち込み

受託者は、業務履行のため受託者が所有する業務用パソコン等の情報機器を区の機密区域及び業務区域に持ち込む必要がある場合は、文書をもって区の承認を受けること。また、持ち込み機器を区の機器もしくはネットワークと接続する必要がある場合については、区の情報セキュリティ対策に準じた対策を図り、その対策内容を提出して承認を得ること。

## 3 守秘義務

受託者は、本契約に基づき業務上知り得た情報について、第三者に開示・提供・漏えいしてはならない。なお、本契約終了後も同様とする。

## 4 区による監査・検査

区が、受託者に対して本契約内容における情報セキュリティ対策が遵守されていることを確認するため、必要に応じて情報システム監査又は検査を行う際に、受託者は、区の情報システム監査又は検査が円滑に遂行できるよう協力すること。

## 5 情報セキュリティインシデント発生時の対応

受託者は、個人情報の漏えい、紛失、盗難、誤送信等の事故が発生し、又はそれらの疑いがあるときは、適切な措置を取るとともに、至急、区に報告すること。また、区が情報セキュリティインシデントについて公表する際は協力すること。

なお、事前に情報セキュリティインシデントの状況を追跡する仕組みも構築しておくこと。

## 情報システムに関する業務委託契約事項

## 1 操作手順

情報システム等の操作手順は文書化し、最新の状態を維持すること。また、その手順は、必要とする全ての利用者に対して利用可能とすること。

## 2 不正プログラム対策

- (1) 受託者は、利用するパソコンやサーバ等に不正プログラム対策ソフトウェアの最新バージョン及び定義ファイルを維持管理し、不正プログラムを検出する措置を行うこと。不正プログラムが検知された場合は速やかに検知された不正プログラムは自動的に隔離し駆除するとともに、区に報告すること。またネットワークから遮断し、改ざんが確認された場合は、区と相談の上、正しい内容に復元すること。
- (2) インターネットに接続している情報システムでは、不正な攻撃を防止するための検知機能を有すること。
- (3) クラウドサービスを提供する場合は、不正プログラムへの対策(必要なポート、プロトコル及びサービスだけを有効とすることやマルウェア対策及びログ取得等の実施)の確認と定期的な報告をすること。

## 3 脆弱性対策

- (1) 受託者は、本契約の履行に際し、開発、運用、保守の際の情報セキュリティ上問題となりうる機器およびソフトウェアを使用しないこと。
- (2) 受託者は、情報システムの脆弱性を突いて行われる攻撃等のリスクについて常に情報収集を行い、業務の重要度に応じた情報セキュリティ対策を提示し、実施すること。
- (3) 受託者は、システム障害を未然に防止するための措置、障害発生を早期発見するための措置及び障害発生時の拡大防止や迅速復旧のための措置について、業務の重要度に応じた対策を明示すること。
- (4) ウェブアプリケーションではセキュリティを考慮した実装を行い、特にインターネットに接続する情報システムでは、「脆弱性一覧」を参考に脆弱性に対応すること。
- (5) 業務で利用するソフトウェアは、パッチやバージョンアップなどの開発元のサポートが終了したソフトウェアを利用しないこと。
- (6) 利用するクラウドサービスに影響し得る技術的脆弱性の管理内容、区の業務に対する影響や保有するデータへの影響、技術的脆弱性に対する脆弱性管理の手順について、区に報告すること。

## 4 構成管理

- (1) 情報システムを構成するハードウェアやソフトウェアの名称と版数を明らかにし、区に提示すること。
- (2) 情報セキュリティ対策を実施するために必要となる項目等で修正又は変更等が発生した

場合、関連文書を更新し、区に報告すること。

(3)利用するクラウドサービスの使用において必要な監視機能し、業務継続の上で必要となる容量・能力を予測し業務が維持できるようすること。

上記により、構成に変更があった場合も適宜報告すること。

## 5 ネットワークセキュリティ

(1)機密性の高い情報資産をインターネットに接続しているサーバ等の公開領域に保管しないこと。また、データベースサーバ等は、ファイアウォール等でインターネットと分離されたセグメントに設置すること。

(2)受託者は、情報システムの利用中に一定の使用中断時間が経過したときには、そのセッションを遮断する機能を提供すること。

(3)受託者は、情報システムの認証方法(ID、パスワード、ICカード、認証鍵等)を区に提供すること。

(4)受託者は、特定の場所又は装置からの接続を認証する手段として、自動の識別装置を必要に応じて導入すること。

(5)インターネットを利用する情報システムでは、業務の重要度に応じて、https、VPN等により暗号化を行い、通信路での盗聴及び改ざんから保護する。また不要な通信はファイアウォール等により遮断すること。

## 6 情報システムのログや記録

ログオンやログアウトなどの利用者の活動状況や外部からの非定常的なアクセス等のセキュリティ事象を監視・記録し、区の求めに応じて提供すること。また、記録(ログ等)が保護(改ざん防止等)の対応をすること。

## 7 時刻の同期

全ての情報システム内の時刻は、正確な時刻源と同期させること。

## 8 情報システム停止等

情報システムを停止する場合や運用制限がある場合は、区の了承を得ること。

## 9 変更管理

受託者が調達・管理する情報処理設備及び情報システムの変更において、区に影響を及ぼすものは、事前に区と協議を行うこと。また、情報システムの変更が行われた際には変更履歴を区に明示すること。約款による利用については、この限りでない。

## 10 データベース管理

委託先が調達・管理する情報システムにおいては、区に割り当てられる容量・能力の限界値を開示すること。また、区から要請があった場合は、資源の利用率などを明示すること。約款に

よる利用については、この限りでない。

#### 11 ソースコード管理

- (1) ソースコードが不正に変更・消去されることを防ぐために、ソースコードの管理を適切に行うこと。
- (2) ソースコードを納入する場合は、区の本番環境以外の開発環境等に導入し、管理すること。また、その管理手順を区に提示し、区の承認を得ること。

#### 12 品質管理

情報システムの開発工程において、区の意図しない変更が行われないことを保証する管理が、一貫した品質保証体制の下でなされていること。

#### 13 バックアップ

業務継続に支障が発生する恐れのあるデータは、定期的にバックアップをとること。その際に個人情報等の機密性の高い情報資産の保護を行うこと。また、区がバックアップ手順を策定する場合は情報を提供すること。

#### 14 アクセス制御

- (1) 受託者は、情報システムのアクセス制御を適切に行うこと。また、区がアクセス制御等の状況を確認できるようにすること。
- (2) 区が定めた情報セキュリティポリシーにおけるアクセス制御(パスワードや認証情報を含む)に関する事項が、実現できるようにすること。
- (3) クラウドサービスを利用する際に、受託者に管理権限が与えられた場合、多要素認証を用いて認証した上で、クラウドサービスにアクセスすること。
- (4) 不正アクセス対策として、ユーティリティプログラムについてはクラウドサービスのシステムやアプリケーション設定を変更するものは原則として使用を禁止する。これらのうち、利用が必須なものは情報セキュリティの責任者の承認を取得し、利用を管理した上で使用すること。

#### 15 開発及び運用

- (1) 開発及び運用において、運用環境とテスト環境を分離する。運用内容を変更する際には、テスト実施及び検証結果を事前に区へ報告し、確認を得ること。
- (2) 受託者は、情報システムの変更を行う際には、変更履歴を区に明示すること。
- (3) 受託者は、情報システムの利用環境に変更が生じる場合は、あらかじめ区に通知し、了承を得ること。

#### 16 情報セキュリティ

- (1) 情報セキュリティの観点から必要な試験がある場合には、試験項目及び試験方法を定め、これに基づいて試験を実施すること。

(2)情報セキュリティの観点から実施した試験の実施記録を保存すること。

#### 17 インシデント対応準備

クラウドサービス利用における重大なインシデントに繋がるおそれのある以下の重要な操作に関して、手順化すること。

(ア)サーバ、ネットワーク、ストレージなどの仮想化されたデバイスのインストール、変更及び削除

(イ)クラウドサービス利用の終了手順

(ウ)バックアップ及び復旧

#### 18 クラウドサービス利用時の責任分界点について

デジタル庁提供の「ガバメントクラウド手続き概要(全編)」(2023/09/22 公開)の「3.5 責任分界点」に記載の図を参考に責任分界点(説明責任範囲も同様)を明確にし、区に提示すること。

#### 19 テストデータの管理

テストをする際は、実施及び検証のテストデータに、個人情報及び一般に公表することを前提としていない情報資産の实在データが含まれていないようにすること。個人情報及び一般に公表することを前提としていない情報資産の实在データが含まれている場合は、区が管理する区域内にテスト環境をつくり、都度許可を得ること。また、テストの完了後は、適切に削除すること。

#### 20 入退域管理

受託者は、運用、機器の搬出入で区のサーバ室等機密区域へ入退域する場合は、入退域管理簿の記入等、区の定めた手続に従うこと。定期的に入退域しなければならない受託者は作業従事者ごとに担当する作業内容を明記した名簿を提出すること。

#### 21 監視

データセンター等機密性及び完全性の高い情報資産を保管する場所では、カメラ監視や入退出管理等による不審者の監視が可能な状態にすること。

## 脆弱性一覧

本システムに混入しないよう対処を求める主な脆弱性は次のとおり。

<参考>「脆弱性名称の定義に関する参照先」

(1)IPA『安全なウェブサイトの作り方 2021年3月改訂』

(2)CWE - Common Weakness Enumeration

(3)IPA『ウェブ健康診断仕様』

No	脆弱性名称	
1	SQL インジェクション	
2	OS コマンド・インジェクション	
3	ディレクトリ・トラバーサル脆弱性	
4	「ログイン機能」の不備	推測可能なセッション ID
		URL 埋め込みのセッション ID の外部への漏えい
		クッキーのセキュア属性不備
		セッション ID の固定化
5	クロスサイト・スクリプティング(XSS)	
6	利用者の意図に反した実行の防止機能の不備	クロスサイト・リクエスト・フォージェリ(CSRF)
		クリックジャッキング
7	メールヘッダ・インジェクション脆弱性	
8	「アクセス制御」と「認可処理」の不備	アクセス制御
		認可処理
9	HTTP ヘッダ・インジェクション	
10	eval インジェクション	
11	競合状態の脆弱性	
12	意図しないファイル公開	
13	アップロードファイルによるサーバ側スクリプト実行	
14	秘密情報表示時のキャッシュ不停止	
15	オープンリダイレクタ脆弱性(意図しないリダイレクト)	
16	クローラへの耐性	