



# 仙台市地域包括支援センター相談支援業務サポートシステム構築・運用業務委託仕様書

## 1 委託業務名

仙台市地域包括支援センター相談支援業務サポートシステム構築・運用業務

## 2 業務の目的

仙台市（以下「本市」という。）において、高齢者が健康で生きがいを感じながら、自分らしく活躍することができるとともに、地域で共に支え合い、将来にわたり誰もが安心して暮らし続けることができる体制を整備していくために、地域住民の複合・複雑化した支援ニーズに対応できるよう相談支援、参加支援、地域づくりを一体的に実施していく必要がある。

そのために、地域に存在する多種多様な地域資源情報を一元管理し、関係機関で活用できるデータベースと、各機関が連携して支援を行うためのコミュニケーションツールを兼ねそろえた「仙台市地域包括支援センター相談支援業務サポートシステム」（以下「本システム」という。）を導入する。

本システムの導入により、情報を随時取得し、これまで拾うことができなかった情報を入手することで、複雑化する相談者のニーズに応え、地域資源を生かした社会参加を促進する。

さらに、地域包括支援センター職員をはじめ地域支援関係者が繋がることにより、情報格差の解消や相互理解及び連携強化を進めることで、効果的な地域づくりにつなげるとともに、業務効率の向上による地域包括支援センターの負担軽減を図る。

## 3 履行期間

契約締結日から令和7年3月31日まで

## 4 サービス利用期間

令和7年1月15日から令和7年3月31日まで

## 5 納入期限

令和7年1月14日（令和7年1月15日からサービス利用開始）

## 6 業務概要

### （1）本システムの構築・提供

- ・7に示すシステムを令和7年1月14日までに構築し、稼働させること。
- ・本市が提供する社会資源情報（Excel、紙文書等、情報の媒体形式は問わないものとする）を基に、システムの設定に合わせて分類や地区設定、データ項目などを適宜本市と調整のうえ設定し、データをシステムに取り込むこと。
- ・本市の職員や市内地域包括支援センター等、関係機関が本システムにログインするための新規アカウント作成を行うこと。

## (2) 本システムの初期導入支援

①受託者は、本システムの稼働前に、本市の担当職員を対象に、本システムの機能を理解して管理画面を中心とした操作方法を習得するためのデモ操作を含む説明会を実施すること。当該説明会の実施方法は以下の通りとする。開催形態（集合型、ハイブリット型、オンライン型）や実施方法の詳細については、本市と協議の上決定すること。

- ・実施時期：令和6年12月中
- ・実施回数：1回
- ・対象人数：仙台市職員10名程度
- ・その他：説明会準備及び実施に係る費用は、資料の印刷に係る費用を除き、原則受託者が負担する。

説明会資料は、事前に受注者から発注者あてデータを提供すること。

②受託者は、本システムの本市職員向け説明会、関係者向け説明会を実施すること。当該説明会の方法は以下の通りとする。開催形態（集合型、ハイブリット型、オンライン型）や実施方法の詳細については、本市と協議の上決定すること。

- ・実施回数：本市職員向け説明会 1回  
関係者向け説明会 2回 ※同内容で参加者を2回に分けて実施
- ・対象人数：本市職員向け説明会 20名程度  
関係者向け説明会 延150名程度
- ・その他：説明会準備及び実施に係る費用は、資料の印刷に係る費用を除き、原則受託者が負担する。

説明会資料は、事前に受注者から発注者あてデータを提供すること。

## (3) 地域資源情報の運用保守業務

- ・本市や地域包括支援センター等、アカウントを付与された者（以下、ユーザーとする）から新規登録・変更・廃止・休止等の情報を提出された際は、速やかにシステムへのデータ反映を行う。
- ・ユーザーからの、情報更新の操作方法等について問合せの対応が可能なコールセンターを平日（年末年始を除く）9時～17時の間、設置する。なお、コールセンターの体制構築費用は受託者側で負担する。
- ・本システムに登録された全件の地域資源情報について、情報確認用の帳票をユーザーへ提供する。本市や地域包括支援センター等から提出された帳票に基づき地域資源情報の更新を行う。修正結果は本市へ報告を行う。

## 7 機能要件

### (1) ユーザー管理機能

- ・ログインIDとパスワードにより、システムへのログイン認証ができること。
- ・システム全体の権限を持つ、管理者権限を設定できること。
- ・IDとパスワードの発行数には制限がなく、発行数に応じて費用が発生しないこと。
- ・情報更新や閲覧に関して、各IDの権限を下記のとおり段階的に設定・変更ができ、その作業は管理者権限で実施できること。

【管理者】すべての情報の閲覧・新規登録・変更ができる

【一般】すべての情報の閲覧、および権限のある地域の情報の新規登録・変更ができる

【閲覧のみ】すべての情報の閲覧ができるが、情報の新規登録・変更はできない。

(2) データ入出力機能

- ・地域資源情報の各項目について、必要に応じて加工した上で「.xlsx」形式、もしくは「.csv（カンマ区切り）」形式でユーザーが出力できること。
- ・出力した「.xlsx」形式、または、「.csv（カンマ区切り）」形式に情報を記入してインポートすることで、ユーザーが複数データの新規登録や修正が一括で実施できること（データを修正してインポートした場合は、データが上書きされる。）

(3) 地域資源情報登録機能

- ・地域資源情報について、「地域資源情報のデータ項目設定機能（管理者機能）」で設定した基本入力項目・追加入力項目の登録ができること。
- ・各地域資源情報について、複数以上の「地区項目」（例 中学校区）、「カテゴリー項目」（例 運動グループ、サロン）を設定できること。
- ・地域資源情報の更新については、随時更新を可能とすること。
- ・地域資源情報は、関係者のみで共有したい情報については非公開項目（活動への受入条件等や活動状況）としての登録ができること。

(4) 地域資源情報検索・提供機能

- ・地区項目やカテゴリー項目、住所地、キーワードなどの様々な抽出条件を組合せた検索機能を有すること。
- ・関係者のみが必要とする非公開項目（活動への受入条件等や活動状況）で検索ができること。
- ・検索した地域情報はリストでの表示及び地図上での表示により取得ができ、必要な地域情報について地図情報を含めて、紙媒体で打ち出しができること。
- ・リストでの表示形式として、各地域資源情報の名称、電話番号、住所、カテゴリーを表示できること。
- ・地図上で地域情報を示すピンアイコンについては、カテゴリーの区分ごとに表示色の設定ができること。

(5) 地域資源情報に関する掲載分野、データ項目の拡張機能

- ・国の動向や市内の事業推進の変化に応じて、継続的に地域情報の収集や創出を進めるために、多岐にわたる企業や団体などの情報を常に増やし、情報提供する上で必要となる詳細情報の項目も変化させる必要がある。そのような変化に対応できる掲載分野、データ項目を柔軟に設定変更できる機能を有すること。
- ・システム稼働後も多岐にわたる分野の関係者や専門職に本システムの利用メンバーの拡大を図るために、管理者権限でアカウントを自由に追加発行できる機能を有すること。

#### (6) 地域資源情報の集計機能

- ・ユーザーが、地域資源情報の一覧表を作成できる集計機能があること。
- ・集計機能は、カテゴリー、地区区分、内部分析用に設定した項目などを自由に選択して表を作成することができること。

#### (7) コミュニケーションツール

- ・市域や区域、第2層生活支援コーディネーターなどでの連携を進めるため、特定のグループ（例：青葉区役所、青葉区の第1層生活支援コーディネーター及び青葉区内の地域包括支援センターにより構成されるグループ）を作成する機能を有し、事業に関する案内や研修会のお知らせ、事業についてのトピックスといった情報を市から関係機関への情報発信や、コメント返信による双方向でのやり取りが可能な機能を有すること。
- ・ファイルを添付でき、過去の投稿内容は、添付ファイルも含め保管ができること。  
なお、1回の送信につき合計100MBを超える添付ファイルの送信を可能とすること。
- ・会合日程の調整機能や、簡易的なアンケート、出欠確認等に活用できる機能があること。
- ・過去の投稿内容は、グループ別や投稿月、キーワードによって検索ができること。
- ・グループメンバーのうち、投稿を閲覧していないユーザーを把握できること。

#### (8) 活動記録機能

- ・地域に不足する活動の創出や既存活動の維持に向けた地域支援の取組を充実させるため、市内の地域団体等に対して、ユーザーが実施している開拓や関係構築の実績や経緯を、地域資源ごとに記録・共有できる機能を有すること。

### 8 その他要件事項

- ・本市が提供する地域資源情報の基礎資料の準備を円滑に進めるために、他自治体における事例などを踏まえて検索分類や地区、表示データ項目のシステムの設計案を本市に提案すること。
- ・本市の確認後、提供する地域資源情報の資料（紙媒体や各種電子ファイル形式）をもとに、システムの設計に合わせて、データの取り込みを行い、動作環境確認を行うこと。
- ・システムの運用開始後にも、適宜、本市の要請に応じて、本システムの項目設計を柔軟に修正し、追加で提供するデータの取り込みを実施すること。なお、地域情報の登録件数は3,000件を想定し、見積を行うこと。なお、3,000件を超過する場合の費用については、本市と受託者による協議の上、見積りを行うこと。

### 9 非機能要件

#### (1) 端末動作環境

- ・以下の動作環境で動作できること。なお、バージョンは構築着手時の最新のものに対応していること。

①利用想定ブラウザ	Edge、Safari、Google Chrome、Firefox
②利用想定OS	Windows10以上、Macintosh、iOS、Android
③操作端末	PC、タブレット、スマートフォン

## (2) セキュリティ対策

- ・IDS/IPS や WAF を導入し、不正アクセス対策を実施すること。
- ・サービスの利用終了時において、クラウドサービス上の行政情報が本市基準を満たす形 (NIST SP800-88) で消去可能であること。
- ・OS、その他ソフトウェアに対するパッチ更新やウイルス対策が適切に実施されていること
- ・管理者操作ログ、障害ログが適切に記録され、必要に応じて活用できること。
- ・パスワードは暗号化等により適切に管理され、利用者認証が正しくされること。
- ・セキュリティの確保については、「仙台市行政情報セキュリティポリシー」を遵守すること。なお、「仙台市行政情報セキュリティポリシー」は、下記アドレスを参照のこと。

<https://www.city.sendai.jp/security/shise/security/security/security/index.html>

- ・本システムでは個人情報管理しないものとする。団体の問い合わせ先等として公開されている電話番号等は個人情報に該当しない。

## (3) サービス提供

- ・システムメンテナンス等による停止を除き、24 時間 365 日利用可能であること。
- ・クラウドサービスのデータセンター所在地は日本国内であること。なお、クラウドサービスにかかる法律関係は国内法が適用され、裁判管轄として国内の裁判所が指定されていること。
- ・システムを運用するオペレーションが国内で実施されていること。

## (4) 運用サポート

- ・本市管理者より問い合わせをメール等で受け付けること。
- ・受付は 24 時間 365 日、回答は平日 (年末年始を除く) 9 時～17 時の間で対応すること。

## (5) 情報の保全措置

- ・仙台市業務委託契約書 総則第 6 条(再委託の禁止)により、受託者は業務の処理を他に委託し又は請け負わせてはならない。ただし、業務の一部 (主たる部分を除く。) について事前に書面で申請し、本市の書面による承諾を得た場合は、受託者の責任のもと、本仕様書の内容を再委託者に遵守させること。再委託をする場合は、再委託者は情報センター業務を専任とする作業従事者を配置し、その業務報告書を毎月本市に提出すること。
- ・受託者は、データベースに格納された情報等の保全措置として、サーバ内、複数記憶媒体への同時記録や外部記録媒体への日次でのバックアップ等を取得し、世代管理も行うこと。
- ・機器・設備のメンテナンス等により、一時的にサービス停止を行う際は事前に本市に連絡を行うこと。
- ・サイトの定期的なメンテナンス作業を実施する場合は、事前に通知したうえで、サイト運用を止めずに実施するか、夜間に実施すること。また、大規模なバージョンアップを実施する場合は、事前に協議し、協議結果に従って実施すること。
- ・受託者は、システム障害等が発生したときは速やかに復旧対策を実施すると共に本市への障害等の内容の説明報告を行うこと。

## 10 拡張性に関する要件

利用者の増加、アクセスの増加、データ量の増加等に対して、サーバ等の増強及び負荷分散等が容易に対応可能な拡張性と柔軟性を確保すること。

## 11 成果物及び納品物

- (1) システム稼働開始時に登録した地域情報一覧
- (2) 契約終了時にシステム上に登録された地域情報一覧
- (3) システム操作マニュアル（本市向け）
- (4) システム操作マニュアル（地域包括支援センター等関係者向け）
- (5) 打合せ議事録
- (6) テスト実施報告書

成果物の納品については、電子データ、紙媒体1部とする。

納品済の成果物については、最新版にアップデートして全て納品すること。

## 12 知的財産権

- (1) 業務プログラムの著作権

本業務で採用された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28条に定める権利を含む全ての著作権は、受託者に留保する。

- (2) 成果物の著作権

本業務における成果物の内、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、本市に帰属する。また、本システム稼働時に移行または蓄積されたデータも本市に帰属する。

## 13 受注者の責務

- (1) 受注者は、常に最新の介護保険に関する情報を収集するなど、提供するサービスの質の維持・向上に努めること
- (2) 委託業務の実施にあたっては、障害を理由とする差別の解消の推進に関する職員対応要領及び留意事項に準じて、合理的配慮の提供を行うものとする。下記アドレスを参照のこと。  
<http://www.city.sendai.jp/somu-jinji-jinji/shise/shokuin/jinji/shogai.html>
- (3) 業務を実施する上で従事者の資質、態度等が不適正と認められる場合は、仙台市は受注者に従事者の交替等を要求することができるものとし、受注者は、速やかに適正な措置を講じなければならない。
- (4) 受託者は、サービス契約終了時にサーバ等に蓄積された本市に帰属するデータを削除すること。
- (5) 本業務を通して知り得た情報は、本業務の用に供する目的以外には利用しないこと。  
また、情報等は秘密とし、第三者に開示しないこと。

## 14 その他

- (1) 本仕様書の解釈に疑義が生じた場合又は本仕様書に定めがない事項が生じた場合は、両者

協議により業務を進めるものとする。

- (2) 受注者は、従事者に対する雇用者及び使用者として、労働基準法、労働安全衛生法その他法令を遵守すること。
- (3) 委託料の支払い時期及び方法は、受注者と別途協議の上定める。
- (4) 受託者の責に帰すべき理由により、物件が滅失または損傷した際は、本市は損害の負担はしない。
- (5) 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、本市と受託者の協議により定めるものとする。

**【担当所属】**

仙台市 地域包括ケア推進課

担当 川上

電話 022-214-8317

FAX 022-214-8980

Eメール nozomi\_kawakami@city.sendai.jp