

令和7年度

介護一次判定用端末及び障がい支援区分認定用端末保守業務

業務仕様書

札幌市

・目次

1. 業務名.....	1
2. 業務の目的.....	1
3. 業務履行期間.....	1
4. 本業務の対象範囲.....	1
4.1. 本業務の対象作業.....	1
4.2. 本業務の対象機器.....	1
4.3. 本業務の対象拠点.....	1
5. 本業務の対象作業の内容.....	1
5.1. 障害の早期回復.....	1
5.1.1. 作業概要.....	1
5.1.2. 作業内容.....	2
5.2. 月次報告書の作成.....	2
5.2.1. 作業概要.....	2
5.2.2. 作業内容.....	2
5.3. 各機器の所在の管理.....	3
5.3.1. 作業概要.....	3
5.3.2. 作業内容.....	3
5.4. ソフトウェアバージョンアップ作業.....	3
5.4.1. 作業概要.....	3
5.4.2. 作業内容.....	3
5.5. Windows アップデートに係る作業.....	3
5.5.1. 作業概要.....	3
5.5.2. 作業内容.....	3
6. 本業務の受付及び対応時間.....	4
7. 一般的事項.....	4
7.1. 作業場所.....	4
7.2. 作業環境の利用.....	4
7.3. 身分証明書の携行等.....	4
7.4. 札幌市庁舎等への入退庁等.....	4
7.5. 防災等の協力.....	4
7.6. 環境に対する配慮.....	4
7.7. 成果品等に係る留意事項.....	4
7.8. 他業務との連絡調整.....	5
7.9. 疑義の解消.....	5
7.10. 安定的、効率的、かつ高品質なサービスの提供に向けた取り組み.....	5
7.11. セキュリティの保全.....	5
8. 成果物.....	5
9. 提出書類.....	6

1. 業務名

介護一次判定用端末及び障がい支援区分認定用端末保守業務

2. 業務の目的

「介護一次判定用端末」及び「障がい支援区分認定用端末」（以下、「本端末」という。）の機器保守作業を行う。

3. 業務履行期間

令和7年4月1日～令和8年3月31日

4. 本業務の対象範囲

4.1. 本業務の対象作業

本業務の対象とする作業は、以下のとおり。

- 障害の早期回復
- 報告書の作成
- 各機器の所在の管理
- ソフトウェアバージョンアップ作業
- Windows アップデートに係る作業

4.2. 本業務の対象機器

「HP 250 G7 NotebookPC」27台及びその周辺機器。

4.3. 本業務の対象拠点

本業務の対象拠点は、別表のとおり。

5. 本業務の対象作業の内容

5.1. 障害の早期回復

5.1.1. 作業概要

対象機器等に障害が発生した場合、本市の求めに応じて原因を調査し、機器が良好な状態で使用できるよう速やかに回復措置を行う。回復措置を実施する際には、本市が別途契約している機器リース契約に含まれるハードウェア保守等のサポートが活用できる。ただし、本業務期間中に保証期間満了となり、保証期間経過後はサポートが活用できなくなることに留意すること。詳細については、業務開始後に連絡する。

障害発生時、障害が本業務の対象機器にあるのかどうかの初期切り分けは本市が行う。その上で、本業務の対象機器に起因する障害と思われるものへの対応を指示する。その際、発生している現象、発生している拠点、機器、エラーが発生している場合はその内容及び発生拠点の担当者を確認して、本業務に引き継ぐ。また、障害に対して早期に対応を開始するために、本市で保管

している機器の一部を予備機として貸与するので、その予備機を活用して、障害の早期回復に努めること。

5.1.2. 作業内容

障害連絡を確認後、概ね1時間以内に発生拠点の担当者と電話連絡を取り、本市より引き継がれた情報に誤りがないことを再度確認すること。復旧後は、発生拠点の担当者に機器の動作確認を実施してもらうこと。

また、対応した結果について、電子メールで本市へ報告すること。報告事項は主に以下のとおり。

- 対応完了日時
- 対応内容と対応結果
- 現地担当者との調整内容などの特記事項

発生拠点に訪問しての作業が必要な場合、訪問先の施設名、担当者名を確認後、訪問予定時刻を伝えること。

明らかな障害、若しくは障害が疑われる場合は、予備機を現地に持ち込むこと。機器故障と思われる場合は、予備機（又は予備部品）と交換し、故障前の機器と同等の設定にすること。故障機は現地から本市が指定する場所に持ち帰り、必要に応じて再現試験を行うこと。故障機については、保証期間内においては機器修理の手配を行い、機器修理の完了後は、リカバリメディアを使用して、予備機として利用できる状態にすること。保証期間経過後においては、故障機を本市に引き渡すこと。

5.2. 月次報告書の作成

5.2.1. 作業概要

毎月の作業実績を月次報告書に記載し、速やかに本市へ提出すること。

5.2.2. 作業内容

実施した以下の内容を報告書にまとめ、提出すること。

- 対応した業務
- その他報告すべき事項

「5.1 障害の早期回復」で対応した結果については、以下の内容が報告書に含まれること。

- 本市から連絡のあった案件管理番号
- 設置場所
- 機器の区分（介護、障がい）
- 発生日時
- 連絡を受けた日時
- 現地に最初に連絡をした日時
- 現地到着
- 撤収日時（複数回訪問した場合はすべて記載すること）

- 復旧までに要した実稼働時間（他の作業対応をしていた時間は含まない実工数）
- 発生していた現象
- 原因と対応内容及び対応結果

5.3. 各機器の所在の管理

5.3.1. 作業概要

本業務の対象機器が、どの拠点に配置されているのかの情報を管理・維持する。

5.3.2. 作業内容

本業務の対象機器の全量について、稼動中又は保管中の別に関わらず、どの拠点にあるかの情報を継続的に管理すること。機器故障による予備機との交換など、拠点間や拠点内での機器の移動事由が発生した際は、その移動結果を遅滞なく所定の台帳に反映し、本市に報告すること。

5.4. ソフトウェアバージョンアップ作業

5.4.1. 作業概要

本業務の対象端末は、それぞれ国から配布されるソフトウェアを導入している。当該ソフトウェアについては、不定期にバージョンアップが行われることから、本市の指示に基づいて、バージョンアップ作業を実施する。対象端末及び設置拠点については、別表を参照すること。

なお、バージョンアップの回数は不定であるが、過去実績より年0～3回程度が想定される。

5.4.2. 作業内容

本市からの指示により、国から示されるインストールメディア及び作業手順に基づき、各拠点の端末のバージョンアップを実施すること。

作業については、検証用として菊水分庁舎に設置している端末1台をバージョンアップし（動作検証は本市で実施する）、後日、本市と協議の結果決定した作業日において、半日程度で菊水分庁舎を除く全拠点のバージョンアップを完了させること。また、各種設定手順書に更新の必要がある場合はその対応も実施すること。

5.5. Windows アップデートに係る作業

5.5.1. 作業概要

当該端末はOSとしてWindows10Proを使用している。OSの大規模アップデートの対応を実施するため、そのサポート及びリカバリメディアの更新を実施する。

※R7.9月までにWindows11へのアップグレードを行う予定。

5.5.2. 作業内容

端末へのアップデートプログラムの適用については本市が実施する。適用に係る技術的な課題に対してサポートを行うこと。

各拠点の端末については本市が適用管理を行い、適用が完了したタイミングでリカバリメディアの更新を依頼する。後日、本市と協議の結果決定した作業日において、各拠点を訪問し、最新版のリカバリメディアの作成を実施すること。また、各種設定手順書に更新の必要がある場合は

その対応も実施すること。

なお、リカバリメディアの更新は年1回を限度とする。

6. 本業務の受付及び対応時間

本業務の受付及び対応時間は、土曜日、日曜日、祝日及び12月29日から翌年1月3日までを除く毎日（以下、平日という）8時45分から17時15分までの間とする。ただし、17時15分を超えて引き続き作業が必要な場合、受託者と現場担当者で協議の上、17時15分を超えて対応を行う場合がある。

また、時間内に受け付けたもので、かつ翌営業日の業務が開始できないような障害の場合は、本市の求めに応じて17時15分を超えても障害が解消するまで回復措置を継続させる場合がある。

7. 一般的事項

7.1. 作業場所

対象機器設置場所及び本市が適当と認める場所。本市施設に常駐する必要はなく、必要に応じて訪問することで差支えない。

7.2. 作業環境の利用

本市施設内での作業時に必要な机、椅子、端末機等は、本市が提供するものを使用することができる。これらについては、善良な管理者の注意義務をもって使用するものとする。なお、作業生産性向上を図るために必要な場合は、受託者が調達したものを使用することができるが、その場合は、本市の定める手順により事前に書面等により申し出、設定内容等について協議し、本市の承認を得ること。

また、その設定内容及び利用状況等について、本市の指示に従い、報告すること。

7.3. 身分証明書の携行等

受託者の作業従事者は、作業場所においては常に身分証明書を上半身の見やすい位置に着用するものとする。

7.4. 札幌市庁舎等への入退庁等

受託者の作業従事者が作業場所へ入庁する場合には、本市が定める手順に従い、許可を得て入庁すること。また、庁舎内において、本市が特に指定する室への入退室については、本市が定める手順に従い、許可を得て入退室を行うこと。

7.5. 防災等の協力

受託者及び受託者の作業従事者は、作業場所における防災、保安等に協力すること。また、業務の履行に支障のない範囲で本市が主催する防災を想定した訓練への参加を行うこと。

7.6. 環境に対する配慮

作業全般に渡って、未使用端末機、プリンタ等の機器の電源切断の励行による節電、作業成果物等の磁気化による紙の節約、再生紙を積極的に利用すること等、環境に配慮した資源の利用に留意すること。

7.7. 成果品等に係る留意事項

作業ごとの提出書類は、作成後速やかに本市担当者に提出すること。ただし、本市担当者がその一部又は全部について納品することを必要としないと認めた場合は、これを納品することを要しな

い。電子データが適当と思われる成果品等、又は、書類で提出することが不適当と思われる成果品等については、本市と協議のうえ、書類形式にて提出することを省略することができる。

提出書類は、誤植、意味不明、不完全又は曖昧な表現の記述をしないよう配慮し、専門的又は特殊な情報処理用語については、用語辞書を添付し、又は注釈を附記すること。

7.8. 他業務との連絡調整

作業にあたって、他業務の従事者又は他業者と関連する場合は、事前に本市に内容を提示すること（ただし、定型的なものにあつては、事前にその目的・頻度等を提示することをもって都度の事前報告は不要とする）。また、相互に協調を保ち作業の便宜と進捗を図ること。

なお、本市を介さず他業者との間で打ち合わせを行った場合は、その内容を議事録として記録し、2日以内に本市に提出すること。

7.9. 疑義の解消

作業に必要な事項について疑義が生じた場合は、必ず本市に確認すること。

7.10. 安定的、効率的、かつ高品質なサービスの提供に向けた取り組み

受託者は、安定的、効率的、かつ高品質なサービスの提供を行なうため、実施する作業の目的と目的達成のためのPDCAサイクルを常に意識し、実施内容を継続的に評価・改善するよう努めること。

7.11. セキュリティの保全

別紙「セキュリティ保全に関わる事項」を確認し、「セキュリティ保全申出書」を提出すること。

また、毎月のセキュリティ遵守状況を「セキュリティ保全状況報告書」に記載し、速やかに本市へ提出すること。ただし、契約終了月は、業務完了と同時に提出すること。

※「セキュリティ保全申出書」、「セキュリティ保全状況報告書」の様式については、契約締結後に本市職員へ問い合わせること。

8. 成果物

本業務の成果物は、以下のとおり。

作業項目	成果物名
障害の早期回復	(月次報告書に対応内容を記載する。)
報告書の作成	・ 月次報告書
各機器の所在の管理	以下の更新版 ・ 所在等管理用機器一覧（介護一次判定等）
ソフトウェアバージョンアップ作業/ Windows アップデートに係る作業	以下の更新版 ・ リカバリメディア（HDD） ・ システムイメージの作成手順書 ・ システムイメージからの回復手順書 ・ 初期設定手順書 ・ 別紙 01_【介護】認定ソフトインストール手順書 ・ 別紙 02_【障がい】認定ソフトインストール手順書 ・ 拠点設定手順書

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 現地作業手順書 ・ 端末交換手順書
--	--

9. 提出書類

本業務の提出書類は、以下のとおり。

提出書類	提出時期	提出方法
<ul style="list-style-type: none"> ・ 業務責任者指定通知書 ・ 情報資産取扱者名簿（従事者名簿） ・ 作業体制図 ・ セキュリティ保全申出書 	業務着手前。	
<ul style="list-style-type: none"> ・ セキュリティ保全状況報告書 ・ 月次報告書 ・ 業務完了届 	毎月。ただし、契約最終月は業務完了と同時に。	

上表に示す書類のほか、本市で必要とするものは、その都度提出すること。

セキュリティ保全に係る事項

受託業務の履行にあたっては、本市の情報資産の漏洩、紛失、滅失、毀損、盗難等を防止するため、本市の指示に基づき、セキュリティ保全のための対策を下記のとおり実施するようお願いいたします。

記

セキュリティ保全のための対策

1 情報セキュリティを確保するための体制の整備

本受託業務の従事者については、事前に本市へ届出を行い、届出ている従事者以外の者に情報資産を取扱う作業を実施させない。なお、従事者の届出を行う場合は、本受託業務の業務責任者および情報セキュリティ対策の責任者を明確にすること。

2 取り扱う情報資産の秘密保持等

本業務の遂行にあたり知りえたすべての情報は、履行期間及び履行後において第三者に漏らしてはならない。データの取扱についても同様とする。また、以下の事項を遵守すること。

- (1) 本市の許可なく、所定の保管場所から持ち出すことの禁止
- (2) 本受託業務の目的以外で利用することの禁止
- (3) 本市の情報資産が記録されたデータ又はドキュメントを許可なく複写及び複製することの禁止

3 運用・保守・点検における情報セキュリティ対策の実施

本市が用意した環境で作業を実施する際には、以下の事項を遵守すること。

(1) 端末・周辺機器の利用

- ア 本業務の作業場所に個人所有の端末や周辺機器などの持込禁止
- イ 端末・周辺機器の本業務の目的以外利用の禁止
- ウ 端末への情報資産保存の禁止
- エ 端末へのソフトウェアのインストール・アンインストールの禁止
- オ プリンタ設定変更の禁止
- カ 業務終了時又は利用終了時におけるログオフ又は端末機のシャットダウンの励行
- キ 離席時における端末機等ロックの励行
- ク 端末の室内・室外への移設禁止
- ケ 端末への周辺機器の接続禁止

※禁止事項についてやむを得ず実施が必要な場合は、本市の許可を得て行うこと。

(2) 作業環境・作業場所の利用

- ア 本市によって定められた入退室・在庁の手続きを遵守し、入退室管理を行うこと。
- イ 本市の管理下にある作業場所では常に社員証を周囲から容易に識別できる位置に着用すること。
- ウ 貸与された I C カードは破損、紛失、盗難にあわないよう管理する。
- エ 貸与された I C カードを他の者に貸与し、又は他の者と共用してはならない。
- オ 貸与された I C カードの記録情報の解析等を試みる行為を行ってはならない。
- カ 貸与された I C カードのパスワードが他の者に認知されることのないよう厳重に管理する。

(3) システム上の環境の利用

- ア 本市から展開される環境関連のドキュメントを確認し、制約事項を遵守する。
- イ 本市から貸与された作業用ユーザー ID のパスワードが他の者に認知されることのないよう厳重に管理する。

4 外部委託する業務以外の情報資産の保全

本業務で使用する情報資産以外へのアクセスは行わないこと。

5 情報セキュリティインシデントが発生した場合の対処

情報セキュリティインシデントが発生した場合には速やかに本市へ報告すること。また、本市が行う調査や対応に協力すること。

6 情報セキュリティ対策の履行状況の報告

前項までの各項目の履行状況について「セキュリティ保全状況報告書」により定期的に本市へと報告すること。

7 情報セキュリティ監査の実施

情報セキュリティ対応について本市から指示があった場合には、受託者にて監査を実施し、本市へと報告すること。また、個人情報など重要性の高い情報資産を取り扱う場合には、少なくとも年 1 回は本市が直接監査もしくは実地調査を行うため、受託者は積極的に協力すること。

8 情報セキュリティ対策の履行が不十分であると思われる場合の対処

受託者の情報セキュリティ対策の履行が不十分であることが認められた場合、本市と協議した上で、本業務の一時中断や損害賠償等、必要な措置を講ずること。

9 委託業務終了時の情報資産の返還、廃棄等

本業務に使用するために本市から貸与されたドキュメントやシステム成果物などの情報資産については、従事者以外が閲覧できないように厳重に管理し、業務責任者は定期的に管理状況を確認して本市に報告すること。また、貸与された情報資産は本業務終了時に返却または廃棄すること。廃棄する場合には廃棄したことを証明するドキュメントを本市に提出すること。

10 委託元及び委託先の責任の明記

本業務の作業を受託者の保有する環境で実施する際には、受託者の責任においてセキュリティ対策を行ったうえで作業を実施すること。

11 再委託に関する事項

本業務において再委託は原則禁止であるが、業務の一部を合理的な理由及び必要性により再委託する場合には、セキュリティ対策が確認できる資料を提出し、本市の承認を受けること。また、受託者は、再委託先の行為について一切の責任を負うものとする。

以上

「介護一次判定用端末及び障がい支援区分認定用端末保守業務」業務仕様書 別表

No	拠点名	住所	設置課	設置台数		備考
				介護※1	障がい※2	
1	札幌市菊水分庁舎	札幌市白石区菊水1条3丁目1-5	情報システム部システム管理課	3	3	※3
2	札幌市役所本庁舎	札幌市中央区北1条西2丁目	高齢保険福祉部介護保険課	1	0	
3	中央区複合庁舎	札幌市中央区南3条西11丁目	保健福祉部保健福祉課	1	1	
4	北区役所	札幌市北区北24条西6丁目1-1	保健福祉部保健福祉課	1	1	
5	東区役所	札幌市東区北11条東7丁目1-1	保健福祉部保健福祉課	1	1	
6	白石区複合庁舎	札幌市白石区南郷通1丁目南8-1	保健福祉部保健福祉課	1	1	
7	厚別区役所	札幌市厚別区厚別中央1条5丁目3-2	保健福祉部保健福祉課	1	1	
8	豊平区役所	札幌市豊平区平岸6条10丁目1-1	保健福祉部保健福祉課	1	1	
9	清田区役所（総合庁舎）	札幌市清田区平岡1条1丁目2-1	保健福祉部保健福祉課	1	1	
10	南区役所	札幌市南区真駒内幸町2丁目2-1	保健福祉部保健福祉課	1	1	
11	西区役所	札幌市西区琴似2条7丁目1-1	保健福祉部保健福祉課	1	1	
12	手稲区役所	札幌市手稲区前田1条11丁目1-10	保健福祉部保健福祉課	1	1	
合計				14	13	

総数 27台

※1 介護一次判定用端末（USB延長ケーブル、セキュリティワイヤーを含む）

※2 障がい支援区分認定用端末（USB延長ケーブル、セキュリティワイヤーを含む）

※3 「介護一次判定用端末」、「障がい支援区分認定用端末」各1台は予備機として、受託者に貸与する。