

国保系収滞納

評価項目	評価内容	提案事項(企画事項)等	評価基準
1 保守実績			
(1) 会社規模	政令市又は都道府県における契約実績	会社の規模、履行の担保を契約実績の形態で確認し、履行期間を通して、必要人数の確保や組織体制の構築が可能であることを確認するために、政令市(本市を含む。)又は都道府県におけるシステム開発・運用保守契約実績の有無について「様式1.xlsx」に記載してください。 また、「様式1.xlsx」に記載した案件の業務名、契約金額、委託者名及び実施期間を確認できる契約書の写し等を添付してください。	記載されている実績の契約規模と契約数を確認する。
2 実施体制			
(1) 業務の実施体制	体制の要員数と役割分担が適切か	本業務の規模に対応した要員数が配置されるかどうか、体制内の役割分担は運用保守業務で必要となる役割を満たしているかを確認するために、本業務を実施する体制として、提供可能な体制(体制図・体制表)、人数、体制内の役割を「様式2.xlsx」により記載してください。	要員数に関しては、業務の規模に対して要員数が不足していると、繁忙の時期や、病欠が発生した際などにリスクがあるため、要員数が十分かを確認する。 役割分担に関しては、運用保守業務では、本市との連絡調整役となる管理者、プログラムの修正やデータバッチなどを実施する保守担当、日々の定型的な作業を実施する運用担当といった役割が存在するが、これらが満たされているか、不明瞭になっていないか、特定の人物に役割が集中していないかを確認する。
(2) 要員の技術力	技術力を有する要員が配置されているか	要員の技術力を、実績から確認するために、業務実施体制に配置される主な要員が保有するスキルや経験を「様式2.xlsx」に記載してください(※)。 ※本項に記載した要員について、契約を締結する際には本業務に従事させること。また、変更する場合は、事前に本市の承諾を得ること。	以下の経験を持つ要員が何人配置されるかを確認する。 ①AIST包括FWの経験がある ②プロジェクトマネージャー(PM)・仕様ホルダー・チーフアーキテクト等の実績がある
(3) 要員の知見	知見を有する要員が配置されているか	国保系収滞納システムは、介護保険・国民健康保険・後期高齢(3保険)の収納業務に関するシステムであり、3保険の各システムと連携しています。このほか口座振替や収入日計に関する情報を金融機関・財務連携代行システムと連携するなど、連携先が多いという特徴があります。 インシデント発生時にはこれら連携先システムとの調整するなど、幅広い観点から調査を行う必要があることから、要員は収納管理・滞納整理に関する仕様ホルダー相当の知見(※1)を有していることが望ましいです。 要員の仕様ホルダー相当の知見を確認するため、有するスキルについて、「様式2.xlsx」に記載してください(※2)。 ※1「仕様ホルダー相当の知見」とは、収納管理・滞納整理システム(国保系収滞納システム、税収納管理システム、税滞納整理システム及び他政令市における収納管理・滞納整理に関連するシステムを含む。以下本項目において同じ。)についての以下のスキルを指し、スキルは①～③の3段階とする。 ① 業務フロー全体を理解し、各機能の要件や仕様を詳細に説明できる。 ② ①に加えて、システムの改修に際し、改修内容の分析及び影響範囲の調査を行うことができる。 ③ ②に加えて、より適切な改修案を提案できる。 ※2 本項に記載した要員について、契約を締結する際には本業務に従事させること。また、変更する場合は、事前に本市の承諾を得ること。	配置する要員について、仕様ホルダー相当の知見のうち有するスキル①～③(左欄※1)と、そのスキルの根拠(経験・実績)を提示すること。 スキル①のみであってもよいが、③まで有していることが望ましい。スキルの根拠の記載がないもの又は対象システムに関係しないものはスキルを有しないものとみなす。 収納管理と滞納整理のそれぞれについてスキルを有する要員が配置されることが望ましい(国保系収滞納システムなど、収納管理と滞納整理を同時に扱うシステムに関する経験・実績については、収納管理・滞納整理の双方のスキルを有するものとみなす)。 提案例としては以下のようなものが想定される。 例1)「国保系収滞納システム開発における仕様ホルダーを担当し、その後、同システムの運用保守を5年経験した。収納管理及び滞納整理のいずれについても業務フロー及び各機能を熟知している。また、インシデント対応に伴う保守改修に際し、改修内容の分析及びシステムへの影響調査を行い、市民影響を迅速に解消するための暫定対応・再発防止の恒久対応の2段階で対応すること提案した。」 例2)「税収納管理システムの運用保守に2年間携わったことがあり、収滞納業務についての業務フローを理解している。また、各機能の要件や仕様についても、詳細に説明できる。」
3 運用課題			
(1) 運用保守上の課題	サービス要求に対する作業手順及び管理方法の確認	国保系収滞納システムは、介護保険・国民健康保険・後期高齢(3保険)の収納業務に関するシステムであり、3保険の各システムと連携しています。このほか口座振替や収入日計に関する情報を金融機関・財務連携代行システムと連携するなど、連携先が多いという特徴があります。 発生するインシデントについては各システムとの金額の不整合が多く、データ抽出・データバッチ等のサービス要求も多い傾向にあります。 サービス要求の対応に当たっては、漏れのない影響調査が必要となるほか、作業ミスが市民影響に直結するリスクがあることから、高い作業品質も求められます。 上記を踏まえて、以下を提案してください。 ①作業を迅速に実施するための取り組み。 ②漏れのない影響範囲の調査方法(他システムへ影響が波及する場合も想定し、他システムの運用保守業者との調整に関する取り組みも含めること。) ③運用保守作業上のヒューマンエラー等を防止するための対策。	①作業を迅速に実施するための取り組みを評価する。過去のサービス要求をパターン化するという取り組みが想定される。 ②影響範囲を漏れなく把握する方法を評価する。Redmineだけのコミュニケーションだけでは認識齟齬が発生するおそれがあるため、他システムへ影響が波及するものについては、説明資料の作成や他システムの運用保守業者との対面の打ち合わせを実施するといった取り組みが想定される。 ③運用保守作業上のヒューマンエラー等を防止するための対策を評価する。チェックリストの作成などを想定している。極力手作業を減らす提案が望ましい。なお、運用課題に対する保守改修については、標準準拠システム対応のうちモダン化対応として、機能化の取り組みを行うことから、積極的な提案は不要とする。