

魚津市介護認定審査会ペーパーレス会議システム導入及び運用業務仕様書

1. 件名

魚津市介護認定審査会ペーパーレス会議システム導入及び運用業務

2. 目的

ペーパーレス会議システム(以下、「本システム」という。)を導入し、介護認定審査会で配布する紙資料の電子化、1次判定における各介護認定審査会委員からの事前審査の意見登録や集計といった介護認定審査会の業務効率化に向けた取り組みを本システム内で行うことで、円滑かつ迅速な審査会運営につなげ、住民サービスの向上を目指すものとする。

3. 契約期間

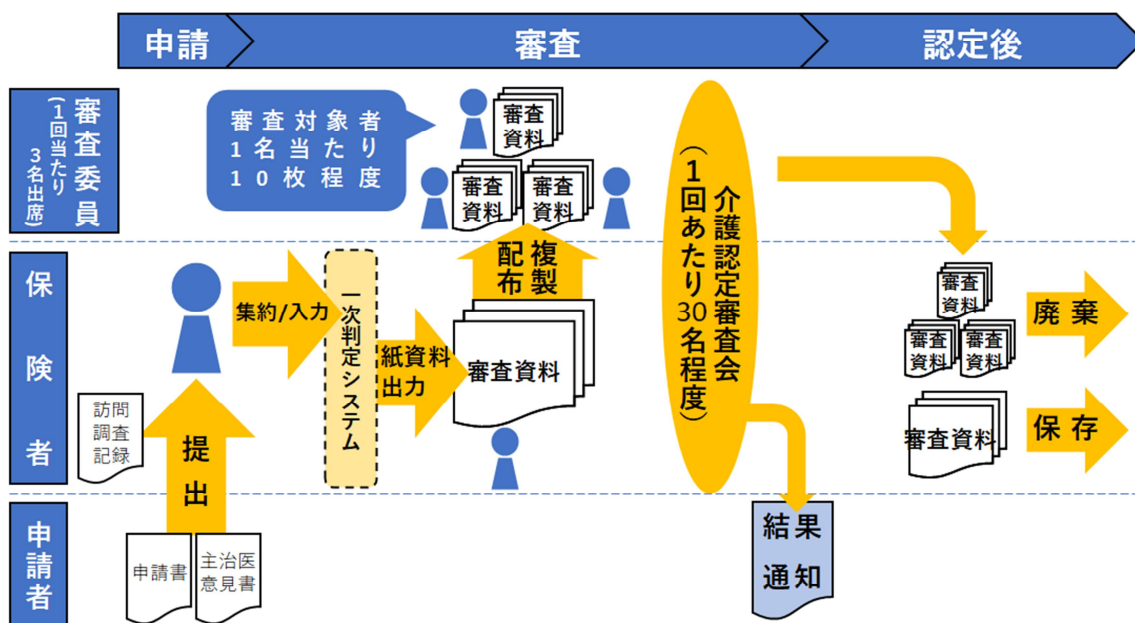
契約締結日から令和7年3月末まで
(令和7年3月末までに完成検査及び委託料支払いを終えるものとする。)

4. 委託料の支払い

契約代金は原則としてすべての業務の履行確認後、受託者からの請求に基づき一括で支払うこととする。なお、本システム運用開始後の利用料等、各月請求が発生する場合はこの限りでなく、別途協議の上、支払い方法を決定する。

5. 業務の概要

介護認定審査の現行フロー



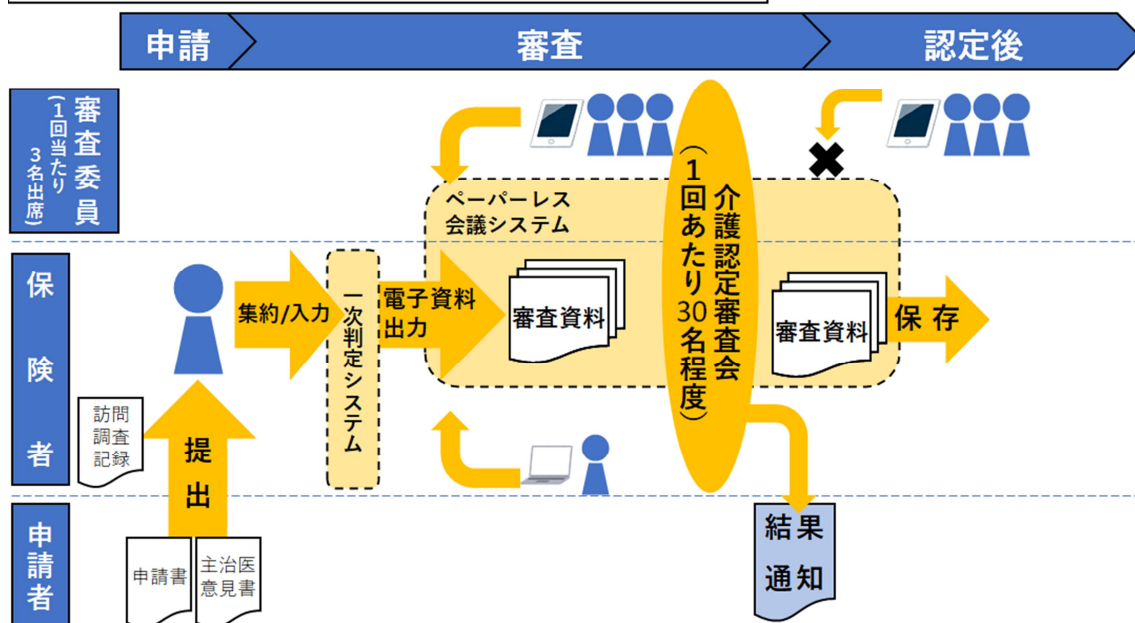
【参考】魚津市介護認定審査会について

- 審査委員（令和6年度時点）
20名（会議体4つ）
- 年間開催回数
おおよそ72回（ひと月当たり6回程度）
- 審査件数
おおよそ2,160件（1回当たり約30件）

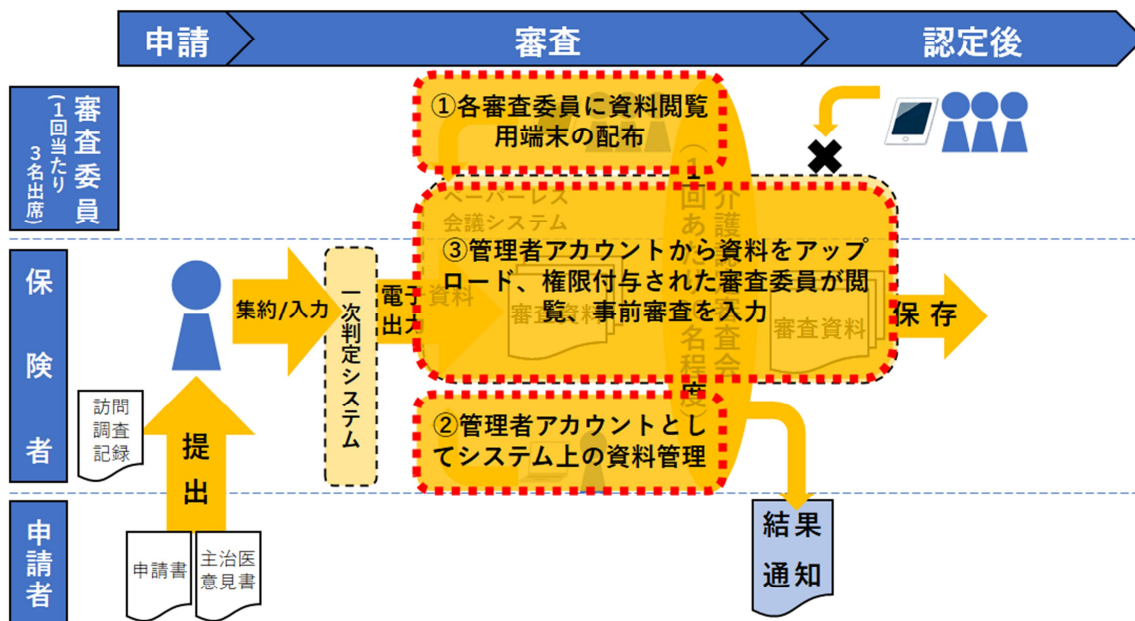
介護認定審査の現行フロー



システム導入後イメージ



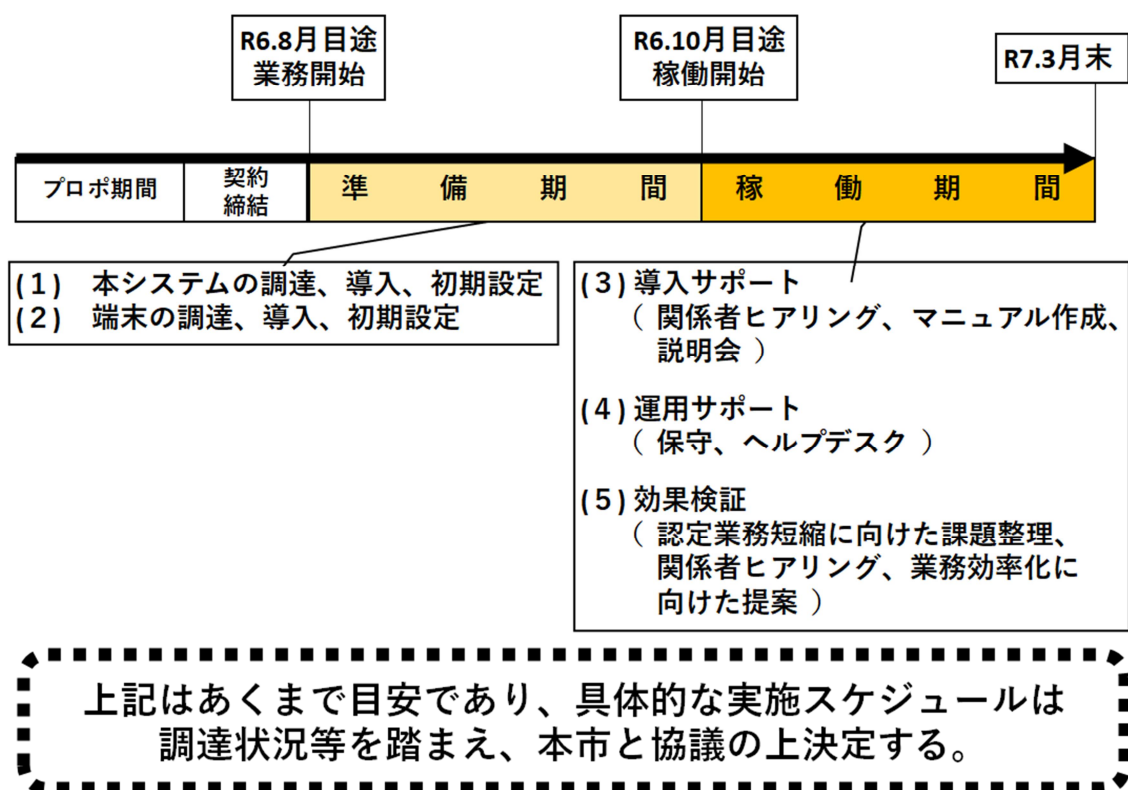
導入業務イメージ



- ① 審査委員20名へ閲覧用端末配布（予備2台を含め計22台）
 1. 庁外ネットワークからシステムへ接続
- ② 本市の既存PCより管理者アカウントへ接続
 1. アカウント数5個（公募時点での想定、受託候補者と協議の上決定する。）
 2. 富山県セキュリティクラウドを介して接続
- ③ 電子化した認定審査会資料を共有
 1. 利用者ごとにIDを付与。登録された端末からのみ接続可能。
 2. 管理者アカウントからアップロードした審査会資料を閲覧できる審査委員を任意で設定。
 3. 審査委員は資料にメモ、事前審査を入力可能。
 4. 審査会終了後は審査委員からの閲覧は不可。任意期間後に資料を削除。

6. 個別業務概要及びスケジュール案

- (1) 本システムの調達、導入、初期設定
- (2) 端末の調達、導入、初期設定
- (3) 導入サポート(関係者ヒアリング、操作マニュアル作成、説明会)
- (4) 運用サポート(保守、ヘルプデスク)
- (5) 効果検証(認定業務短縮に向けた課題整理、関係者ヒアリング、業務効率化に向けた提案)



7. 業務内容

魚津市(以下本市)が本業務に求める業務内容は以下のとおりとする。

(1) 本システムの調達、導入、初期設定

「別紙1 システム要件表」における優先度Aの必須要件をすべて満たし、下記に示す条件を満たすシステムを提供すること。

- ① 電子化する審査会資料をタブレット端末、PC 等の電子端末から閲覧でき、簡易な操作で資料の確認、編集、審査結果の入力等が可能な、審査会業務全般を電子化、効率化できるシステムであること。
- ② 各介護認定審査会委員による事前審査の意見登録、2 次判定結果等の追加情報を簡易な操作で入力可能であり、入力された情報は本システムで自動集計し事務局が CSV ファイルとしてダウンロードが可能であるなど、介護認定審査会の実務に則した運用が可能であること。
- ③ 合議体・会議において、全端末で同じ資料を表示させる機能等、円滑な会議の進行に必要な機能を有すること。
- ④ 制度改正にあわせて、最新制度に対応したシステムへバージョンアップを行うこと。なお、このバージョンアップに係る費用は本契約に含むものとする。
- ⑤ 本システムのバージョンアップがあった場合は、本市への事前通知により、最新版を提供すること。なお、バージョンアップの費用は、原則無償とすること。
- ⑥ 利用端末の OS (Windows、iOS) やブラウザ (Microsoft Edge、Google Chrome、Safari) のバージョンアップに随時対応し、すべての機能が利用可能な状態を提供すること。
- ⑦ 本システムの利用に支障のない十分なスペックのサーバー機を構成し、本システムの利用に際してのアクセス性能は良好な反応速度を保つこと。
- ⑧ 本システム構築及び運用保守に必要な機器等がある場合は提案することとし、提案内容に必要となる機器費用は全て見積に含めること。
- ⑨ その他、本システム等の機能を維持する上で当然備えるべき事項については、仕様に含まれるものとする。

(2) 端末の調達、導入、初期設定

下記の条件を満たす形で、介護認定審査会委員へ貸与する新規端末の導入・セットアップを行い、あわせて管理者アカウントとして本市の既存端末からアクセス可能な環境を構築すること。

- ① 介護認定審査会委員 20 名へ貸与するタブレット端末(予備 2 台を含む 22 台)を調達し、セットアップを行う。
- ② 本市職員が既存 PC からシステムに接続するためのセットアップを行う(5台を想定)。
- ③ 介護認定審査会委員がスムーズに本システムに移行できるよう、画面の大きさや使い勝手などを考慮した端末を選定すること。なお調達前に介護認定審査会委員又は本市へヒアリングを行い、意向を踏まえた端末を調達すること。
- ④ 本システムを利用するにあたり、推奨する設定がある場合は実際の作業時までに提案すること。
- ⑤ 介護認定介護認定審査会委員に配布するタブレット端末は以下の要件を満たすこと。
 1. キーボード、タッチペン等、提案するシステムを効率よく使用するために必要な周辺機器を合わせて提案すること。
 2. Wi-Fi モデルであること。
 3. 充電器、充電用ケーブル等、使用に際し必要な周辺機器及び台数分の画面保護フィルムを付属すること(付属物は当市と協議の上決定する)。
 4. 新品であること。なお端末及び付属品は購入とする。
 5. 本システム及びウェブ会議システム(Zoom)のアプリケーションをインストールし、アカウント設定を行うこと。

※以下、想定スペック

- | | |
|------------|--------------------|
| ➤ 画面サイズ | 12.9 インチ以上 |
| ➤ 内臓記憶容量 | 64GB 程度 |
| ➤ 標準メインメモリ | 4GB 程度 |
| ➤ 重量 | 1.2kg 程度(周辺機器を含める) |

(3) 導入サポート(関係者ヒアリング、操作マニュアル作成、説明会)

本システムの導入支援、運用サポートとして以下の①～②の業務を実施すること。※受託者が必要と考える内容が他にある場合は別途提案すること。

① 操作説明会

1. 提案システムに精通した講師による、システム利用者向け説明会を実施する。説明会は資料での説明だけでなく、実際に端末及びシステムを使用した内容とし、合議体ごとに1回以上実施すること。なお本市より要望があった場合は、複数回実施すること。
2. またシステムの利用に際しての課題を特定する趣旨で、介護認定介護認定審査会委員へのヒアリングを行い、運用開始までに対策を講じるものとする。
3. なお実施時期、実施方法については本市と協議の上決定する。

② 操作マニュアル

1. 操作説明会までに当日資料として操作マニュアルを本市と協議の上作成し提出すること。本資料は今後のマニュアルとしても使用するため、書式を整え、本市で加筆訂正ができるワード、エクセル、パワーポイントのいずれかにより作成された電子データでも納品すること。
2. なお操作マニュアルは、できる限り専門用語を使わず、ICT 知識の乏しい者にも理解しやすい記述とし、実際の画面キャプチャ等を用いてわかりやすく説明すること。
3. また操作説明会での質疑、運用開始後の問い合わせ等を踏まえ適宜修正、追記を行うこととし、年度末時点で最終版を提出すること。

(4) 運用サポート(保守、ヘルプデスク)

本仕様書に基づき構築する環境の保守及びサポートとして、以下の①～②のとおり実施すること。

① システム利用者向けのヘルプデスクの設置

1. 本市職員及び認定介護認定審査会委員等、システム利用者からの操作方法等に関する問い合わせに対応すること。
2. ヘルプデスクは固定電話・携帯電話・電子メール等による問い合わせを可能とし、問い合わせ方法・回答フローを事前に明示すること。また各種問い合わせとその対応について記録を残し、適宜操作マニュアルに反映すること。
3. なお、受付時間、サポート内容等、実施方法については本市と協議の上、決定する。

② 保守業務

1. 本仕様書の内容に基づき、必要なシステム、サーバーの保守を行うこと。
2. 本システムは 24 時間 365 日制限なく利用できること。ただし、システム保守等のために運用停止が必要となる場合には事前に申し入れ、利用者にも通知すること。
3. 障害があった場合、原則として、本市からの連絡又は受託者による検知から速やかに電話又はメールで1次回答又は報告をし、迅速かつ速やかに復旧すること。
4. 障害が復旧した場合、受託者は、障害状況・発生原因・事後対策等についての報告を本市へ行うこと。
5. 不正・異常アクセス、情報漏えい及びウイルス検出等があった場合は、直ちに本市に報告するとともに、被害の調査・対応、原因究明及び再発防止対策を行うこと。またアクセスログを最低12か月間保管し、必要に応じて本市に提出すること。
6. 障害対応窓口を設置すること。システム利用者より障害の報告があった場合、初期対応として速やかに原因調査を実施し、発生箇所(ハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク等)の切り分けを行い、関係者に報告を行うこと。また、復旧に必要な情報の採取、データ整合性・不具合調査、データ復旧等を行い、バックアップデータからの復旧が必要な場合は、その作業を行うこと。
7. システムの保守は別途費用(出張等)を要求することなく実施すること。ただし、発注者より追加で料金が発生する追加機能の導入を求められた場合にはこの限りではない。
8. 他の利用団体で不具合が発生した場合や不調が予見される事象を発した場合は、発注者と協議した上で、別途費用を要求することなく速やかに予防保守を実施すること。

9. 運用内容を変更する際には、事前に本市へ報告し確認を得ること。またシステムの変更が行われた場合には変更履歴を本市に明示すること。
10. その他保守サポートについて、追加費用を必要とせずに提供できる機能追加など有効な提案があれば併せて提案すること。

(5) 効果検証(認定業務短縮に向けた課題整理、関係者ヒアリング、業務効率化に向けた提案)

本事業の効果検証として、運用開始後審査業務がどの程度効率化されたか、利用者を対象に調査する。

- ① 本市職員、介護認定審査会委員を対象にアンケート又はヒアリングを行い、システム稼働前、稼働後の業務の流れを整理する。
- ② アンケートにより利用者の満足度調査を行う。回答結果については集計を行い、本業務全体の満足度を定量化できる形でまとめるものとする。
- ③ 本業務の対象範囲のほかに、電子化により業務の効率化が望めるものがないか整理し、提案すること。

8. 成果物

- (1) システム構築済みの端末、端末機器設定書
 - (2) システムの操作・手順マニュアル一式
 - (3) ヘルプデスク、緊急連絡先等の本システムの利用に必要な情報をまとめた資料、及び業務期間中に発生した障害・問い合わせの対応録
 - (4) 効果検証報告書(業務実施前後の業務フローのまとめ、利用者満足度調査、さらなる業務効率化に向けた提案)
 - (5) その他、本市が求める資料
- ※資料については紙媒体及び電子媒体(CD-ROM 等)により納品すること。

9. 契約不適合責任

この契約に基づき受託者が提供及び構築したシステムについて成果物の検査により直ちに発見できない契約不適合があり、当該不適合を知った日から 1 年以内に本市から受託者に対し履行の追完等を求めた場合、受託者は無償で対応を行う。

10. その他

- (1) 本業務において、業務遂行上知り得た一切の情報は、本業務でのみ使用し、本市の同意なくして第三者に漏えい又は開示してはならない。
- (2) 契約終了後に他の事業者が本業務を引き継ぐ場合、その時点で蓄積されたデータの引き渡しや業務の引き継ぎについて、システム継続に支障がないよう協力するものとする。
- (3) 本業務に付随して本市の現状に鑑み、システム導入した際に追加費用なく別途提案できることがあれば提案すること。
- (4) 本仕様書を変更する必要がある場合は、発注者と受注者が協議の上、仕様書を変更して必要に応じ契約金額を変更するものとする。
- (5) 本業務の進め方に係る協議や進行管理・成果等について、常に発注者と連携を図り、情報共有を行いながら、適切な業務が遂行されるよう、必要に応じて随時打ち合わせを行うこと。
- (6) 本仕様書は、本業務の基本的な内容について示すものであるが、業務の性質上、当然実施しなければならないもの、また、本仕様書に記載のない事項であっても、本業務を遂行するため必要な事項は全て実施すること。
- (7) 本仕様書に定めのない事項及び疑義が生じた場合は、両者で協議の上、誠意をもって速やかに解決すること。