

住民健診 WEB 予約システム導入及び運用保守業務仕様書

1. 委託業務内容

1.1 業務委託の目的

Web 予約システムの導入により、24 時間予約を可能とし、健診受診者の利便性の向上を図るとともに特にスマートフォンやパソコンを操作する機会が多い働く世代の健診受診者数の増加につなげるほか、業務効率化を目指すため、住民健診WEB 予約システムの導入を行う。

1.2 作業スケジュール

契約締結日の翌日から 2026 年 3 月 31 日まで

1.3 導入システム要件

別紙 「機能仕様書」に記載の要件を満たすシステムを導入する。

1.4 委託範囲外事項

今回委託範囲に含まない事項として、下記とする。

なお、下記への対応が必要となった場合は発注者及び受注者の間で対応を協議する。

- ・本対応におけるシステム検証環境の個別準備、構築
- ・対象自治体内部のネットワーク等、インフラに関わる設定又は変更作業
- ・受診券等の作成業務に関する委託処理
- ・受診券等の用紙代

1.5 納品物

- ・議事録および課題管理表
- ・要件確定書
- ・標準マニュアル

2. サービス概要

2.1 サービス概要

2.1.1 定義

- ・住民サイト：インターネット回線より予約の登録、照会、変更、削除が可能
- ・管理者サイト：LGWAN 回線より予約受付日時、会場、定員のメンテナンスが可能
- ・サイト利用者：住民サイトの利用者
- ・管理者：本サービスの利用者（自治体）

2.1.2 サービス内容

- ・クラウド環境のサーバーにおいてインターネット経由で利用可能な住民サイトによる予約受付環境、LGWAN 経由で利用可能な管理者サイトによる予約状況の照会や日時、会場、定員などのメンテナンス環境を提供する
- ・管理者からの問合せに対応する（サイト利用者からの問合せは含まない）

2.2 サービス提供範囲

2.2.1 対象業務

- ・集団健診予約受付 がん検診（肺がん、胃バリウム、大腸がん、子宮頸がん、乳がん）、
肝炎ウイルス検査（血液検査）、骨粗しょう症検診、特定健診、
後期高齢者健診、生活習慣病健診（40 歳未満または生活保護世帯）

- ・個別健診希望受付 がん検診（肺がん、胃がん（バリウム・カメラ）、大腸がん、子宮頸がん、乳がん）、肝炎ウイルス検査（血液検査）、特定健診、後期高齢者健診

2.2.2 提供方法

- ・住民サイト：受注者のデータセンターよりインターネットで接続可能な予約受付サイトを提供する
インターネット接続環境はサイト利用者に依存する
- ・管理者サイト：受注者のデータセンターより LGWAN で接続可能な管理者サイトを提供する
LGWAN 接続環境は管理者で準備する

2.3 サービス機能

- ・サービス機能については、別紙「機能要件一覧」記載のとおりとする

2.4 サービスの利用条件

2.4.1 住民サイトの利用条件

- ・住民サイトは、日本国内において日本語でのみ利用可能とする
- ・サイト利用者はスマートフォン（Safari 及び Google Chrome に対応）やパソコン（Microsoft Edge 及び Google Chrome の最新バージョン）からのみ利用可能とする

2.4.2 管理者サイトの利用条件

- ・管理者サイトは、日本国内において日本語でのみ利用可能とする
- ・管理者は LGWAN に接続されたパソコン（Microsoft Edge 及び Google Chrome の最新バージョン）からのみ利用可能とする
- ・予約データ利用端末は USB メモリ等の外部媒体が使用可能であること
- ・予約データ利用端末はデータ授受を行うためのアプリケーションを配置可能であること
- ・管理者サイト利用端末へのメンテナンス（ウイルス対策ソフトのパターンファイル更新、OSUPDATE、Office 製品のバージョンアップ、各種設定変更等）は管理者にて実施する
- ・管理者サイトを別ネットワークへ接続する場合は管理者の責任の下で行う
- ・管理者サイト利用端末の操作ログ等を調査する必要が発生した際は管理者にて行う

2.5 データ保存場所

- ・受注者のデータセンターにて保管する

2.6 サービス変更

2.6.1 サービス（事業）変更、終了時の事前予告

- ・通知時期：原則 1 ヶ月前
- ・通知方法：文書にて通知する

2.6.2 サービス（事業）移行、終了後の対応・代替措置

- ・代替可能なサービスがある場合は紹介する
- ・管理者のデータは抹消する

2.7 契約終了時

2.7.1 提供情報の削除

- ・削除方法：データベースからアカウント情報、予約受付情報の一括削除を行う
- ・削除時期：契約終了時に削除を行い、文書で通知する

3. サービス品質

3.1 サービス提供時間

- ・本サービスの提供時間は、原則 24 時間 365 日とする。ただし、受注者によるメンテナンスにおける計画停止、サービスのアップグレードにおける計画停止、受注者事情による緊急停止等による時間帯は提供時間の範疇ではない。

3.2 メンテナンス（計画停止）等

- ・点検などの事前に予見される対応のためにシステムが利用できない時間が見込まれる場合は、作業予定日の 1 週間前までに通知するものとする。
- ・人口規模などを勘案し、サーバー内に保存されるデータ量が飽和状態とならないように、サーバーの保存容量を確保する。保存容量を追加することになった場合にシステム停止が発生する場合は、作業予定日の 1 週間前までに担当者に連絡を行い、作業を行うものとする。

3.3 バックアップ

受注者規定のバックアップ計画に基づき、バックアップの実行から世代管理まで一連のバックアップ管理を行う。

- ・バックアップ対象は以下の範囲とする
 - ①アカウント情報
 - ②スケジュール情報
 - ③予約情報
- ・バックアップは日時で取得する
- ・バックアップの世代管理は最大 3 世代管理とする
- ・バックアップデータは受注者データセンター内の本サービス提供サーバーとは別のサーバー上で保管する

3.4 復旧目標

- ・障害等によりサポート時間内にサービスが中断した場合は 3 時間以内に復旧することを目指す
- ・データの復旧が必要となった場合は、日次バックアップの範囲でのデータ復旧を行う
- ・データの復旧は 1 営業日以内に完了することを目指す

3.5 ネットワーク（回線）

3.5.1 住民サイト

- ・インターネット回線より利用するものとする
- ・接続回線の整備はサイト利用者の責任で行うものとする

3.5.2 管理者サイト

- ・LGWAN 回線より利用するものとする
- ・接続回線の整備は管理者の責任で行うものとする

4. セキュリティ

4.1 技術的なセキュリティ対策

- ・受注者は、例外事象の発生に関するログを取得すること。また、十分なストレージ容量を確保し、取得したログを 1 年間保管すること
- ・受注者は、不正プログラムの感染を防止する機能について、全てのサーバーに導入し、新たに発見される不正プログラムに対応するための更新を行い、効果を維持すること

- ・受注者は、指定したユーザー・通信プロトコルのみ許可する機能を備えていること

4.2 物理的なセキュリティ対策

- ・受注者は、システムを格納したサーバーを、耐震又は免振機能を有し自家発電設備や空調設備を備えた施設で管理すること
- ・受注者は、大規模災害等で変電所からの送電が止まった場合、無給油で 72 時間以上の連続稼働を実現する自家発電装置をデータセンター内に有していること
- ・受注者は、ハードディスクなどの障害時のデータ消失などに備えた対策を行うこと

4.3 インシデント発生時の対応

4.3.1 危険度の定義

- ・インシデントの発生時もしくはインシデントの疑いがある場合、インシデントの危険度を定義し、危険度に応じた適切な連絡手段を用いて管理者へ連絡を行う
- ・危険度は機械的に判定するものではなく、監視対象の重要性、サービス全体への影響度、不正アクセスの成否によって定義する

4.3.2 連絡手段・対応手順

- ・メール、電話等の連絡手段を明確化し対応する。連絡体制や対応手順は危険度に応じて明確にする

4.4 サイト利用者の個人情報の保護及び第三者提供について

- ・ログデータを含むサイト利用者の個人情報は、不正なアクセスや改ざんを防ぐため、サービスチームの一部の人間しかアクセスできない、限られたアクセス権のもとで保管する
- ・但し、裁判所からの証拠提出命令など、法的に認められた形でサイト利用者及び管理者のデータの提供を要請された場合、受注者は、両者の許可なく、必要最小限の範囲で、サイト利用者の個人情報及び管理者の情報を外部に提供することができる
- ・物理機器を廃棄する場合は、物理的破壊、復元不可能な電子的消去のいずれかの方法にてデータを消去する

5. サポート窓口

- ・電話、メールでの管理者からのシステム操作に関する各種問合せ対応を行うこと
- ・保守サポート時間は、土・日曜、祝日及び年末年始を除く平日 9:00～17:00 までとする
- ・障害発生時の情報収集、影響調査、原因調査を行うこと。障害の内容により、対応作業を実施し、結果を報告すること
- ・障害発生時などの連絡対応については、土・日曜、祝日及び年末年始を除く平日 9:00～17:00 まで受付対応している

6. 個人情報

- ・受注者は、本業務により得られたデータ等の全てについて、本業務の目的以外に使用・流用等をしない
- ・受注者は、本業務により得られたデータ等の使用・保存・処分には、最新の注意をもってあたり、絶対に外部に漏洩することのないように万全の体制を講じる
- ・受注者は、本業務が完了した際には、直ちに全てのデータ、その他書類等を破棄・処分するものとする。受注者はこの契約により知り得た情報及びその内容について、秘密保持の義務を負うものとし、個人情報に関する条例等を遵守する

7. 履行場所

受注者のデータセンター及びおおい町役場

8. 納品先・納品方法

おおい町役場・電子納品

9. 特記事項

- (1) 個人番号を取り扱う実務担当者は、「特定個人情報の適正な取り扱いに関するガイドライン（事業者編）」に基づき適正な取り扱いを行うこと
- (2) その他、本仕様書に定めのない事項については、逐次、発注者と受注者で協議の上で取り決めるものとする
- (3) 契約の履行上疑義が生じた場合、受注者は、発注者と協議の上でその指示に従うこと

以上