

精華町 要介護認定調査支援システム 導入業務仕様書

令和8年9月

精華町 高齢福祉課

目次

1. 本業務の基本事項
 2. 本業務の内容とスケジュール
 3. システム要件（機能・非機能）
 4. 実施体制とプロジェクト管理
 5. 提案書の作成と留意事項
- 【添付資料】

1. 本業務の基本事項

1-1. 業務名

精華町要介護認定調査支援システム導入業務（以下「本業務」という。）

1-2. 本業務の背景と目的

本町高齢福祉課では、年間合計 1,354 件（令和 7 年度）を訪問調査しています。認定担当は、職員（会計年度任用職員）2 名と調査員（会計年度任用職員）9 名の体制で年間業務量は、合計 5,082 時間相当になる。要介護認定訪問調査の業務は、申請者の自宅等を訪問したうえで聞き取った内容を手書きでメモし、帰庁してから手書きや Word 等で調査票を作成している。これらの訪問調査に年間約 1,354 時間、帰庁してから調査票作成作業に年間約 2,031 時間を費やしており、さらに完成した調査票を、認定担当職員が目視で点検し調査票原本を修正している。目視点検では、年間約 1,697 時間を費やしている。その後、認定担当職員が紙の調査票を OCR で読み取り審査会支援システムに取り込んでいる。

これらの課題を解決し、業務の効率化を図るため、本業務を導入する。

1-3. 契約期間・支払

（１）本業務は、下記に示す 2 つの契約とする。

①要介護認定調査支援システム導入業務委託契約

契約締結日から令和 9 年 3 月 31 日まで

②要介護認定調査支援システム利用契約

3 年（36 ヶ月）間（本番稼働日の翌月 1 日から契約開始とし、36 ヶ月後の月末まで）

（２）支払

要介護認定調査支援システム導入業務委託費用は、本番稼働後、翌月に事業者からの請求に基づき支払うものとする。

要介護認定調査支援システム利用料は、事業者からの請求に基づき月払いを原則とする。また、本町と事業者と合意のうえ、四半期払いや半年払い、年払いとすることを妨げない。

1-4. 予算額

契約金額の上限は、金 11,605,000 円（消費税額及び地方消費税額を含む。）とする。

※提案上限金額は本仕様書に掲載の仕様を実現するために必要なすべての経費とし、3 年 3 ヶ月分（実装計画期間 3 ヶ月、運営計画期間 3 年）を想定した金額とする。

利用料は令和 12 年 3 月 31 日までを含めるものとする。

内訳

（１）要介護認定調査支援システム導入業務委託契約

金 7,645,000 円（消費税額及び地方消費税額を含む。）

（２）要介護認定調査支援システム利用契約

金 3,960,000 円（消費税額及び地方消費税額を含む。）

1 ヶ月 100,000 円 × 36 ヶ月 = 3,600,000 円

2. 本業務の内容

2-1. 業務内容・業務範囲

本業務の内容及び範囲は、次に示すとおり。

- (1) 要介護認定調査支援システム導入業務委託
要介護認定調査支援システムを構築、導入
- (2) 要介護認定調査支援システム利用
要介護認定調査支援システムのサービスを提供
サポート、障害対応
- (3) その他、要介護認定調査支援システム導入、利用に付随する業務
- (4) 役割分担

◎：主担当、○：承認、△：監督・支援

項目	内容	精華町	受託者
プロジェクト管理	スケジュール・WBS作成、進捗・課題管理	○	◎
要件定義・設計	要件定義、基本・詳細・運用設計	○	◎
環境構築	各種端末およびシステム環境の構築	○	◎
データ連携	既存システムとの連携調整・テスト	◎	△(テストは◎)
周辺機器整備	周辺機器調達・設置(セットアップは受託者主体)	◎	◎
テスト・研修	各種テスト、マニュアル作成、操作研修	○/◎	◎
本番稼働	本番稼働時の立ち合いサポート	◎	△
納入成果物		○	◎

2-2. スケジュール

令和9年3月31日までに、要介護認定調査支援システムを本番稼働させること。本町で想定しているスケジュールを下図「導入スケジュール例」に示す。提案書において全体スケジュールを示すこと。図解や平易な表現を用いるなど、分かりやすく具体的に提案すること。

詳細なスケジュールについては、提案内容を基に協議の上決定する。また、職員の業務負担及び業務繁忙期を考慮し、安全に業務切り替えが可能なスケジュールを策定すること。

導入スケジュール例

項目	令和8年度（9月～3月）	令和9年度（4月～）
1 公募・事業者選定	9月	
2 事業者決定	10月	
3 契約締結	10月	
4 要件定義/設計	10～11月	

項目	令和8年度（9月～3月）	令和9年度（4月～）
5 構築	10～1月	
6 テスト	12～1月	
7 研修	12月～1月	
8 試行期間	2月～3月	
9 本番稼働		4月

2-3. 実施体制

（１）本業務に携わる体制図（導入時・導入後）を提案すること。体制図については、各要員の資格・実績等を踏まえて提案することとし、個人名が入っていることが望ましい。

（２）総括責任者、プロジェクトマネージャー、プロジェクトリーダーを置くこと。総括責任者は、自治体へ同等程度システム構築プロジェクトにおいて総括責任者又はプロジェクトマネージャーとして経験を有すること。

（３）プロジェクトマネージャーを置くこと。プロジェクトマネージャーは、本業務の開始から本番運用開始まで同一人物とすること。

（４）プロジェクトマネージャーは、案件を問わずプロジェクトマネージャーとして経験を有すること。また、自治体へ同等程度システム構築経験を有する等、十分なスキル、経験及びノウハウを有する者を選任すること。

（５）計画通りに業務を遂行するために、適切な人員配置を行うこと。

（６）本業務に携わるメンバーに対して情報共有や周知を行い、スコープやスケジュールに基づき各業務を実施すること。

（７）プロジェクト開始からの要員変更にあたっては、変更後の要員のスキルが前任者と同等以上であることを担保し、本町の承認を得ること。

（８）契約締結後であっても、プロジェクトリーダーのレスポンスなど体制面の課題が生じた場合は、本町と協議のうえ体制の見直しを行うこと。

2-4. 納入成果物

成果物は、下表のとおり期限内に本町へ納品すること。その他、以下の点に留意すること。

（１）ソフトウェア一式

（２）完成図書類

以下の成果物を指定された期日までに、本町に納品すること。完成図書類は、日本語によるものとし、電子媒体を１部提出するものとする。なお、本業務履行期間中にドキュメント類の更新が必要な場合は、随時更新を行うこと。

完成図書類（例）

- ・ 実施体制図
- ・ プロジェクト計画書
- ・ スケジュール、WBS
- ・ データ連携設計書
- ・ システム要件確認書
- ・ 設計書
- ・ 課題管理表

- ・ テスト実施計画書
- ・ テスト結果報告書
- ・ 研修計画書
- ・ 研修資料
- ・ 管理運用マニュアル
- ・ ユーザマニュアル
- ・ 打合せ議事録
- ・ ライセンス等
- ・ 本番切替計画書

(3) 留意点

- ① 成果物については、完成次第すみやかに納品すること。
- ② 納品後、仕様に適合しない等の理由により本町から修正の指示があった場合は、すみやかに対応すること。

(4) 納品場所

精華町役場 高齢福祉課

2-5. 前提事項

(1) 基幹系システム

本町の介護保険システム及び介護保険認定審査会支援システムは、(株)両備システムズの「R-STAGE 介護認定システム V5」である。

(2) セキュリティの確保

センシティブな個人情報を取り扱うことから、要介護認定調査支援システムは、インターネット上にデータ保持しない仕組みであること。

管理端末及び調査員が使用するタブレット端末は、庁内ネットワークと接続することなく、オフライン状態で使用すること、かつタブレット端末はセキュリティが確保されている iOS で使用できること。

3. 導入業務要件

3-1. プロジェクト管理

本業務は、要介護認定調査支援システムを構築するプロジェクトとなる。以下の事項に基づき、業務全体及び各システムにおける計画、進捗管理、課題管理、リスク管理等のプロジェクト管理を適切に行うこと。

- (1) 本業務の実施場所は、本町庁舎内又は本町が承認した場所とする。
- (2) 本業務実施のために本町庁舎内における作業スペースは提供するが、その他必要な機材は、受託者の負担において用意すること。
- (3) 要件定義、詳細設計、移行計画、テスト計画等の品質を確保するため成果物のレビューを実施すること。
- (4) 本町と協議し、本業務における課題、リスクを洗い出し、課題管理表を作成したうえで解決まで管理すること。

3-2. WBS による進捗管理

- (1) 本業務におけるWBS (Work Breakdown Structure) を作成し、本町と受託者の役割分担、プロジェクト計画及び進捗管理を行うこと。
- (2) 作業開始の 14 日前までにWBSを作成し、本町の承認を得ること。

3-3. 打合せ

- (1) 本業務のプロジェクト進捗報告、課題・リスク報告等のために、プロジェクト管理者及び各業務の担当者、本町担当者をメンバーとする打合せを実施すること。
- (2) 本番運用開始までは、適時打合せを実施すること。
- (3) 打合せ実施後に、1 週間以内に議事録を作成し、本町の承認を得ること。
- (4) 打合せの実施場所は、本町庁舎内とする。
- (5) オンラインでの打合せも可とする。

3-4. テスト要件

- (1) テストは、受託者が主体となって実施すること。
- (2) 受託者、本町の役割分担を明確に示したテスト計画書を作成し、事前に本町の承認を得ること。受入テストは、少なくともテスト実施の 1 ヶ月以上前にテスト計画書を提示すること。
- (3) 受託者で実施するテスト（単体テスト、システムテスト等）が完了した後に、本町による受け入れテストを実施する。
- (4) 本番稼働前に実施する本町による受け入れテストは、事前に連携した本番データを使用し本番環境にて確認できること。
- (5) 各種テストの結果については、本町に報告し、承認を得ること。

3-5. 研修要件

- (1) 管理者教育研修

本番稼働開始前に、システム管理者（高齢福祉課員）を対象としたシステム運用・管理に関する教育研修を実施すること。研修に必要となるテキスト等の資料を作成すること。

- (2) 利用者向け研修

- ① 調査員担当職員（最大 15 名）を対象として、システム操作方法、業務手順に関する利用者研

修を実施すること。

- ② 研修計画を作成し、事前に本町の承認を得ること。
- ③ 利用者研修に必要なとなるテキスト等の資料を作成すること。
- ④ 研修環境として、プロジェクタ、スクリーン、会議室は本町にて用意することができる。

（３）その他研修

上記（１）（２）の研修以外に、調査員担当職員が本番前にシステム操作等を自習できるテスト環境を用意する、自習できる研修動画等、研修後にユーザが自習できる方法を提案することが望ましい。

3-6. 本番稼働

本番稼働当日は、少なくとも１名、受託者のプロジェクト要員が立ち合い、職員のシステム操作や運用支援等を行い、不具合等が発生した際に速やかに対応すること。

4. システム構成

4-1. 調達予定ハードウェア

「4-2. 想定するシステム構成」のとおり要介護認定調査支援システムは、管理端末、調査員用タブレット端末、管理端末とタブレット端末とのデータ連携用のケーブル類、その他周辺機器での構成を想定している。必要なハードウェアは本町が調達する。必要ハードウェアについては、推奨するハードウェア、品名・型番・仕様、必要数等を別紙「推奨ハードウェア一覧」に記載のうえ提案すること。ただし調査員用タブレット端末については、OSが iOS であるセキュリティが確保された端末とすること。なお、ハードウェアについて5年間保守契約を想定している。ハードウェアの保守についても提案することが望ましい。

推奨ハードウェア記入例

推奨ハードウェア名	品名・型式・仕様	必要数
管理端末	OS : Windows11 64bit CPU : Corei3 メモリ : 8GB 以上 SSD : 256GB 以上 Microsoft Office、PDF ソフトが必要 5 年間の延長保証あり（自然故障のみ・センドバック対応）	1 台
調査員用タブレット端末	iPad A16 WiFi モデル 11 インチ又は 13 インチ 128GB 5 年間の延長保証あり（自然故障のみ・センドバック対応）	調査員数分＋予備機 1～2 台
タブレット端末用キーボード	iPad 用	調査員数分＋予備機 1～2 台
タブレット端末用ショルダーベルト付ケース	iPad 用	調査員数分＋予備機 1～2 台
タブレット端末用タッチペン	iPad 用	調査員数分＋予備機 1～2 台
管理端末＝タブレット端末接続ケーブル	USB Type-C 接続ドッキングステーション（LAN 端子付き）	1 式

なお、ハードウェアのうち、本町で調達が困難なもの等の理由で、受託者側で用意するものがある場合は、理由とともに提案書に記載すること。受託者側で用意するハードウェアについては、「4. 委託金額」における見積額に含めること。（提案価格の範囲内）

4-2. 想定するシステム構成

本町で想定している要介護認定調査支援システムの構成は下図のとおり。

「2-5. 前提事項」のとおり、連携用端末は、庁内ネットワークとは接続せずに独立した（スタンドアロン）状態で運用する。審査会支援システムとのデータ連携はUSBメモリ等で行う。

調査員用タブレット端末は、庁内ネットワークおよびインターネット等に接続しないオフラインで運用する。連携用端末と管理用タブレット端末、調査員用タブレット端末とのデータ連携は、USBケーブル等で行う。

構成要素	接続形態	データ連携方法
審査会支援システム運用端末	庁内 LAN 接続	

構成要素	接続形態	データ連携方法
(マイナンバー利用事務系 L A N)		
要介護認定調査支援システム 連携用端末	庁内 LAN・インターネット接続なし（オフライン）	USB メモリ等でデータ連携
管理用タブレット端末	庁内 LAN・インターネット接続なし（オフライン）	LAN ケーブル等でデータ連携
調査員用タブレット端末	庁内 LAN・インターネット接続なし（オフライン）	LAN ケーブル等でデータ連携

5. データ連携要件

本町が使用している審査会支援システムは(株)両備システムズの「R-STAGE 介護認定システム V5」である。

審査会支援システムと要介護認定調査支援システムとのデータ連携要件は下記に示すとおり。

連携要件	連携ファイル	頻度
介護保険システムから出力する認定申請情報を、管理用タブレット端末に取込、各調査員へ割当後、調査員用タブレットに取り込むこと。	認定ソフトインターフェース仕様書における認定申請情報 (NCI201)	日次
調査員用タブレット端末から管理端末に各々調査結果データを取り込むこと。	－	日次
審査会支援システム向けに調査結果データを出力し、審査会支援システムに取り込むこと。	認定ソフトインターフェース仕様書における認定調査情報 (NCI211)、 特記事項情報	日次

審査会支援システムは、本番稼働時点では調査結果データを一括取り込みする機能は実装されていないため、調査結果を紙で出力できること。

6. 機能要件

6-1. 基本要件

- (1) 調査員用タブレット端末（iOS）に対応したシステムであること。
- (2) 管理用タブレット端末では、ユーザ管理、調査割り当て、申請情報取込、調査結果取込、タブレット端末とのデータ取込・移動など管理機能を使用できること。
- (3) CSV ファイル又は Excel ファイル等を一括入力して処理する場合、エラーにより取り込めないレコードをログファイル等で出力されること。

6-2. 要介護認定調査支援システム機能要件

要介護認定調査支援システムの機能要件は、別紙「要介護認定調査支援システム機能要件一覧」による。下記のとおり、別紙「要介護認定調査支援システム機能要件一覧」を作成のうえ提出すること。なお、必須機能がない場合は、基本的にカスタマイズではなく代替対応であることが望ましい。

(1) 重要度欄

「必須」…実装を求める機能。機能がない場合は、カスタマイズか代替運用を提示すること。

「任意」…実装されていれば良い機能。機能がある場合は加点の対象となる。

(2) システム対応欄

○：標準対応 △：カスタマイズ/代替運用 ×：対応不可

① システムが標準で対応している機能は「○」を記載すること。

② システムが標準で対応していない機能は、「×」を記載すること。

③ 「必須」である機能については、機能がない場合は、カスタマイズか代替え運用を提示すること。その場合は「△」を記載すること。

(3) カスタマイズ/代替運用案欄

「必須」機能がない場合に、カスタマイズ又は代替え運用案を記載すること。なお、「任意」の機能についても、カスタマイズ又は代替え運用案を記載することが望ましい。

(4) 備考欄

その他、機能について補足説明等があれば記載すること。

7. 非機能要件

7-1. 使用性（ユーザインターフェース／ユーザエクスペリエンス）

- （１）画面上の文字サイズの大きさ、色使いや視認性のバランスがとれている等、見やすく視覚的にわかりやすい画面デザインであること。
- （２）動線がわかりやすく、複雑な画面遷移がなく、直感的に操作しやすいインターフェースであること。
- （３）エラー表示など入力漏れや誤りがあった際に修正しやすい工夫がされていること。
- （４）入力画面では、選択可能な入力項目については、チェックボックス・ラジオボタン・プルダウン等を使用でき入力低減が図られていること。
- （５）入力画面の日本語入力項目では、IME を自動的に日本語モードに切り替える、英数字入力項目では、IME を自動的に半角英数モードに切り替える入力低減やマウス操作等の GUI での入力低減等が図られていること。

7-2. 処理速度等

- （１）通常の業務アプリケーションの応答時間として、リクエストの 99.9%以上を平均 3 秒以内すること。（複雑な検索や分析処理機能を除く。）
- （２）バッチ処理は、オンライン業務に影響を与えない仕組み又は時間帯で処理すること。

7-3. バックアップ

- （１）管理端末のデータバックアップについて頻度（日次等）と範囲（日数等）を提案すること。
- （２）管理端末のシステムバックアップを提案すること。

7-4. セキュリティ

下記を踏まえ、本システムに関するセキュリティ対策の概要や管理体制を提案すること。

- （１）要介護認定調査支援システムのアプリケーション領域の脆弱性対策は、受託者の責任において対応すること。
- （２）セキュリティ対策や個人情報保護などに関して、従業員に対して独自の研修を実施している場合は、提案すること。
- （３）情報セキュリティ対策その他の契約の履行状況について、本町から求めがあった場合は回答すること。また、履行が不十分な（仕様を満たさない）項目があれば、速やかに改善すること。

7-5. 運用・保守要件

- （１）運用・保守

本町職員からのシステム利用に関する問い合わせに対応すること。対応方法（電話、メール等）・対応時間については、提案すること。

7-6. 障害対応

- （１）障害発生時の連絡体制の構築

- ① 受託者は、本町より障害発生連絡があった場合、これをシステム利用時間内は遅滞なく受け付け、速やかに対処すること。また対処後は、本町へ障害回復報告を行うこと。
- ② 事業者は、連絡体制を構築し、運用開始時・体制変更時に障害申告を受け付ける緊急連絡先を

本町に周知すること。

（２）障害発生時の自社対応マニュアルの策定

- ① 事業者は、過去の障害発生事例を踏まえ、いくつかの障害に類型化して障害発生時の自社対応マニュアルを用意し、障害発生時に自社従業員が迅速に対応できるようにすること。
- ② 本町側で必要となる対応については、別途成果物の職員運用マニュアルにて示すこと。

（３）原因究明、障害除去及び結果報告

- ① 受託者は、本町から障害発生のお知らせを受けた時、又は受託者が障害を検知した時は、自社対応マニュアルに従い、直ちに本町へ障害内容（発生事象）、影響範囲、回復見込等を報告のうえ、原因を究明し、速やかに障害除去に努めること。
- ② 障害除去後、障害発生から除去に至るまでの経緯及び再発防止策を本町に報告すること。

（４）他者原因である場合の原因の究明と協力

- ① 受託者は、障害がアプリケーション領域等に起因するものでないことが明らかになった時は、直ちにその旨及び想定される障害発生原因を障害が発生した本町に通知するとともに、障害除去のため、誠意を持って障害が発生した本町をサポートすること。
- ② 受託者は、本町から要望があれば、障害発生原因と想定される他事業者に、障害情報を提供すること。

8. 提案書の作成

8-1. 提案書作成方法

- (1) 提案書は、A 4 用紙 50 枚以内（カラー・白黒、縦・横は問わない。）とし、図表についてはA 3 用紙（ただしA 4 用紙 2 枚換算とする。）も使用可とする。
- (2) 提案書にはページ番号を記載すること。
- (3) 提案書（正本）は、ファイル綴じ、冊子（ホッチキス止め可）等にまとめること。
- (4) 追加の提案を行う場合は、「追加提案」と標題を記載し、提案書の最後に記載すること。
- (5) 提案書（副本）は、審査・選定に使用するため、企業名や企業名が判別できるロゴ等は記載しないこと又は該当箇所を黒く塗りつぶす等判別できないようにすること。提案書（副本）は、電子データ（PDF 形式）で提出すること。
- (6) 提案書（正本）には企業名や企業名が判別できるロゴ等を記載すること。
- (7) 提出後に、提案書等の差し替え、追加、削除、修正、加筆はできない。
- (8) 提案書の内容について、本町から問い合わせを行う場合がある。
- (9) 追加提案
 - ① 機能要件や非機能要件に含まれない、本町認定調査支援に資する追加機能や連携可能なシステム等の提案があれば提案書に記載すること。
 - ② 追加提案は、「4. 委託金額」における見積額の範囲内（提案価格の範囲内）であるものと、見積額の範囲（提案価格）とは別途費用が必要なものを区別できるようにその旨を明記すること。
 - ③ 別途費用が必要なものについては、提案された追加機能やシステム等を導入するか否かは本町側が選択するものであること。
 - ④ 追加提案を本町が採用した場合に、必要となる費用（見積）を提案書に記載すること。

8-2. 提案書に記載する事項

下記の事項を必ず提案書には記載すること。

1. 事業者概要
2. 要介護認定調査支援システム導入実績
3. 導入スケジュール
4. 実施体制
5. テスト要件
6. 研修要件
7. 本番稼働体制
8. システム構成
9. データ連携
10. 機能要件
11. 非機能要件
12. 成果物
13. 追加提案（追加の提案を行う場合のみ。）

9. 機密保持・個人情報保護

（１）受託者は、本業務を行うにあたり、業務上知り得た秘密を他に漏らし、又は自己の利益のために利用することはできない。また、委託業務終了後も同様とする。

（２）受託者が業務を行うにあたって個人情報を取り扱う場合は、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）、精華町個人情報の保護に関する法律施行条例に基づき、その取扱いに十分留意するとともに、漏えい、滅失及びき損の防止その他個人情報の保護に努めること。

10. 留意事項

（１）本業務の遂行にあたり必要な機材、消耗品、交通費、関係者の派遣に要する費用については全て費用見積に含めること。

（２）本町は、本業務上必要と認められる資料を受託者に貸与する。受託者は、資料の破損、滅失、盗難等事故のないように取り扱うこと。また、使用後は速やかに返却すること。

（３）本業務実施にあたり納品された各成果物における著作権は、本町に帰属するものとする。本業務の成果物に係る著作者人格権を行使しないものとする。

（４）納品された成果物に第三者が権利を有する著作物等が含まれている場合は、当該著作権等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ないようにすること。

（５）契約書には提出された提案書を添付し、提案内容の履行を担保する。

（６）本仕様書に定めのない事項や、本業務の遂行にあたり生じた疑義については、本町との協議により問題解決する方法を優先し誠意をもって対応すること。

【添付資料】

- ・ 別紙「要介護認定調査支援システム機能要件一覧」