

社会福祉法人京都福祉サービス協会
居宅部門基幹業務システム使用契約等仕様書

1 システム導入の方針

社会福祉法人京都福祉サービス協会居宅部門（以下「当法人」という。）の介護事業等にかかる基幹業務システムを新たに構築するにあたり、利用者に対するサービス提供に影響がないよう迅速かつ安全に現行システムから新システムに移行させる必要があること、また頻繁に発生する法改正に対して、効率的かつ柔軟に対応できるよう、制度に関わる部分はパッケージシステムをベースとしてシステムを構築し、パッケージシステムで対応できない当法人独自の運用に関する機能はパッケージシステムの改変（以下「カスタマイズ」という。）対応又はプログラム開発対応を行うことを基本方針とする。

2 当法人の事業拠点数及びパソコン台数

(1) 拠点等

事業拠点数 15箇所（2018年12月1日現在）※1

① 本部

② 介護保険制度

居宅介護支援事業所	13事業所	※2
訪問介護事業所	12事業所	
介護予防・日常生活支援総合事業所	12事業所	※3
夜間対応型訪問介護事業所	1事業所	※4

③ 障害者総合支援制度

居宅介護事業所	12事業所	
重度訪問介護事業所	12事業所	
計画相談支援事業所	12事業所	

※1 事業拠点数とは、サービス単位ではなく本部を含む地理的な場所の数をいう。

※2 居宅介護支援事業所は、予防ケアマネジメントを受託している。

※3 訪問型サービスとして、主に京都市を保険者としたサービスを提供している。介護予防相当サービス、緩和型サービス（生活支援型サービス、支え合い型サービス）の3類型について対応している。

※4 夜間対応型訪問介護事業として、1つのオペレーションセンターと市内に3つの訪問介護員の拠点を持っている。

(2) クライアントパソコン台数

404台（2018年12月1日現在）

各拠点の配備状況は別添資料「事業所一覧」のとおり。

3 提案範囲

提案範囲は、下記項目を含めた内容とする。プロポーザル実施要綱に定める企画提案書の作成要領に則り提案すること。

- (1) 本仕様書及び仕様書別紙1、仕様書別紙2、仕様書別紙3に関する事項
- (2) 当法人にとって有益な付加機能

4 納品期限

2019年12月1日から新システムでの運用が開始できるよう、システム（カスタマイズ対応した機能又はプログラム開発対応した機能を含む。）の導入、データ移行、職員への操作方法の教育を行うこと。具体的な納品等に関するスケジュールは、応募書類の内容に基づき、プロポーザルによる選定業者決定後に調整し決定する。

5 納入場所

別添資料「事業所一覧」のとおり

6 仕様書に定める要件について

(1) システム機能に関する要件

① 要件

ア 要件の対象となる構成

提案するシステムは、以下のコンセプト、サービス種類及び機能で構成されていること。

- (ア) 頻繁に発生する法改正に対して、柔軟に対応できるパッケージ製品であること。
- (イ) 当法人で提供している介護保険サービス、障害者総合支援サービス、独自サービスを包括して提供できること。
- (ウ) パッケージシステム機能でサポートされていない機能については必要に応じてカスタマイズ対応若しくはプログラム開発対応を行うことができること。
- (エ) 全拠点、全サービスのサービス提供実績等を統括し、介護報酬・利用料請求の一括管理ができる本部機能を有すること。
- (オ) 利用料収納管理は、現行システム同様、口座振替及びコンビニ収納により行うことができること。
- (カ) 個人情報を取り扱うことから高いセキュリティ対策が施されたシステムであること。
- (キ) 介護保険等、制度上で事業所が順守することが定められている事項について対応できるシステムであること。

イ サービス種類

以下のサービス種類を一体的に提供できること。

対象制度	サービス種類
介護保険制度	居宅介護支援※1 訪問介護 介護予防訪問介護 介護予防・日常生活支援総合事業※2 夜間対応型訪問介護
障害者総合支援制度	居宅介護 重度訪問介護 計画相談支援
その他	上記以外に当法人が独自に提供しているサービス

※1 予防ケアマネジメント、介護予防支援に係る受託事業所としてのサービス管理が可能であること。

※2 訪問型サービスは、訪問介護サービスと同等の管理ができること。通所型サービスは、受託事業所としてサービス管理が可能であること。

ウ 必要とする主な機能

対象サービス種類	主な機能※3
居宅介護支援	利用者管理, アセスメント・モニタリングを含むサービスプラン管理, 経過記録管理, 利用予定と実績管理, 給付管理, 介護報酬請求管理
訪問介護 介護予防訪問介護 介護予防・日常生活支援総合事業 夜間対応型訪問介護	利用者管理, サービス計画管理, 経過記録管理, 利用予定・実績管理, ヘルパースケジュール管理, スケジュールメール配信機能, 介護報酬請求管理, 利用料請求管理, 利用料収納管理
夜間対応型訪問介護	現通報システムとのCTI連携・通報履歴管理
居宅介護 重度訪問介護	利用者管理, サービス計画管理, 経過記録管理, 利用予定・実績管理, ヘルパースケジュール管理, スケジュールメール配信機能, 介護報酬請求データ作成機能, 介護報酬請求管理, 利用料請求管理, 利用料収納管理
計画相談支援※4	利用者管理, 経過記録管理, 介護報酬請求管理
当法人が独自に提供しているサービス	利用者管理, サービス計画管理, 経過記録管理, 利用予定・実績管理, ヘルパースケジュール管理, スケジュールメール配信機能, 利用料請求管理, 利用料収納管理

※3 主な機能には、当該機能に制度又は運用上通常必要な帳票印刷機能又はCSV等のデータ出力機能が備わっていることが望ましい。

※4 アセスメント・モニタリングを含むサービスプラン管理ができれば望ましい。

② システム機能の確認方法について

当法人が求めるシステムの機能については、仕様書別紙1及び仕様書別紙2に記載の各項目について、回答欄に記載された回答内容により確認する。

「システム機能要件一覧の記載方法について」を確認し、仕様書別紙1及び仕様書別紙2について対応方法を記載すること。

(2) 外部システムとの連携に関する要件

① 概要

ア 対象と連携頻度

(ア) 口座振替伝送システム

月に2回、口座振替請求データの送信と入金データの受信を行う。伝送システム名は「EBNext2」、(株)NTTデータ四国の製品である。

(イ) コンビニ収納代行システム

連携するコンビニ収納代行システムは指定しない。なお、現状は収納データの取り込みを月に2回実施している。

(ウ) 夜間対応型訪問介護通報システム

毎日、通報のつど、連携する。連携するシステム名は「ドコモテレビ電話ソフト」、株式会社NTTドコモの製品である。

② 外部システムとのデータ引き渡し及び取り込み ※①アー(ア)、アー(イ)のみ

外部システムの定める仕様書に応じたレイアウトでCSV等の形式でファイルを作成できるようにすること。また、外部システムから取り込むデータについても、指定するデータをCSV等の形式で取り

込むことができるようにすること。

③ 外部システム連携に係る改修対応

外部システムと連携するため、カスタマイズ対応又はプログラム開発対応が必要となる場合は、外部システムの管理者等と協議、調整し、原則として外部システム側での改修作業や追加機器が必要とならないよう設計すること。

(3) 導入支援に関する要件

① 支援の内容

ア 導入作業において、システム移動時に必要となるデータのセットアップ支援作業を行うこと。

イ クライアントパソコンからサーバーに接続できるようネットワーク設定、疎通確認を行うこと。

ウ 提案システムがクライアントパソコンにソフトウェアをインストールする必要がある場合又はクライアントパソコンの設定変更が必要な場合は、導入作業を実施する、若しくは当法人担当者の支援を行うこと。

エ ネットワーク、ハードウェア、ソフトウェア等の利用に際して、現行システム業者又は関係業者等との調整が必要となる場合には、その調整や必要な資料の作成を行うこと。

オ システム全体の概要及び当法人のサービス単位別に一般ユーザー向けのマニュアル、当法人のシステム管理者向けのマニュアルを作成すること。

② 実施上の留意事項

ア 機器の搬入及び設置が必要な場合は、当法人担当者の指示に従うこと。また、搬入時のスケジュールについては、当法人担当者との協議・調整のうえ、指示に従うこと。

イ 当法人の個人情報保護に対するセキュリティ対策やネットワーク環境の運用ポリシーには細心の注意を払うこと。

ウ 導入作業において、問題が生じた場合は、当法人担当者との協議のうえ指示に従うこと。

エ 納入期限までに、設置、調整された機器を含むシステム全体が本仕様書記載の条件に合致していることを当法人担当者の立会いのもとで確認すること。

(4) データ移行に関する要件

① 現行システム内から新システムの稼働に必要なデータを移行するために、計画・設計といった移行に係る作業を行うこと。対象となる利用者の対象人数は、約10,000人を見込む。なお、移行作業に当たっては下記の留意事項のもとに実施すること。

ア データ移行の作業を確実にを行うため、必要な調査を行うとともに、現行システム業者との協議を実施すること。

イ システムの稼働スケジュールを考慮し、移行可能なデータと不可能なデータを明確にすること。

ウ 安全かつ確実な移行を実施すること。

エ 当法人担当者の役割について記載するとともに負荷が軽減できるようにすること。

オ 利用者や関係者及び職員、ヘルパーの個人情報の取扱いについて十分に注意を払うこと。

② 移行対象データ

仕様書別紙3「移行対象データ一覧」を確認し、移行対象となるデータについて確認すること。一覧における移行対象データを可能な限り新システムに移行できることが望ましいが、移行が不可能な項目については別紙3の「移行不可能データ」欄に当該項目を記載すること。

(5) ユーザー教育に関する要件

① システム操作説明のため、各事業担当職員（ユーザー）全員を対象とした研修（当法人の指定する場

所で行う集合研修)を最低各1回は行うこと。人数規模との見合いで複数回実施する場合は、1回あたりの対象人数を20名として見積もること。詳細については、選定後当法人と協議の上決定することとする。

なお、事業ごとに対象となる人数は下記のとおり。

対象事業	対象サービス	職種	人数
居宅介護支援	居宅介護支援	ケアマネジャー	128
訪問介護事業	訪問介護、日常生活支援総合事業、障害者総合支援（居宅介護・重度訪問介護）	サービス提供責任者 事務員	162
夜間対応型訪問介護	夜間対応型訪問介護	訪問介護員 事務員	19
計画相談支援	計画相談支援	相談支援専門員	29

- ② ユーザーを対象とした研修とは別に、当法人のシステム管理者を対象としたシステム管理に係る研修を最低1回は行うこと。研修方法、時期は、選定後当法人と協議の上決定することとする。
- ③ 研修を実施する前に、研修の内容について当法人と協議を行い、研修対象者、研修内容、研修方法を研修計画書として取りまとめ、当法人の承認を受けること。
- ④ ①、②の研修で使用するマニュアル、操作説明書等必要となる資料を事前に受講する人数分用意すること。また、電子媒体（DVD-R等）でも提供すること。

(6) セキュリティに関する要件

① 個人情報の管理体制

個人情報の管理について、第三者機関等の公的機関による認証等を取得している場合は、取得している認証の名称と、認証等の対象となる機能や範囲がある場合はその旨を明示し、認証の位置づけが分かる分かり易い補足資料を提示すること。また、同一の機能や範囲に複数の認証等がある場合は最上位のものを提示すること。

② ハードウェア、ネットワーク

ア データセンター

(ア) アクセス制限、操作ログの取得等、データが第三者から閲覧されないような対策を講じていること。

(イ) サーバーへのアクセスログ（ユーザーID、クライアントパソコンの端末情報等）の記録が可能であること。

イ ネットワーク環境

(ア) データセンターまでの通信経路は、第三者による閲覧、データ取得ができないように暗号化されていること。

(イ) 暗号化技術及びその仕組みについて、企画提案書にて説明を記載すること。

ウ クライアントパソコン

電子証明書等の仕組みを利用し、システムに接続できるクライアントパソコンを当法人のシステム管理者が指定できること。

③ システムのアクセス権限

ア 認証方法

(ア) システムを使用する職員一人一人にアクセス制限を設定できるシステムであること。

(イ) システム起動時のログイン画面では、ユーザーID・パスワードが一致した場合のみ起動が可能となる仕様であること。

(ウ) システムを使用するクライアントパソコンを、当法人のシステム管理者が制限できる仕組みがあること。

イ アクセス・コントロール

(ア) システムの稼働に関する設定、アクセス状況の監視、ユーザーのアクセス権限の設定及びその変更等、システム運用に関するすべての権限を管理できるシステム管理者権限が実装されていること。

(イ) システムのデータ作成、変更、更新、削除を行う権限をユーザー単位で設定できる機能を有すること。

(ウ) システムのデータ変更、削除等の処理者、処理内容等の履歴情報を保持し、システム管理者権限での随時参照を可能とすること。なお、履歴情報の保持期間も記載すること。

(7) システム保守に関する要件

① システム保守業務の範囲は、本提案によって調達した全てのハードウェア及びソフトウェア（カスタマイズ対応した機能、プログラム開発対応した機能も含む。）及びセキュリティに関する事項とし、下記の内容を含むものであること。

ア ハードウェア

(ア) データセンター

I 日本国内に設置されたデータセンターを運営若しくは利用していること。地震等の災害を考慮し、距離的に分散された複数のデータセンターを確保していることが望ましい。災害に係る対策がある場合は、対象となる災害とその対応範囲を提示すること。

II ハードディスク障害からデータを保護し、障害が発生した場合でもデータの消失がないこと。

III サーバーには、ウイルス対策を実施していること。

IV 障害が発生してもシステム停止が発生しないハードウェアの構成であること。また、障害からの迅速な復旧のため、ハードウェアの冗長化、日単位以上でのデータバックアップを実行していることが望ましい。

(イ) ネットワーク環境

I 必要に応じ、当法人のドメイン環境との調整、グループポリシーの適用等、セキュリティ関連項目の設計及び設定作業等を当法人担当者と共同で行うこと。想定外の作業が発生した場合、両者協議の上、対応方針を決定すること。

II データセンターまでの経路については、本提案に含めず、当法人で調達する必要のある機器、ソフトウェア、通信基盤（インフラ）がある場合は企画提案書に記載すること。

(ウ) クライアントパソコン

I クライアントパソコンの仕様について、提案システムで必要とするスペックやOS等の条件があれば企画提案書に記載すること。

II クライアントソフトをインストールする製品の場合、ユーザーによる設定の可否、及び導入に係る費用の有無（システム導入時とシステム稼働後の追加配備の場合）を企画提案書に記載すること。

III パソコンの故障等に備えた貸出用及び研修用の予備パソコン（以下「予備パソコン」という。）について、クライアントソフトのライセンスは計上しない取扱いとすること。貸出用の予備パソコンは入れ替えがあるため、契約期間中の取り扱いを企画提案書に記載すること。なお、貸出用の予備パソコンは概算で30台程度とする。

イ ソフトウェア

- (ア) 契約期間中において、法改正や制度改正等によりパッケージシステム機能の変更が必要となった場合は、通常の保守サービス費用の範囲内で、別途経費を要することなく対応すること。別途経費が発生する場合は、「制度改正等の費用負担について（任意様式）」にその内容を記載すること。費用負担がない場合は、その旨を企画提案書内に記載すること。
- (イ) システムで使用するソフトウェアについて、脆弱性等が発表された場合の、セキュリティパッチ適用等の対応が可能であること。
- (ウ) 小規模な改修については、保守による対応が可能であること。保守対応の可否について協議、調整が可能であること。
- (エ) 事業所情報、保険外サービス、金融機関、介護保険制度及び障害者総合支援制度のサービスコード、日常生活支援総合事業のサービスコード、権限設定等のマスタにて一元管理できる機能を有すること。

- ② システムは24時間365日稼働することを原則とし、システム又はサーバー等機器のメンテナンス、バックアップ処理等のためシステム停止がある場合は、頻度が1箇月に1回以下であること及び土日祝を含め日中帯（概ね9時～19時）にシステム停止することがないこと。ただし、法改正等による特別な対応に伴うシステム停止は除く。
- ③ 上記のシステム停止がある場合は、その頻度、停止時間帯及び停止時間（目安）を企画提案書に記載すること。
- ④ その他システムに係る運用制限がある場合は、その制限事項を企画提案書に記載すること。
- ⑤ 運用保守体制としての問い合わせ窓口について、企画提案書に記載すること。
- ⑥ 障害発生時の復旧までの工程、所要時間等の概要及び障害等発生時の連絡体制等について企画提案書に記載すること。また、対応完了時には対応担当者、障害内容、対応方法、再発防止策等を明記した障害対応報告書を提出し、当法人の承認を得る運用とすること。

(8) サポート体制に関する要件

- ① システム稼働後において、ユーザーからの操作に関する質問、不具合報告等に直接対応するヘルプデスク窓口を設置すること。ヘルプデスク窓口には提案システム及び介護保険、障害者総合支援制度に精通したオペレーターを配置していること。また、オペレーターに対する研修プログラム等があれば、企画提案書に記載すること。
- ② 受付期間及び方法について、電話窓口の場合は、少なくとも平日9時～17時30分の間窓口対応を実施すること。また、毎月1日から10日までの間については、土日祝日についてもヘルプデスク窓口が全部、又は一部日程で開設されていること。FAX、メール等の場合は原則24時間365日の対応を行うこと。また、上記以外のサポート体制、方法があれば企画提案書に記載すること。
- ③ ヘルプデスク窓口への相談内容については、一定の期間を単位に、当法人のシステム管理者へ件数や内容に関する統計データとしてフィードバックすること。
- ④ ヘルプデスク窓口の運営が選定業者による委託先事業者となる場合は、選定業者と委託事業者との相関及び連絡体制、委託事業者との守秘義務に係る取り決めについて企画提案書に記載すること。

7 成果物

業務の成果物及び納入時期を下表のとおりとする。原則電子媒体（DVD等）のメディアにて納品すること。もし、提出ができないものがある場合、項目とその理由を企画提案書に記載すること。

成果物	内容	納入期限
システム導入業務実施計画書	システム導入業務の目的、実施体制、実施内容、スケジュール、管理方法等を実施計画としてまとめたもの。	契約締結後速やかに
データ移行結果報告書	データ移行の作業内容、移行したデータの範囲等を示した報告書	データ移行作業完了後
基本設計書	業務システムとして実装すべき機能、画面や帳票などの操作や入出力に関する事項、生成及び保管されるデータの概要など、基礎的な事項をまとめたもの。	開発前
各種作業報告書	各工程において行った各種作業報告書	随時
議事録	打ち合わせ等に関する議事録	随時
テスト計画書	開発したシステムの品質を検査するために実施する試験の内容について定義したもの。	テスト実施前
テスト結果報告書	テスト計画書に基づき実施したテストの結果をまとめたもの。	テスト終了後
開発したプログラム	仕様書に基づき開発したプログラム一式	納品時
研修計画書	システムの操作方法等について、当法人のシステム管理者、本部及び事業所のユーザーに対して実施する研修の内容、方法をまとめたもの。	研修の実施前
マニュアル	システムの操作方法や運用方法をまとめたもの。	研修の実施前
研修テキスト	ユーザー研修に必要なテキスト	研修の実施前
研修報告書	導入時実施した研修に係る実施内容をまとめたもの。	研修終了後
完成図書	上記の成果物で最終完成したもの。	2019年12月31日

8 留意事項

- (1) 当法人担当者との連絡を密にして業務に当たること。
- (2) 業務の進捗状況については、適宜当法人担当者と協議し、指示に従うこと。
- (3) カスタマイズ対応した機能又はプログラム開発対応した機能に関する仕様の内容に変更が生じる場合は、当法人と受託業者双方で協議のうえ、決定する。
- (4) 本仕様書に定めのない事項については、必要に応じ、当法人と受託業者双方で協議のうえ、決定する。

以上

【別添資料】 事業所一覧

No	事業所名	配備台数	郵便番号	所在地	TEL	FAX
1	本部	29	600-8127	京都市下京区西木屋町通上ノ口上ル 梅湊町83-1 ひと・まち交流館京都4階	354-8745	354-8746
2	北事務所	33	603-8166	京都市北区紫野上御所田町9番地1	494-2955	494-2951
3	高野事務所	42	606-8103	京都市左京区高野西開町5番地 京都市左京合同福祉センター3階	724-1231	724-1186
4	小川事務所	29	602-0951	京都市上京区小川通今出川下ル西入東今町375番地	415-8850	415-8852
5	ケアステーション小川	4	602-0943	京都市上京区小川通一条上る草堂町586番地4	—	—
6	太秦事務所	27	616-8126	京都市右京区常盤一の井町8-3カリオン大町1階	873-2945	873-2947
7	朱雀事務所	27	604-8425	京都市中京区西ノ京銅駝町37番地2	803-1171	803-1141
8	本能事務所	10	604-8231	京都市中京区蛸薬師通油小路東入元本能寺南町346番地	253-6373	253-6253
9	東山事務所	16	605-0813	京都市東山区松原通大和大路東入二丁目轆轤町112番地 プレザント京都・東山	532-0551	531-1033
10	西七条事務所	21	600-8888	京都市下京区西七条八幡町29番地	315-7277	315-7250
11	西京事務所	25	615-8076	京都市西京区桂下豆田町14番地7	382-1919	393-0765
12	南事務所	28	601-8449	京都市南区西九条大国町48番地2	662-2622	662-2626
	ナイトケアセンター南	19			694-1911	662-3011
13	山科事務所	29	607-8165	京都市山科区柳辻平田町184番地	583-6692	583-6693
	ケアステーション山科	4			—	—
14	醍醐事務所	22	601-1366	京都市伏見区醍醐大構町16番地 内海ビル1階	575-5085	575-5086
15	伏見事務所	39	612-8078	京都市伏見区大宮町557番地の1 ルミエール丹波橋1階 101A	611-2100	611-0900