
令和 8 年度～令和 12 年度
小児慢性特定疾病医療受給者台帳システム
運用・保守業務委託仕様書

令和 8 年 3 月

佐賀県 男女参画・こども局 こども家庭課

目次

第1章 総論	3
1.1 本業務の背景	3
1.2 本調達のための目的	3
第2章 現行業務及びシステムの状況	4
2.1 現行業務の状況	4
2.2 現行システムの状況	4
第3章 本委託業務の概要	5
3.1 本業務の範囲	5
3.2 委託対象システム構成	6
3.3 委託作業	6
3.4 スケジュール	7
第4章 委託対象システムの詳細要件	8
4.1 機能要件	8
4.2 非機能要件	8
4.3 サービス要件	10
第5章 委託作業における詳細要件	11
5.1 システム運用フェーズ	11
5.2 保守フェーズ	13
第6章 委託業務遂行に関する要件	15
6.1 プロジェクト管理	15
6.2 体制及び要員に関する要件	15
6.3 打合せ・報告に関する要件	16
6.4 本委託業務の納品物	16
第7章 その他	18
7.1 知的財産権の帰属等	18
7.2 機密保持	18
7.3 情報セキュリティに関する受託者の責任	18
7.4 契約不適合責任	19
7.5 法令等の遵守	19

第1章 総論

1.1 本業務の背景

児童福祉法（昭和二十二年法律第百六十四号）による小児慢性特定疾病医療費に関する事務は、エクセルによる台帳管理や手作業による受給者証の作成といった作業を行っていた。

平成27年1月からの法指定より、疾病数が増大し、受給者情報の管理、処理が一層煩雑になる恐れがあることから、一連の作業をシステム化することにより、業務の効率化・省力化を図っていくことが求められた。

平成28年2月に設計・開発を行った小児慢性受給者台帳システムを設計・開発し業務を行っていた。その後、平成28年9月には、情報セキュリティ強化の一環として、仮想化サーバへ移行した。その後、令和3年度に共通基盤（注）への移行を行い、令和7年度に新共通基盤への移行を行った。

本システムは県民の各種申請に応じて受給者証の交付等を迅速に行う役割を持つため、システムの障害管理や構成管理、セキュリティ管理や保守業務といった業務を行い、年間を通して円滑にシステムを運用する必要がある。この運用・保守業務には情報システムに対する一定程度の知識・技術が必要となる。そのため、今回の運用・保守業務委託を行う。

注）佐賀県が平成30年12月に、個別に導入されたシステムを統合・集約することで、全体最適化された情報システム構成をとることを目的として、調達を行った「庁内情報システム共通基盤整備に係る機器賃貸借及び保守」において整備したネットワーク基盤・仮想サーバ基盤・ストレージ基盤をいう。

1.2 本調達の目的

本調達では、小児慢性特定疾病医療受給者台帳システムを適切に運用し、業務の効率的な運営、各種申請の受付等、円滑な県民サービスの実施に寄与することを目的とする。

なお、運用保守契約の契約期間は、令和8年4月1日～令和13年3月31日の5か年とする。

第2章 現行業務及びシステムの状況

2.1 現行業務の状況

現行のシステムでは、図 2-1 のとおり、業務を行っている。システムを利用するのは、こども家庭課、各保健福祉事務所の担当で、最大で 30 名程度である。利用頻度については、窓口である保健福祉事務所で申請があり、保健福祉事務所でその都度入力している。こども家庭課では、申請データの確認、台帳管理の業務を行っている。

2.2 現行システムの状況

年間あたり約 1,000 件の受給者証の発行手続きを行っており、小児慢性特定疾病医療費の支給認定に必要な情報が登録されている。

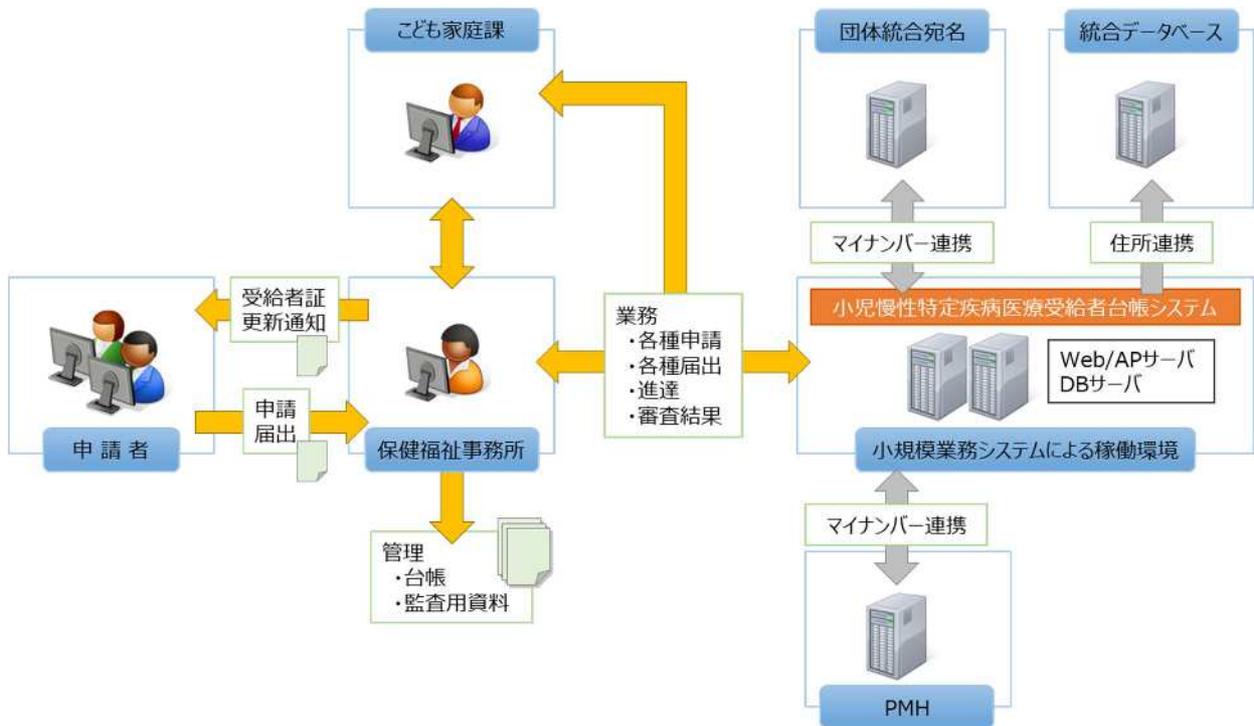


図 2-1 本業務におけるシステム利用状況

第3章 本委託業務の概要

3.1 本業務の範囲

(1) 以下の図 3-1-1 中で点線に囲まれているシステムのアプリケーションを、本委託業務の対象とする。

(2) 以下に示すシステムと (1) で示したシステムとの連携におけるインターフェース機能について、本委託業務の対象とする。

- ①職員ポータルシステム等
- ②統合データベース
- ③団体内統合宛名システム
- ④PMHシステム

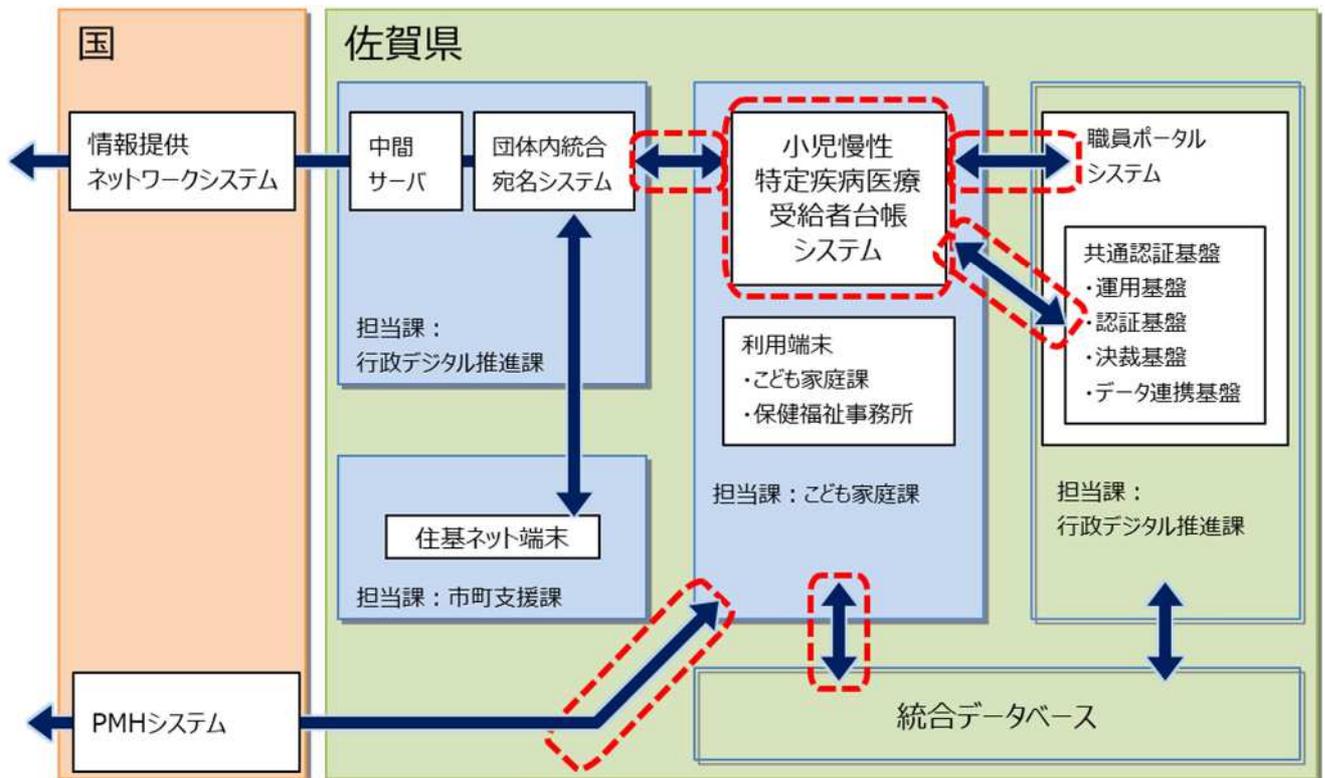


図 3.1-1 システム全体図

なお、各システムにおける運用・保守業務の責任範囲は以下の図 3-1-2 のとおりとする。

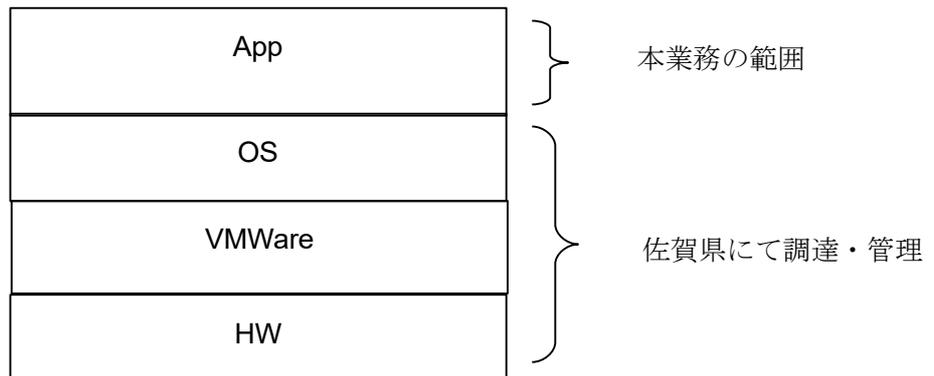


図 3.1-2 本委託業務の責任範囲

3.2 委託対象システム構成

システムを構成する機器、ソフトウェア、ネットワークは別添①のとおり。

なお、OSとウイルス対策ソフト、監視機能については、共通基盤から提供される。

- ・OS : Red Hat Enterprise Linux 7.5
- ・ウイルス対策ソフト : TrendMicro Deep Security Agent (※Windowsの場合インストール不要)

監視機能は、共通基盤で提供する監視機能の中から選択する。

3.3 委託作業

本業務における委託作業は次のとおり。その詳細は第5章で示す。

3.3.1 運用フェーズ

委託対象システムを正常に稼働させるために必要な作業を行う。

3.3.2 保守フェーズ

委託対象システムに不具合が生じた場合、あるいは不具合が生じるおそれがある場合にシステム及びデータの修補を行う。

3.4 スケジュール

委託対象期間は令和8年～12年度の5年間とする。

	令和8～12年度											
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
運用	▶											
保守	▶											

第4章 委託対象システムの詳細要件

4.1 機能要件

委託対象システムにおける機能要件は別添②のとおり。

4.2 非機能要件

委託対象システムにおける非機能要件は次のとおり。なお、次項で示す運用フェーズ、保守フェーズのサービス要件達成に寄与するものとする。

4.2.1 信頼性要件

操作端末や管理用端末での操作ミス等によるシステム障害が発生しないよう対策を講じること。

複数の操作端末からの同時更新等により、データの整合性が失われたり、処理が停止したりしない対策を講じること。

4.2.2 セキュリティ要件

(ア)資料及びデータの取り扱い

- ・ 本業務を実施するにあたり必要と思われる資料及びデータの提供は、県が妥当と判断する範囲で行う。
- ・ 受託者は県から提供された資料及びデータを、本業務を実施する目的のみに用いるものとし、県の許可なくして複写又は複製してはならない。
- ・ 受託者は業務終了後、県から提供された全ての資料及びデータを県に返却すること。
- ・ 契約の終了時のほか、保存されたデータを別のシステムに移行する必要が発生する際は、サーバ上に保存されたデータについて、汎用性のあるデータ形式に変換して提供するとともに、一時的なものも含めて、不要になった記憶媒体上のデータが復元できないよう抹消し、その結果を県に書面で報告すること。なお、実施方法等の詳細については、県と協議するものとする。

(イ)プロジェクト作業環境

① 作業員の管理

- ・ 本プロジェクトのプロジェクトマネージャは本プロジェクトに関する資料及びデータを取り扱う作業員を限定し、適切に管理すること。
- ・ 本プロジェクトに関する資料及びデータを取り扱う作業環境（庁内の指定された作業場所や受託者のプロジェクトルーム等）に入退場する作業員を適切に管理し、第三者への情報漏洩を防ぐこと。

② 作業端末のセキュリティ

- ・ 本プロジェクトに関するデータを取り扱う作業端末がウイルス対策ソフトの導入やセキュリテ

イパッチの適用など、適切なセキュリティ対策が施されていること。

- ・ 本プロジェクトに関するデータを取り扱う作業端末が情報漏洩リスクのあるソフトウェア（ウィニーなどのP2Pファイル共有ソフトウェアなど）をインストールしていないこと。
- ・ 本プロジェクトに関するデータを取り扱う作業端末上で、データへのアクセス権限の設定や作業員のアクセスログを取るなどの工夫を行い、適切な作業員のみが同データにアクセスしていることを確認できるよう管理すること。
- ・ 本プロジェクトに関するデータを取り扱う作業端末は、ほかの用務での使用は行わないこととし、原則設置場所を固定すること。

(ウ) 佐賀県情報セキュリティポリシーに準拠したシステムとし、不正アクセス・コンピュータウイルス等への適切なセキュリティ対策を講じ、安全性・信頼性を確保すること。

4.2.3 可用性要件

原則として、24 時間 365 日利用可能なシステムとすること。

4.2.4 拡張性要件

スケールアウトを前提として、容易に機器等の拡張が可能なシステム構成とすること。

県の組織改正、制度変更、将来導入されるシステムとの連携に柔軟かつ低コストで対応できるように考慮すること。

技術の進展に柔軟かつ低コストで対応できるよう、広く利用されている国際的な標準に基づく技術を採用すること。

4.3 サービス要件

運用フェーズ、保守フェーズにおけるサービス要件は次のとおり。

4.3.1 基本要件

- (1) システムに関する問い合わせ対応に対しては随時回答する。
- (2) I T I L (IT Infrastructure Library)に基づいた本システムの運用管理を行うために必要なソフトウェア製品のインストール、設定を行う。
- (3) (2) のソフトウェア等は、随時、セキュリティアップ又はバージョンアップ作業を行い、セキュリティホール等に対する対策を行う。
- (4) (2) のソフトウェア等について、セキュリティ対策、障害対策を含む修正モジュール、リビジョンアップ及びバージョンアップ（仕様書に記載した有償のものを含む。）が出た場合は、速やかに県に連絡するとともに、県の指示により、迅速にインストール等を行い、導入済のソフトウェア等を含めて動作確認を行うこと。この場合、サーバ等が正常に動作するために必要な措置（カスタマイズ部分に係るプログラム修正を含む。）を行う。

4.3.2 サービスレベル

- (1) システム稼働率
システム稼働率は、定期点検のための停止時間を除き、99.5パーセント以上とする。
- (2) システム障害又はセキュリティ事案発生時（以下「システム障害等」）
システム障害等における一次切り分けに要する時間は、4時間以内とする。
システム障害等に伴うシステム停止から復旧までの時間は8時間以内とする。
システム障害等の際のシステムおよびデータは24時間以内の状態に復旧することとする。
- (3) 問い合わせ対応
問い合わせ対応は、問い合わせから最初の回答までを2時間以内とする。

第5章 委託作業における詳細要件

5.1 システム運用フェーズ

受託者は、次の各項で定める委託業務を、県の指示により実施するものとし、受託者が委託業務を行った場合は、その作業内容を記録し、県に報告しなければならない。この方法については、県との協議の上、別途定めるものとする。

また、この業務により、システムの構成が変更された場合は、ドキュメント類及び構成情報を最新の状態に保つものとする。

業務着手に先立ち、業務の技術的方針、実施スケジュール、運用管理体制、連絡体制及び担当者名を記載した業務計画書を作成して提出すること。

体制等に変更のあった場合は、速やかに変更業務計画書を提出すること。

5.1.1 システム運用業務

(1) システム操作関係業務

受託者は、県の指示に基づき、システム運用に必要なシステム操作及びその操作に直接関連する業務を行う。その業務の内容及び操作手順は、県が別に定める操作説明書に定める。

(2) システム構成管理業務

受託者は、県の指示に基づき、システム運用業務責任者の管理の下、ソフトウェア保守業務責任者及びハードウェア保守業務責任者と調整し、ソフトウェア又はハードウェアの改修等に対応して、システム変更時のシステムの構成管理を行う。その業務の内容及び手順は、県が別に定める運用手順書によるものとする。

受託者は、システム構成に係る文書（ハードウェア構成図、ソフトウェア構成図、ネットワーク構成図等）の整備及び更新を行うこと。なお、ハードウェアやネットワークに関する文書は、情報課より提供する。

(3) システム障害対応業務

受託者は、システム障害又はセキュリティ事案が発生した場合の問題の一次切り分け並びに事案発生元への対応の指示、及び県への報告を行う。その対応手順は、県が別に定める運用手順書及びセキュリティ実施手順書によるものとする。

(4) システム稼働監視業務

ア 本システムで利用する小規模業務システム運用基盤の運用事業者は、サーバの稼働状態（正常/障害発生）の監視を行う。

イ 受託者は、システム稼働状態（アプリケーションの実行状態等）の監視を行う。

(5) ログ管理業務

受託者は、県の指示に基づき、システムにおけるログの収集及びログの解析を行う。その業務の内容及び手順は、県が別に定める運用手順書によるものとする。

(6) データ管理

ア 各サーバのバックアップは、小規模業務システム運用基盤の運用事業者が取得する。

イ 受託者は本システムの設定変更を実施する場合には、事前にバックアップを取得し、データの消滅が発生しないようにすること。

(7) キャパシティ管理業務

ア 受託者は、システムの定常運用における性能情報の取得、分析及び評価を行う。

イ 受託者は、システムのリソース管理を行う。

また、上記2つの業務の内容及び手順については、必要に応じて、共通基盤の運用業者と調整を行う。

(8) システム運用付随業務

ア 問い合わせ対応（又はヘルプデスク）

受託者は、県からのシステムに関する問い合わせの対応を行う。

イ 会議の運営

(ア)月次会議

受託者は、月次会議を開催し、前月の運用保守実施状況や問い合わせ対応状況、システム障害発生状況、及び最新の構成情報に関する月次報告書を提出する。問い合わせや障害発生が特でない月については、月次会議を省略し報告書の提出のみによる報告を行う。

(イ)年次会議

受託者は、年次会議を開催し、当該年の運用保守実施結果を取りまとめ、年次報告書を提出する。

(ウ)その他

受託者は、(ア)(イ)で述べた会議のほか、本業務を円滑に実施するため、必要に応じて、会議を実施する。

ウ コンサルティング

受託者は、県の指示に基づき、システムの運用に関連した技術動向の把握、効果的・効率的なシステム運用の提案、個別依頼事項に基づくシステムの調査を行い、県に報告するなど、当該システムにおけるコンサルティングを行う。

5.2 保守フェーズ

受託者は、次の各項で定める委託業務を、県の指示により実施するものとし、受託者が委託業務を行った場合は、その作業内容を記録し、県に報告しなければならない。この方法については、県との協議の上、別途定めるものとする。

また、この業務により、システムの構成が変更された場合は、ドキュメント類及び構成情報を最新の状態に保つものとする。

5.2.1 ソフトウェア保守業務

(1) ソフトウェア改修業務

受託者は、県の指示に基づき、既存のソフトウェアの内容を改修する場合は、県が別に定めるプログラム設計書、プログラムソースコードを参照のうえ、ソフトウェア改修作業を行う。この改修作業には、動作試験等も含まれるものとする。

さらに、改修したソフトウェアが動作するシステム環境を整え、納品作業を行い、その結果を成果物とともに県に報告する。

(2) ソフトウェア構成管理

受託者は、システムを構成するソフトウェアの設定情報又はプログラム仕様に変更があった場合は、ソフトウェアの構成管理を行う。その業務の内容及び手順は、県が別に定める運用手順書によるものとする。

(3) バージョンアップ及びパッチ適用業務

受託者は、県の指示に基づき、システムを構成するソフトウェアのバージョンアップを行う場合は、県が別に定めるプログラム設計書、システム構成情報を参照のうえ、そのバージョンアップの可否を判断する。判断の結果、バージョンアップ可能と判断した場合は、バージョンアップ作業を行う。このバージョンアップ作業には、動作試験等も含まれるものとする。

さらに、バージョンアップしたソフトウェアが動作するシステム環境を整え、納品作業を行い、その結果を成果物とともに県に報告する。

バージョンアップ不能と判断した場合には、その旨を県に報告する。

(4) システム復旧業務

受託者は、システムに障害が発生した場合は、県の指示に基づき、県が別に定める操作説明書、基本設計書及びプログラム設計書を参照のうえ、バックアップ情報からシステムの復旧を行い、システム復旧の成功を確認する。その確認後、その結果を県に報告する。

また、システム復旧が失敗した場合には、更に一世代前のバックアップ情報からシステムの復旧を行い、バックアップ情報が存在しなくなるまでこれを繰り返す。バックアップ情報が存在しなくなった場合は、システム復旧計画とともにその旨を県に報告する。

(5) 障害等原因調査業務

受託者は、県の指示に基づき、システム障害又はセキュリティ事案発生による障害等原因調査を指示された場合は、県が別に定める操作説明書及び基本設計書を参照の上、調査を行い、その結果を県に報告する。

(6) ソフトウェア保守付随業務

ア 問い合わせ対応

県からのソフトウェアに対する問い合わせの対応を行う。

イ コンサルティング

システムの運用に関連した技術動向の把握、効果的・効率的なソフトウェアの提案、個別依頼事項に基づくソフトウェアの調査を行い県に報告するなど、当該ソフトウェア保守におけるコンサルティングを行う。

ウ 外字管理

システムで利用する外字の登録について、県から依頼があった場合に、外字登録作業を行う。

第6章 委託業務遂行に関する要件

6.1 プロジェクト管理

6.1.1 プロジェクト管理方法

PMBOK (Project Management Body of Knowledge) など、世界的にも標準手法として認知されている、プロジェクト管理方法を用いること。

6.1.2 プロジェクト基礎データの収集報告方法

プロジェクトの進捗・品質を担保するために必要な基礎データを明確にし、その取得方法、報告方法について県と合意したうえで収集すること。県に対する報告は収集した基礎データをもとに行うこと。

6.2 体制及び要員に関する要件

6.2.1 プロジェクト体制

本業務に遂行に関するプロジェクト実施体制を敷くこと。

外部組織、協力会社などが存在する場合、その関係、役割、作業分担、責任範囲、指揮系統を明確にすること。

6.2.2 要員計画

運用フェーズ及び保守フェーズにおいては、責任者（プロジェクトマネージャー：システム運用業務責任者）を配置し、プロジェクト要員を計画の上、要員の情報(プロフィール情報、スキル情報、参画期間、経験情報)を明確にすること。

6.2.3 組織管理・コミュニケーション管理方法

本業務におけるプロジェクト組織の管理方法、組織間・組織内のコミュニケーション管理方法については、次の通り。

- (1) 情報課が本システムの運用保守管理を主幹する。
- (2) 受託者は、本システムの運用管理を円滑に実施するため、電話、メール等による受付窓口を有した運用管理体制を整備すること。
- (3) 受託者は、運用保守管理体制、連絡体制及び担当者氏名について書面で提出すること。また、体制等に変更のあった場合は、速やかに再提出すること。

- (4) 本システムの運用保守対応は、土日祝日及び年末年始（12月29日から1月3日）を除く平日8時30分から17時30分を原則とする。ただし、障害対応時に備え、緊急連絡体制を作成し、緊急時は迅速な対応が図れるよう体制を確保すること。
- (5) システム利用者からの本システムについての問い合わせは、こども家庭課が一時受付を行い、受託者に問い合わせを行う。

6.3 打合せ・報告に関する要件

受託者は、本事業のスケジュール等に十分配慮し、県との打合せ・報告等を主体的に行うこと。

受託者は、本業務の実施にあたり、県と行う打合せ、報告等に関する議事録を作成し、県にその都度提出して内容の確認を得るものとする。

6.4 本委託業務の納品物

6.4.1 納品物の内容

以下に記すものを県が示す期限までに納品すること。

内容は県担当者と協議し、承認を得たものを提出すること。

(1) 本仕様書の要件及び稼働システム

システム一式（ソースコード（本調達で新たに作成する部分など、契約書により著作権等が県に帰属するもの等）及び実行ファイルを含む）

(2) 本システムに係る各種ドキュメント

県が主に想定するドキュメント成果物については「ドキュメント成果物一覧」の通りとし、システムごとに作成すること。なお詳細については県と協議のうえ決定する。

表. ドキュメント成果物一覧

フェーズ	成果物	内容
運用・保守	業務計画書	業務方針、スケジュール、運用管理・連絡体制、担当者名
	変更業務計画書	同上
	月次報告書	当該月の業務執行記録等及び最新の構成情報
	システム設計書	最新のシステム設計書
その他	各種会議・打合せ議事録	

6.4.2 形式等

書類（紙媒体）は、A4 判縦長横書き両面を原則とし、日本語表記のもの 1 部を提出すること。

書類（電子媒体）は、CD-R 又は、DVD-R により 1 部提出すること（ファイルフォーマットは、Microsoft Office ファイル又は PDF を原則とし、それ以外のデータ形式で提出する場合は事前に県担当者と協議し、承認を得ること）。

6.4.3 納品場所

県の指定する場所に納品すること。

第7章 その他

7.1 業務の再委託

本委託業務を第三者に再委託又は請け負わせてはならない。ただし、業務の一部について書面により県の承諾を受けた場合はこの限りではない。

7.2 知的財産権の帰属等

知的財産権等については、委託契約書による。

7.3 機密保持

- (1) 受託者は、本調達に係る作業を実施するにあたり、県から取得した資料（電子媒体、文書、図面等の形態を問わない。）を含め契約上知り得た情報を、第三者に開示又は本調達に係る作業以外の目的で利用しないものとする。但し、次のいずれかに該当する情報は、除くものとする。
 - ・取得した時点で、既に公知であるもの
 - ・取得後、受託者の責によらず公知となったもの
 - ・法令等に基づき開示されるもの
 - ・佐賀県から秘密でないと指定されたもの
 - ・第三者への開示又は本調達に係る作業以外の目的で利用することにつき、事前に県と協議の上、承認を得たもの
- (2) 受託者は、県の許可なく、取り扱う情報を指定された場所から持ち出し、或いは複製しないものとする。
- (3) 受託者は、本調達に係る作業に関与した受託者の所属職員が異動した後においても、機密が保持される措置を講じるものとする。
- (4) 受託者は、本調達に係る検収後、受託者の事業所内部に保有されている本調達に係る佐賀県に関する情報を、裁断等の物理的破壊、消磁その他復元不可能な方法により、速やかに抹消すると共に、県から貸与されたものについては、検収後1週間以内に県に返却するものとする。

7.4 情報セキュリティに関する受託者の責任

7.4.1 情報セキュリティポリシーの遵守

受託者は、佐賀県のホームページに公開している「佐賀県情報セキュリティ基本方針」を遵守すること。

なお、個人情報の扱いについては、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。

7.4.2 情報セキュリティを確保するための体制の整備

受託者は、佐賀県のセキュリティポリシーに従い、受託者組織全体のセキュリティを確保すると共に、発注者から求められた当該業務の実施において情報セキュリティを確保するための体制を整備すること。

7.4.3 脆弱性の管理

- ・コーディング等を行う場合は、IPAの「安全なウェブサイトの作り方」を参考にする等、セキュアなプログラム構築を行うこと
- ・ソフトウェア等の納品物は新規作成、改修に関わらず、当該納品物の関連範囲に応じて、アプリケーションおよびプラットフォームの脆弱性診断を行い、問題を解消した上で納品すること
- ・ソフトウェア等の納品物は利用基盤を含めてライフサイクルの全期間に渡り脆弱性の監視を行い、新たな脆弱性が確認された際には、県と相談の上、速やかに対応を行うこと。

7.5 契約不適合責任

納入成果物が本仕様書に適合しない旨の県からの通知があった場合には、受託者の責任及び負担において、県が相当と認める期日までに補修を完了するものとする。

7.6 法令等の遵守

- (1) 受託者は、民法（明治 29 年法律第 89 号）、刑法（明治 40 年法律第 45 号）、著作権法、不正アクセス行為の禁止等に関する法律（平成 11 年法律第 128 号）等の関係法規を遵守すること。
- (2) 受託者は、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）及び受託者が定めた個人情報保護に関するガイドライン等を遵守し、個人情報を適正に取り扱うこと。