

ウ 明記していない事項について疑義が生じた場合は、受託者及び本市で協議して決定すること。

## 7 データ移行及び連携

データ移行及び連携の対象とする資産は以下のものを想定する。

(1) 基本データリスト第4.0版（標準化介護保険システムから抽出されたもの）

ア データ形式：CSV

イ ヘッダー：有り

ウ 文字コード：MJ+

エ 差分抽出については、前回の抽出時間以降のデータを各グループ単位でデータベースから抽出する。なお、抽出時に履歴番号等の振り直しが発生するレコードについては、更新されたレコードと同一個人のレコードの過去分も含めて全件抽出する。

オ 上記の基本データリストの版数については、標準化介護保険システムの構築に係る検討が進む中で、変更となる可能性がある。

カ 本市の現行の介護保険システムからの各種データの引継ぎについても、上記の基本データリストに基づいて行うものとする。

キ 上記の基本データリストから事業所システムへ取り込んだデータのうち、外字の表記が対応できないものについては、記号等で置き換えることとする。

ク 標準化に準拠した連携インターフェースによる基本データリストについて、令和8年6月頃に本番データ（現行の本市介護保険システムからアジャイル移行したシステムテスト中のデータから基本データリストを抽出したもの）を提供可能なものとする。なお、本番データに先んじて、同年4月以降にサンプルデータを提供する。

ケ 上記の基本データリストの文字コード変換について、以下の前提において、本市側での対応を可能とする計画があるため、事業所システムでの文字コード変換は原則として不要と考えているが、必要がある場合は前提条件等として具体的に示すこと。

### 【本市対応予定の事項】

#### <文字コード規格>

- ・ JISX0221：2020 (ISO/IEC 10646)

#### <文字セット>

- ・ JISX0213：2012、JISX0213：2004 (JIS2004)、Windows-31J (CP932、MS932)、行政事務標準文字、富士通Unicode系文字セット (UNI-JE)、富士通JEF漢字コード (JEF)

#### <エンコーディング方式>

- ・U n i c o d e系：UTF-8、UTF-16、UTF-16BE、UTF-16LE  
(異体字セレクタに対応、サロゲートペア(UTF-8除く)に対応)
- ・非U n i c o d e系：Shift\_JIS(SJIS)、富士通JEF漢字コード(JE F)

(2)高齢者福祉システムから抽出された、事業所システムへの連携用のCSVデータ

## 8 ヘルプデスク

- (1)運用業務では、職員側利用者からの問合せ、障害報告等を受け付けて回答を行うヘルプデスクを設置すること。
- (2)電話、電子メールによる受付方法があること。Webフォーム、SNS、チャットによる受付方法も可能であれば採用すること。
- (3)電話による受付時間は、9時00分から17時00分（土日祝日、年末年始を除く）を含む時間帯とすること。
- (4)取得した利用者の個人情報等を漏えいさせない措置を講じること。
- (5)ヘルプデスクの運用開始前には、業務従事者に対して、本市の条例やセキュリティポリシー、個人情報保護規定等の研修又はそれに準じた研修を実施すること。
- (6)問合せ状況等をもとに、定期的に受付方法や人員体制等の見直しを行うこと。

## 9 運用報告

運用業務では、毎月、前月分の運用実績概要を本市に報告すること。年度末については3月31日までの開庁時間内に報告すること。本報告については、毎月、月次の定例会を行い報告すること。定例会の資料は電子ファイルの形式及び必要に応じて紙資料にて提出すること。

また、定例会には、本市からの機能改善等の要望をくみ取る仕組みを設けること。以下に報告内容の案を示すが、詳細な内容については受託者及び本市との協議により決定する。

(1)各種申請利用件数

(2)SLA及びSLOに関する報告

ア SL A及びS LOの達成状況

イ 障害報告

(3)システム運用報告

ア 計画停止

イ 機能改善・機能改修

## ウ 保守作業等

### 1 0 システム間連携に関する構築について

事業所システムと標準化介護保険システムとの間の連携に係る事業所システム側の機能等に関して、以下の(1)から(4)についてはデジタル基盤改革支援補助金の申請を行うため、それぞれの作業内容、工数、作業年度を見積書内で明示すること。

- (1)標準化介護保険システムから抽出された基本データリストを、事業所システム側で取り込むための、事業所システム側の構築作業
- (2)事業所システムにおいて、標準化介護保険システムへ連携するためのO C R帳票（認定調査票、基本チェックリスト）を出力する機能の構築作業
- (3)事業所システムから出力されたO C R帳票について、標準化介護保険システムへのO C R読み込みのテスト及び帳票の調整に係る作業
- (4)本市の現行の介護保険システムから事業所システムへ、基本データリスト等を使用しデータ移行を行うことに係る作業

※以上は参考情報として提供を依頼するものであり、価格点ほか入札に係る採点には影響しないものとする。

### 1 1 知的財産権の取扱いについて

#### (1)著作権等の帰属

受託者は、本事業で得られた成果物の全ての著作権（著作権法（昭和45年法律第48号）第21条から第28条までに定める権利を含む）を無償で本市に譲渡するものとする。

#### (2)著作者人格権の扱い

受託者は著作者人格権を行使しないものとする。また、受託者は委託業務で得られた成果物に受託者以外の著作者がある場合は、当該著作者に著作者人格権を行使しないよう必要な措置をとるものとする。

#### (3)第三者の知的財産権の使用

受託者は特許権、著作権等の知的財産権の対象となっている第三者の技術等を使用するときは、その使用に関する一切の責任を負う。また、それに関わる費用については委託料に含めるものとする。

#### (4)受託者等が所有する知的財産権の取扱い

受託者が委託業務において、既存のパッケージソフトウェア等を利用する場合は、その権利が明らかなものに限り、従前よりパッケージやモジュール等の権利を有していた者に権利が留保される。この場合でも、本市はパッケージソフトウェア等を利用するための権利を得るものとし、システムの利用及び保守運用に支障がないようにしなければならない。

(5) その他

(1)から(4)に規定した知的財産権について、受託者が希望する場合は、本件の提案内容にその詳細を含めたうえで、本市と受託者の協議によりその規定の内容及び取扱いを変更することができるものとする。

その他、本委託業務で得られた成果物の取扱い及び知的財産権に関する事項については、本市と受託者とで協議して定めることとする。

## 1.2 納品物

本事業における納品物は、以下のとおりとする。

- (1) 事業所システム
- (2) プロジェクト計画書
- (3) 要件定義書
- (4) テスト仕様書兼成績書
- (5) 運用保守計画書
- (6) システム構成図
- (7) 運用テストシナリオ
- (8) 職員側利用者及び介護保険事業所等側利用者向け研修計画書
- (9) 職員側利用者用操作マニュアルのデータ
- (10) 介護保険事業所等側利用者用操作マニュアルのデータ
- (11) 職員側利用者及び介護保険事業所等側利用者向け研修資料データ（動画を含む）一式
- (12) 事業所システム運用マニュアルのデータ
- (13) 事業所システムから出力される帳票の一覧及び様式
- (14) 作業報告書
- (15) 定例会等の議事録
- (16) 課題管理表
- (17) リスク管理表
- (18) 履行報告書

### 1 3 その他

- (1)セキュリティは総務省が示す「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」に準拠したものであること。また、厚生労働省が示す「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン第6.0版」を参考に、医療情報の安全管理に配慮したものであること。
- (2)受託者は、別添の「情報セキュリティに関する要求事項」及び「個人情報取扱特記事項」に記載される事項を遵守すること。
- (3)本市の条例、規則及び要綱等を十分に理解すること。なお、本市で定める条例等は、本市ホームページの例規集 (<https://www.city.niigata.lg.jp/shisei/jorei/reiki/reiki.html>) 及び要綱集 (<https://www.city.niigata.jp/kensaku/youkou/>) に記載のとおり。
- (4)本事業の契約履行期間の満了、全部若しくは一部の解除、又はその他契約の終了事由の如何を問わず、本事業が終了となる場合には、受託者は本市の指示のもと、本事業終了日までに本市が継続して本事業を遂行できるよう必要な措置を講じるため、業務引継ぎに伴うサービス移行等に必要となる構成要素（データ等）をCSVファイル等一般的な形式で円滑に提供できること。なお、移行用のページやコンテンツ等の提供に係る費用は本契約に含まれるものとし、新たな費用は発生しないものとして取り扱うこと。業務引継ぎ完了後、サーバ等に保管されているデータは消去のうえ、証明書又は報告書を提出すること。
- (5)本事業の業務委託において、別途本市の費用負担が必要な内容・項目がある場合はその内容・項目及び概算費用を提案書に記載すること。

### 1 4 関係法令等

- (1)地方公共団体情報システムの標準化に関する法律
  - (2)介護保険法（平成9年法律第123号）
  - (3)新潟市介護保険条例（平成12年新潟市条例第20号）
  - (4)新潟市介護保険法施行細則（平成12年新潟市規則第44号）
  - (5)新潟市紙おむつ支給事業実施要綱
  - (6)新潟市訪問理美容サービス事業実施要綱
  - (7)新潟市ねたきり高齢者寝具乾燥事業実施要綱
  - (8)新潟市情報セキュリティポリシー 情報セキュリティ基本方針Ver4.00
- ※情報セキュリティ対策基準は非公開

図1 概念図

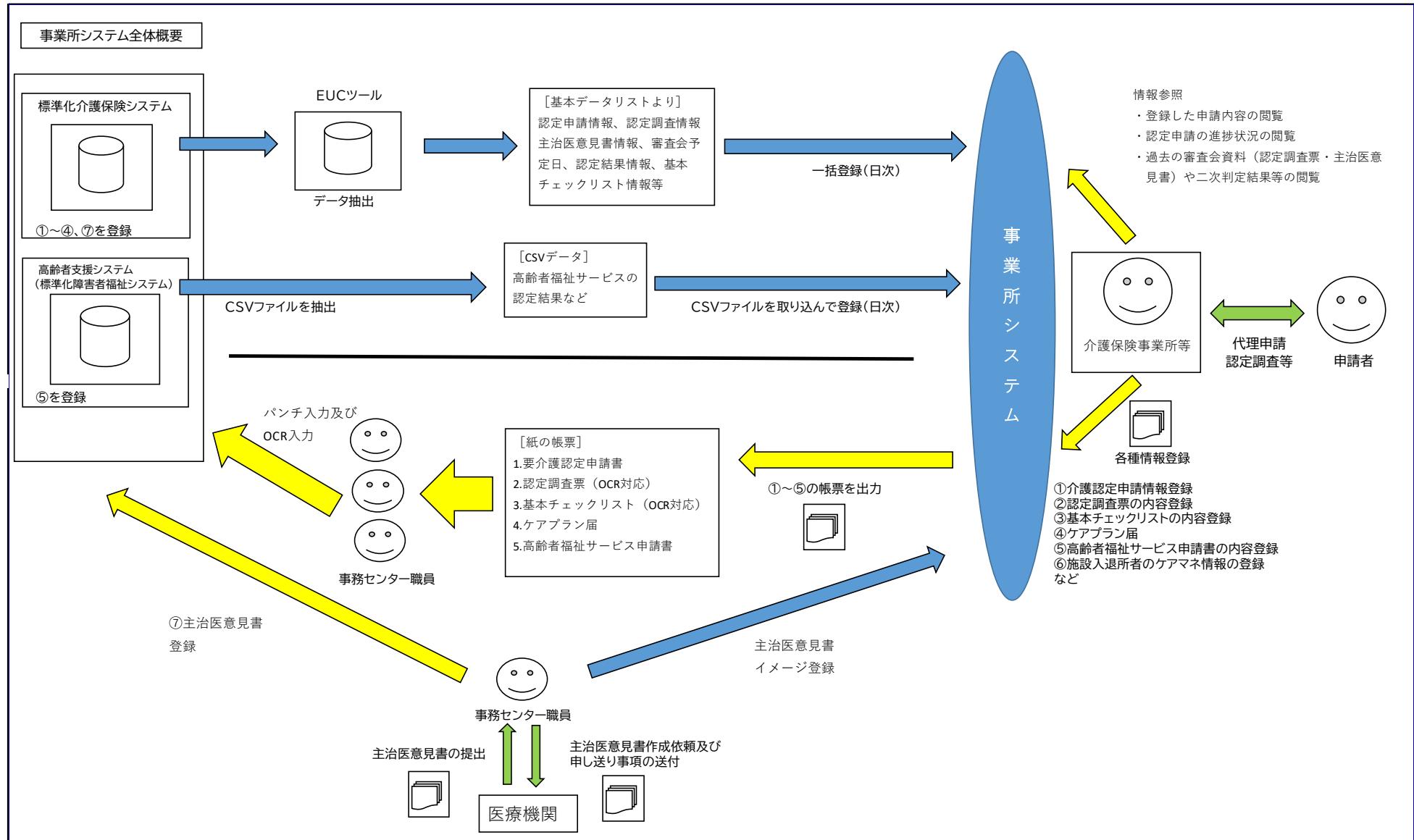


表1 機能要件一覧

項目番号	業務名	機能名	必須/任意	小項目（概要）
1	共通	対象者基本情報表示機能	必須	<p>対象者の介護認定審査会進捗情報、認定資格情報及びその履歴（負担割合を除く）、過去の審査会資料（認定調査票、主治医意見書）、基本チェックリスト及びその判定結果、要介護申請の進捗状況（訪問調査日、主治医意見書提出日、一次判定日、二次判定日、二次判定結果等）、管理している介護保険事業所等名及び利用者名、その他基本情報（氏名、性別、住所、生年月日等）を、介護保険事業所等側利用者及び職員側利用者が対象者ごとに閲覧できる画面に表示する。また、この画面を対象者の被保険者番号や氏名などで検索し表示できるようにする。</p> <p>各介護保険事業所等が自事業所の全対象者を検索する際は、それを一度の検索において一括で行えるようにする。</p> <p>介護保険事業所等側利用者が閲覧する場合は、項番4のとおり閲覧制限をかける。</p>
2		管理対象者設定	必須	介護保険事業所等の対象顧客（認定調査、ケアプラン作成の対象者及び項番22における担当圏域の地域包括支援センターの対象者）を、表3のとおり、事業所等の管理対象として事業所システムに登録する。（この際、可能な限り各所の手作業を少なくし、自動的に登録されることが望ましい。）
3		対象者管理画面	必須	介護保険事業所等側利用者及び職員側利用者が対象者を一覧表示及び被保険者番号等で検索し、照会可能な対象者を選択できること。この際、介護保険事業所等側利用者が行う場合は当該事業所の管理対象とする対象者のみ表示する。
4		閲覧制限	必須	各介護保険事業所等側利用者が、所属している介護保険事業所等が管理対象として登録されている対象者以外の情報を閲覧できないよう制限する。
5	介護認定業務	申請対象者情報登録	必須	標準化介護保険システムから抽出した基本データリスト（差分）から、要介護認定及び総合事業の新規申請（要支援からの変更を含む）、変更申請、及び更新申請対象者のデータを抽出し、事業所システムに登録する。
6		申請書等の印刷	任意	介護保険事業所等側利用者が、対象者の氏名・住所等が印字された要介護・要支援認定申請書、要介護認定申請取下申出書を事業所システムから印刷する。
7		担当介護保険事業所等の登録	必須	<p>事業所システムに登録された申請対象者の担当介護保険事業所等、担当認定調査員の氏名及び調査員番号等を登録する。また、その登録内容に変更があった場合は、介護保険事業所等側利用者が変更後の内容を登録する。</p> <p>※担当認定調査員の氏名及び調査員番号の登録への対応については任意とする。</p>
8		申請内容の登録	必須	介護保険事業所等側利用者が、要介護認定・要支援認定申請書の申請内容を事業所システムに入力（ファイル登録によるものも含む）する。この際、入力を行った介護保険事業所等の事業所名及び入力者名及びその調査員番号等を登録する。

9	新規申請相談受付票の登録	任意	各区役所等で要介護認定・要支援認定の新規申請を受け付けた際の、各認定調査センターへの連絡事項を記載した相談受付票（様式は表4のとおり）を各区役所等の職員側利用者が登録する。
10	主治医への申し送り事項の登録	必須	要介護認定・要支援認定申請時に、介護保険事業所側利用者が、主治医意見書を作成する医師への申し送り事項を登録する。
11	主治医への申し送り事項の印刷	必須	項目10で登録された申し送り事項を、事務センター従業員が印刷する。
12	標準化介護保険システム連携データ作成	必須	項目8で事業所システムに登録された申請データから、標準化介護保険システムへの連携用の帳票を作成する（この帳票は要介護認定申請書として、標準化介護保険システムに事務センター従業員がイメージ登録する）。
13	調査日の入力	必須	各申請者の認定調査を担当する各介護保険事業所等の認定調査員が、訪問調査日を事業所システムの該当の申請者のページに登録（ファイル登録によるものも含む）する。
14	認定調査票の印刷	必須	介護保険事業所等側職員が、管理対象者の過去の審査会資料である認定調査票を印刷する。この際、対象者の氏名が認定調査票に印字されていること。
15	認定調査結果の登録	必須	調査済みの認定調査票の内容を登録（ファイル登録によるものも含む）する。その際、担当の認定調査員の介護保険事業所等名、氏名、調査員番号等を併せて登録する。
16	認定調査結果の一時保存	任意	入力中の認定調査結果を一時保存し、途中から入力を再開できるようにする。
17	調査未実施及び意見書未回収の確認	任意	介護保険事業所等側利用者及び職員側利用者が、要介護申請後に認定調査が未実施及び主治医意見書が未回収となっている対象者を一覧で表示する。 この際、介護保険事業所等側利用者が行う場合は管理対象とする対象者のみ表示する。
18	資格者証の印刷	任意	項目8（申請内容の登録）で登録された対象者ごとに介護保険資格者証を作成し、介護保険事業所等側利用者が申請登録時等に印刷できるようにする。この際出力される様式は、「新潟市介護保険法施行細則の規定による様式を定める要綱」のものに基づき、対象者ごとに以下の項目（※）について自動的に印字されたものとする。  ※資格者証の有効期限（申請日から1か月後）、被保険者番号、住所、氏名及び氏名フリガナ、生年月日、性別、申請日時点の要介護状態区分、認定年月日（事業対象者の場合は基本チェックリスト実施日）、認定の有効期間開始日及び期限、居宅サービス等の1月当たりの区分支給限度基準額及びその有効期間の開始日と期限、サービスの種類及び種類支給限度基準額、認定審査会の意見及びサービスの種類の指定、給付制限の種別と期間開始及び終了年月日、対象者の居宅介護支援事業者又は介護予防支援事業者及びその事業所の名称又は地域包括支援センターの名称及びその届出年月日（過去3事業所分まで）

				で)、対象者が利用している介護保険施設等の種類・名称・入所及び退所等年月日、保険者番号及び住所・電話番号、交付日、本市市長印の印影。以上については、基本データリストから日次で連携されるデータ項目に基づく対象者ごとの情報又は固定の文言を記載するものとする。また、印刷する際は裏面（又は2枚目）に資格者証の注意事項（固定の文章のもの）を印字して出力できるようにする。
19	標準化介護保険システムへの連携データ作成	必須	項番 15 で登録した認定調査結果のデータから、標準化介護保険システムへの連携用の帳票を作成する（標準化介護保険システムへの連携は、事務センター従業員が帳票をOCR読み込みして登録することを想定している）。	
20	標準化介護保険システムからのデータ連携	必須	標準化介護保険システムから日次で抽出された基本データリストから、対象者（要介護認定・基本チェックリスト・高齢者福祉サービスの各申請者等）の本仕様書の機能要件を満たすために必要なデータを選択し、一括でシステムに取り込む。	
21	介護給付業務	ケアプラン届の登録及び連携	必須	介護保険事業所等側利用者が、ケアプラン届の情報を登録する。また、それに基づき、標準化介護保険システムへの連携の際に事務センター従業員が使用する帳票を作成する。
22	包括業務	新規対象者の登録	必須	以下の①②の対象者について、標準化介護保険システムからの連携による二次判定又は基本チェックリストの結果の登録の際に、対象者の住所の担当地域包括支援センターの圏域に応じて、各地域包括支援センターの管理対象として自動的に登録し、各地域包括支援センターへシステム上で通知する。 ①要介護認定申請の二次判定が要支援又は非該当となった者 ②基本チェックリストの該当又は非該当となった者
23		基本チェックリストの登録	必須	介護保険事業所等側利用者が基本チェックリストの内容を登録する。
24		標準化介護保険システム連携データ作成	必須	項番 23 で登録された基本チェックリストのデータから、標準化介護保険システムへの連携用の帳票を作成する（標準化介護保険システムへの連携は、帳票をOCR読み込みして登録することを想定している）。
25	高齢者福祉業務	高齢者福祉サービス申請書印刷	任意	対象者の氏名、住所、被保険者番号等が印字された高齢者福祉サービス申請書を印刷する。
26		高齢者福祉サービス申請登録	必須	介護保険事業所等側利用者が高齢者福祉サービス申請の内容（申請者氏名、対象者との関係、電話番号、サービス種別、申請日、申請受理日、申請区分（新規・更新・年次更新・変更）、受付事業所、台帳閲覧許可同意区分、管理区（申請者の住民票上の住所区分に基づくもの））を登録（ファイル登録によるものも含む）する。

			※本仕様書に記載の各種申請のうち、高齢者福祉サービスの申請のみ認定調査センターも申請の登録を行う。
27	高齢者福祉システムへの連携データ作成	必須	<p>項番 26 で登録された高齢者福祉サービス申請の内容等を、CSVファイル等で出力する。</p> <p>※出力するデータ項目は、項番 26 に記載のものに加え、「被保険者番号、対象者氏名、申請者生年月日」とする。また、高齢者福祉システムへのデータ連携は事務センター従業員による手作業での入力となることが想定されるため、出力されるファイルは連携作業を行う従業員が入力項目を確認しやすい様式であることが望ましい。</p>
28	高齢者福祉システムからの連携データの取り込み	必須	<p>高齢者福祉システムから日次で、CSVファイルで出力された高齢者福祉サービス申請情報（※1）や判定結果（※2）及び判定日を、事業所システムに取り込んで登録する。</p> <p>※1 申請情報のデータ項目は、「被保険者番号、対象者氏名、管理区、申請日、申請区分、申請受理日、受付事業者、台帳閲覧許可同意区分、申請者氏名、対象者との関係、電話番号、サービス種別」とし、高齢者福祉システムに申請情報が登録された際に日次連携する。</p> <p>※2 判定結果のデータ項目は、「判定日、判定結果（決定・却下・取消）、却下理由、決定日、判定理由、有効期間、受付事業所、変更日・変更理由、廃止日・廃止理由」とし、高齢者福祉システムに判定結果が登録された際に日次連携する（年次更新を含む）。</p>
29	高齢者福祉サービスに関する情報の閲覧	必須	項番 26 及び項番 28 で登録された情報を、項番 1（対象者基本情報表示機能）と同様に介護保険事業所等側利用者及び職員側利用者が閲覧できるようにする。
30	その他	メニュー画面	この機能要件一覧に記載の各機能を選択できる画面等を表示する。
31		管理対象者情報更新通知機能	各介護保険事業所等の管理対象者で、主治医意見書提出日、二次判定日、二次判定結果、高齢者福祉サービスの判定結果等の情報の更新があった者を、各介護保険事業所等へ通知する。
32		利用者登録	介護保険事業所等側利用者及び職員側利用者のアカウント（ID・パスワード等）を職員側利用者が新規に登録する。
33		介護保険事業所等登録	介護保険事業所等を職員側利用者が新規に登録する。
34		ログイン	介護保険事業所等側利用者及び職員側利用者が、ID・パスワードを含めた二要素認証によりログインを行う。
35		パスワードの変更	介護保険事業所等側利用者及び職員側利用者が、自分のアカウントのパスワードを変更できるようにする。

36	登録情報管理機能	必須	システムに登録されている対象者情報、利用者情報等の各種情報について、管理者権限のある職員側利用者が必要な際に隨時修正を行う。
37	マルチデバイス機能	必須	タブレット等の携帯端末でシステムを利用でき、かつ携帯端末で閲覧しやすい画面を表示する。
38	その他事業所の閲覧権限	任意	<p>ケアマネに認定調査を行う権限のない小規模多機能型居宅介護事業所・看護多機能型居宅介護事業所（市内計100か所程度）、認知症対応型共同生活介護事業所（同90か所程度）、特定施設入居者生活介護事業所（同30か所程度）のうち、希望する事業所に対象者の閲覧権限を付与し、対象者基本情報表示機能（項番1）、申請内容の登録（項番8）、基本チェックリストの登録（項番23）、高齢者福祉サービス申請書印刷（項番25）、高齢者福祉サービス申請登録（項番26）及び高齢者福祉サービスに関する情報の閲覧（項番29）に記載の各機能を使用できるようにする。</p> <p>※本項目における利用者が認定調査を行うことはないため、主にケアプラン作成のための審査会資料の閲覧や、ケアプラン対象者より依頼を受けて各種申請の登録を行う等のために事業所システムを使用することが想定される。</p>

#### ※機能要件に係る本市の各申請の件数等（参考）

- ・介護保険第1号被保険者数（令和7年8月末時点）…233， 297人
- ・要介護認定新規申請件数（要支援からの変更を含む）…13， 289件（令和6年度）
- ・要介護認定変更申請件数…4， 586件（令和6年度）
- ・要介護認定更新申請件数…14， 041件（令和6年度）
- ・要介護認定取下届提出件数…899件（令和6年度）
- ・基本チェックリスト申請件数…2， 499件（令和6年度）
- ・高齢者福祉サービス申請件数（令和6年度）
  - 紙おむつ…12， 935件、訪問理美容…3， 803件、寝具乾燥…1， 898件
- ・ケアプラン届提出件数…約15， 000件/年
- ・事業所システムの利用が見込まれる介護保険事業所等の数…約430事業所  
(うち地域包括支援センターは30か所)
- ・事業所システムを使用する介護保険事業所等側利用者数…約1， 300名
- ・事業所システムを使用する職員側利用者数…約30名（事務センター従業員除く）
- ・事業所システムを使用する事務センター従業員数…約5～10名

表2 非機能要件一覧

項目番	大項目	小項目	項目説明	規定内容
1	可用性	サービス稼働率	サービスを利用できる確率 ((計画サービス時間-停止時間) ÷ 計画サービス時間) ※計画サービス時間及び停止時間には、計画停止に係る時間を除く。	99.0%以上
2		ファシリティ	災害時を含め安定的にサービスを提供できるファシリティとなっていること。	データセンター等で、ディザスタリカバリ（災害対策）・災害の未然防止のための、ファシリティ対策を実施していること。（災害被害の軽減のため、地震、火災、水害、停電等への対策、UPS装置や自家発電設備の冗長化等）
3		アップグレード方針	バージョンアップ/変更管理/パッチ管理の方針	年に1回以上の定期バージョンアップ、及び随時バージョンアップを実施すること。 また、OS、ブラウザのバージョンアップ（サービスパックを含む）に迅速に対応すること。
4		制度改正への対応	介護保険に関する制度改正があった際に、それに基づき事業所システムを改修する。	その都度、適宜本市と受託者側で対応を協議することとする。
5		障害発生時の平均復旧時間	障害発生から修理完了までの平均時間 (修理時間の和 ÷ 故障回数)	業務への影響を極力抑えることとし、目標復旧時間24時間以内に対応すること。ただし、ハードウェアの障害の場合は、ハードウェア復旧後から24時間以内に対応すること。
6		同時接続	介護保険事業所等側及び職員側利用者の同時接続	最大同時接続数100でも各利用者が業務に支障なく使用できるよう機器の性能を確保すること。
7	ヘルプデスク	サポートサービス提供時間帯（障害対応）	障害対応時の問合せ受付業務を実施する時間帯。	障害発生に関する連絡窓口の受付時間 ・本市職員向け（電話）：9:00～17:00（土日祝日及び1月29日～1月3日を除く。） ・本市職員向け（メール）：24時間365日 ※ただし、障害の原因が判明するまで及び障害の重要度及び緊急度が大きいと判断される場合においては、本市職員向けの電話連絡受付を24時間365日にする等、必要な連絡体制を検討すること。 ※介護保険事業所等向けの連絡窓口は必須としないが、受託者側で設けることが可能な場合は、提案時にその内容を説明すること。

8		サポートサービス提供時間帯（一般問合せ）	一般問合せの問合せ受付業務を実施する時間	一般問合せに関する連絡窓口の受付時間 ・本市職員向け（電話）：9:00～17:00（土日祝日及び1月29日～1月3日を除く。） ・本市職員向け（メール）：24時間365日 ※介護保険事業所等向けの連絡窓口は必須としないが、受託者側で設けることが可能な場合は、提案時にその内容を説明すること。
9	信頼性	システム監視基準	システム監視基準（監視内容/監視・通知基準）の設定に基づく監視	運用監視ツールや各種モニタリングツールを用いて、パフォーマンス監視、死活監視等を行うこと。
10		障害通知プロセス	障害発生時の連絡プロセス（通知先/方法/経路）	サービス提供時間内においては、本市担当者からの電話及びメールでの障害発生対応の受付が可能となる体制とすること。 ※体制等、詳細は運用保守計画策定時に、受託者の提案をもとに協議して定めるものとする。
11		障害通知時間	異常検出後に指定された連絡先に通知するまでの時間	速やかに関係者に連絡を行うこと。 ※目標通知時間等、詳細は運用保守計画策定時に、受託者の提案をもとに協議して定めるものとする。
12		障害監視間隔	障害インシデントを収集/集計する時間間隔	具体的な時間間隔等、詳細は運用保守計画策定時に、受託者の提案をもとに協議して定めるものとする。
13		ログの取得	提供可能なログの種類（アクセスログ、操作ログ、エラーログ等）	各種ログを取得し、障害や問合せが発生した場合その原因を特定するために必要な証跡（利用者ごとのアクセスログ及びイベントログ等）が出力可能であること。 ※提供要否等、詳細は運用保守計画策定時に、受託者の提案をもとに協議して定めるものとする。
14		データ保証の要件	バックアップ内容（回数、復旧方法等）、データ保管場所/形式、利用者のデータへのアクセス権等、利用者に所有権のあるデータの取扱い方法	1日1回以上のバックアップを取得すること。
15		バックアップデータの保存期間	データをバックアップし保管する期限	受託者の提案をもとに協議して定めるものとする（最低5年以上）。
16		データ消去の要件	サービス解約後の、データ消去の実施有無/タイミング、及びデータ移行等、利用者に所有権のあるデータの消去方法	サービス解約後、本市からの依頼（指示書）に基づいてデータを削除し、削除証明書又は削除報告書を提出すること。

17	性能基準	オンライン応答時間	オンライン処理の目標応答時間 (利用者側の環境に起因する時間を除く)	原則3秒以内(バッチ処理や一覧検索を除く) ※ファイルダウンロード(無害化処理含む)は、事業者が構築するシステム以外の接続先が関係する機能となる可能性が高いことから、応答性能要件の対象外とする。
18	セキュリティ	情報取扱者	ユーザのデータ等にアクセスできる利用者が限定されていること。	ユーザのデータ等の個人情報にアクセスできる従事者・作業員等はセキュリティ管理者の許可を得た者に限られていること。
19	セキュリティ	情報取扱い環境	データ取扱い環境が適切に確保されていること。	データセンターは国内にあること。生体認証等を活用した入退管理システムを採用していること。バックアップデータは物理的に隔離される等、ランサムウェアによる攻撃を想定のうえ対策がされたものであること。
20		通信の暗号化レベル	システムとやりとりされる通信の暗号化強度	本システムで扱う情報には、個人情報等の機密情報が含まれることを前提とし、当該情報をインターネット網上で伝送する場合は、SSL/TLS等の暗号化技術により通信のセキュリティを担保すること。また、データの盗難、改ざん、なりすまし、否認を不可能とする技術を活用した通信方法とすること。
21		修正モジュールの適用	修正モジュールの適用	システムのセキュリティ対策及び障害対策のための情報提供及び修正モジュール等の適用を行うこと。ただし、費用が発生する場合は別途本市と協議を行うこととする。
22		個人情報データの独立性の保持	個人情報データの保存方法	事業所システムで取り扱う個人情報を蓄積するデータベース部分は、論理的に分離すること。
23	セキュリティ対策	セキュリティ対策の実施状況	ファイアウォール、ウイルス対策ソフト、ソフトウェア脆弱性対策等、外部からの攻撃に対するセキュリティ対策が施されていること。 ネットワーク構成等の外部からの攻撃目標となり得る情報が漏れないよう対策を取ること。	
24	情報取扱者の制限	利用者情報データの適切な取扱い	本市の承認なしに、利用者情報のデータにアクセスしないこと。 また、アクセスできる者が限定されていること。	
25	OCR	OCR帳票の確認	OCR帳票の読み込み率	認定調査票と基本チェックリストの標準化介護保険システムへの読み込みテスト及び帳票の調整を行うこと(読み込み率99%以上)。

			なお、事業所システムから出力される各帳票の標準化介護保険システムでの OCR 読み込みは、手書きフォントをベースを行うものとする。
--	--	--	-------------------------------------------------------------------

表3 事業所システムの閲覧権限の設定について

No.	閲覧権限の設定条件
1	<p>①居宅介護支援事業所及び介護保険施設等②地域包括支援センター③認定調査センターで、①から③のグループごとに2つ以上の事業所の閲覧権限を設定できないようにする。既に閲覧権限が付与されている事業所と同じグループの事業所に新たに閲覧権限が付与された際は、前の事業所の閲覧権限を抹消する。</p> <p>※現行では、上記①から③を全て含めて一事業所ごとに閲覧権限が設定され、前の事業所の閲覧権限は抹消されている。</p>
2	<p>対象者のケアマネ（居宅介護支援事業所）が新規で設定された場合、該当のケアマネの所属する居宅介護事業所に閲覧権限を設定する。</p> <p>※現行では、主にケアプラン届をシステムに登録する際に閲覧権限が設定されている。</p>
3	<p>対象者のケアマネ（介護保険施設等）が新規で設定された場合、該当のケアマネの所属する介護保険施設等に閲覧権限を設定する。</p> <p>※現行では、ケアマネ（介護保険施設等）が介護保険システムに施設入所情報を登録する際に閲覧権限が設定される。なお、施設入所情報の入力は事業所システムでは行わない。</p>
4	<p>対象者のケアマネが変更となった場合、新規のケアマネが所属する介護保険事業所等に閲覧権限を設定し、元の介護保険事業所等の閲覧権限を抹消する。</p> <p>※現行では、主に新しい介護保険事業所等がケアプラン届を介護保険システムに登録する際に閲覧権限が設定され、元の介護保険事業所等の閲覧権限を抹消している。</p>
5	<p>要介護認定の更新及び要支援からの変更申請で、二次判定で要介護度が要支援から要介護となった場合、新しい居宅介護支援事業所又は介護保険施設等へ閲覧権限が付与され次第、地域包括支援センター等の閲覧権限を抹消する。</p> <p>※現行では、新しい居宅介護支援事業所等が主にケアプラン届をシステムに登録する際等に閲覧権限が設定され、地域包括支援センター等の閲覧権限を抹消している。</p>
6	<p>要介護認定の更新及び変更申請で、二次判定で要介護度が要介護から要支援となった場合、新しい地域包括支援センターに閲覧権限が付与された際に、これまで設定されていた居宅介護支援事業所又は介護保険施設等の閲覧権限を抹消する。</p> <p>※現行では、上記の二次判定が出た翌日以降の適切な時期（居宅介護支援事業所が担当圏域の地域包括支援センターに連絡した後に、該当の地域包括支援センターがケアプラン届を提出する際等）に新しい地域包括支援センターに閲覧権限が設定され、これまで設定されていた居宅介護支援事業所又は介護保険施設等の閲覧権限を抹消している。</p>
7	対象者が介護サービスの利用を終了する等して担当ケアマネが廃止された際に、担当ケアマネが所属する介護保険事業所等の閲覧権限を抹消する。（この項目への対応は任意とする。）

8	<p>新規申請（要支援からの変更を除く）で二次判定が要支援又は非該当だった場合、対象者の担当圏域の地域包括支援センターに通知のうえ、閲覧権限を付与する。この際、閲覧権限の設定は可能な限り利用者の手作業を介さず、自動的に設定を行えることが望ましい。なお、各地域包括支援センターの担当圏域は、以下の本市のＨＰに掲載されている各中学校区の区域に準じている（一部例外あり）。  <a href="https://www.city.niigata.lg.jp/kosodate/gakko/sho_chu_school/tsugakukuiki/sub02/index.html">https://www.city.niigata.lg.jp/kosodate/gakko/sho_chu_school/tsugakukuiki/sub02/index.html</a></p> <p>※現行では、上記の二次判定が出た翌日に新しい地域包括支援センターに閲覧権限が設定されている。</p>
9	<p>基本チェックリストを提出し新規で総合事業の対象となった場合、対象者の担当圏域の地域包括支援センターに通知のうえ、閲覧権限を付与する。</p> <p>※現行では、対象者となった翌日に新しい地域包括支援センターに閲覧権限が設定されている。</p>
10	<p>地域包括支援センターに閲覧権限がある対象者について、居宅介護支援事業所にケアプラン作成を委託する場合、該当の居宅介護支援事業所に閲覧権限を付与する。（地域包括支援センターの閲覧権限はそのまま残すことが望ましい。）</p> <p>※現行では、地域包括支援センターが閲覧権限をそのまま維持するか、又はケアプラン作成の委託を受けた居宅介護支援事業所がケアプラン届を提出する際に閲覧権限を設定し、地域包括支援センターの閲覧権限を抹消している。</p>
11	<p>指定介護予防支援事業者として指定を受けている居宅介護支援事業所のケアマネが、要介護度が要支援の対象者を担当する場合、該当の居宅介護支援事業所に閲覧権限を付与する。（この際、担当圏域の地域包括支援センターに閲覧権限を設定するか又は抹消するかは、どちらでも提案可能とする。）</p> <p>※現行では、上記の指定を受けている居宅介護支援事業所が、主にケアプラン届をシステムに登録する際に閲覧権限が設定されている。</p>
12	<p>要介護認定の新規申請の対象者について、閲覧権限を各対象者の居住地に基づき最寄りの認定調査センターに閲覧権限を付与する。（この際、既に閲覧権限が付与されている居宅介護支援事業所、介護保険施設等、地域包括支援センターがある場合は、その閲覧権限は抹消せず、認定調査センターと合わせて2つ以上の事業所に閲覧権限が付与されている状態とする。）</p> <p>※現行では、新規申請の翌日に、対象者を割り振った認定調査センターに閲覧権限が設定される。この際、既に設定されていた介護保険事業所等の閲覧権限は抹消される。</p>
13	<p>認定調査センターに閲覧権限が付与されている対象者について、二次判定が事業所システムに登録された際等の適切な状況でその閲覧権限を抹消する。</p> <p>※現行では、二次判定が介護保険システムに登録された翌日に、認定調査センターの閲覧権限が抹消される。</p>
14	<p>要介護度が要支援からの更新申請の対象者について、担当圏域の地域包括支援センターに加えて、地域包括支援センター又は区役所等職員が認定調査を委託した居宅介護支援事業所に閲覧権限を設定</p>

	<p>し、通知する。ただし、地域包括支援センターが閲覧権限を設定する場合は、職員側利用者がそれに 対して承認をしたうえで行うこととする。</p> <p>※現行では、居宅介護支援事業所が地域包括支援センター又は区役所等職員から認定調査の委託の依 頼を受けた際に閲覧権限が設定される。</p>
15	<p>認定調査を行う権限がないケアマネがケアプランを作成している等の対象者について、各区役所等か ら居宅介護支援事業所へ認定調査を委託した際に、各区役所等の職員側利用者が該当の居宅介護支援 事業所に閲覧権限を設定し、通知する。</p> <p>※現行では、居宅介護支援事業所が区役所等職員から認定調査の委託の依頼を受けた際に閲覧権限が 設定される。</p>
16	<p>担当ケアマネがいない対象者が区役所等から更新申請を行った際に、区役所等職員が認定調査を委託 した居宅介護支援事業所に閲覧権限を設定し、通知する。</p> <p>※現行では、居宅介護支援事業所が区役所等職員から認定調査の委託の依頼を受けた際に閲覧権限が 設定される。</p>
17	<p>職員側利用者により、状況に応じて適宜閲覧権限の付与及び抹消を行う。</p> <p>※現行では、上記の想定はない。</p>

表4 相談受付票様式

新規・介護申請受付票				受付日 年 月 日
本人について	本人氏名・性別	(男・女)	生年月日	
	被保険者番号		電話番号	
申請者について	申請者氏名		本人との関係	
	住所		確認書類	
	生年月日		調査の立ち会い予定	あり · なし
	連絡の取れる電話番号			
	連絡希望の時間帯	いつでも良い · 希望する時間	時から	時ごろ※原則平日8:30~17:30まで
立会人について(申請者と同じ場合は不要)	立会人氏名		本人との関係	
	連絡の取れる電話番号			
	連絡希望の時間帯 (できるだけ広めに)	いつでも良い · 希望する時間	時から	時ごろ (留守電 可 · 不可)※原則平日8:30~17:30まで
	(立会人がいない場合) その理由	※区役所健康福祉課の許可を必ず得てください。		
世帯構成	ひとり暮らし · 同居家族あり			
本人のいる所	在宅 · 入院中 · 入所中(ロングショート含む)			
申請理由				
希望するサービス (該当欄に○を付けてください)	<介護保険給付> <input type="checkbox"/> 訪問系サービス <input type="checkbox"/> 通所系サービス <input type="checkbox"/> その他	<総合事業サービス> <input type="checkbox"/> 福祉用具の貸与・購入 <input type="checkbox"/> 住宅改修費の支給	<介護保険外のサービス> <input type="checkbox"/> 紙おむつ <input type="checkbox"/> その他	
本人の状態 ( )内に具体的な状況を記載	◆起き上がり・立ち上がり	<input type="checkbox"/> 自立	<input type="checkbox"/> 一部介助	<input type="checkbox"/> 全介助
	◆歩行	<input type="checkbox"/> 自立	<input type="checkbox"/> 一部介助	<input type="checkbox"/> 全介助
	◆排泄	<input type="checkbox"/> 自立	<input type="checkbox"/> 一部介助	<input type="checkbox"/> 全介助
	◆着替え	<input type="checkbox"/> 自立	<input type="checkbox"/> 一部介助	<input type="checkbox"/> 全介助
	◆入浴	<input type="checkbox"/> 自立	<input type="checkbox"/> 一部介助	<input type="checkbox"/> 全介助
	◆会話	<input type="checkbox"/> 支障なし	<input type="checkbox"/> 支障あり( )	
	◆認知症関連行動	<input type="checkbox"/> なし	<input type="checkbox"/> あり( )	
◆その他	( )			
健康状態 かかりつけ医	現状歴	※2分の場合特定疾患名		
	かかりつけ医療機関 (※介護扶助となった疾患を診断した医師・2号申請の場合は特定疾患を診断した医師)		かかりつけ医師名 科名	
備考	※急ぎの申請かどうか、一時的な居所の有無、その他調査センターへの連絡事項等			
看護サービス利用希望	<input type="checkbox"/> なし	<input type="checkbox"/> あり	送付先変更の申出	<input type="checkbox"/> なし

(参考)

## 情報セキュリティに関する要求事項

(目的)

第1条 情報セキュリティに関する要求事項（以下「本要求事項」という）は、新潟市（以下「甲」という。）の情報セキュリティ対策を徹底するために、新潟市情報セキュリティポリシーに基づき、受託者（以下「乙」という。）が遵守すべき行為及び判断等の基準を規定する。

(用語の定義)

第2条 本要求事項において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号のとおり新潟市情報セキュリティポリシーに定めるところによる。

### (1) 情報資産

次の各号を情報資産という。

- ア 情報ネットワークと情報システムの開発と運用に係る全ての情報及び情報ネットワークと情報システムで取り扱う全ての情報（以下「情報等」という。）
- イ アの情報等が記録された紙等の有体物及び電磁的記録媒体（以下「媒体等」という。）
- ウ 情報ネットワーク及び情報システム（以下「情報システム等」という。）

### (2) コンピュータウイルス

第三者のコンピュータのプログラム又はデータに対して意図的に何らかの被害を及ぼすように作られたプログラムのことであり、自己伝染機能、潜伏機能、発病機能のいずれか一つ以上を有するものをいう。

### (3) 一般管理区域

施設内において職員が執務を行う区域を指し、市民等の来庁者が使用する区域は含まない。

### (4) 情報セキュリティ管理区域

庁内ネットワークの基幹機器及び情報システムのサーバ等を設置し、当該機器及びサーバ等に関する重要な情報資産の管理及び運用を行うため、情報セキュリティ上、特に保護管理する区域を指す。

(情報資産の適正管理)

第3条 乙は、甲から情報資産の提供等を受けた場合、その情報資産を適正に管理しなければならない。

(情報資産の適正使用)

第4条 乙は、甲から情報資産の提供等を受けた場合、その情報資産について、業務の範囲を超えて使用することがないよう、適正に使用しなければならない。