

情報提供依頼書

目次

提案依頼事項	2
1. 費用見積もり要件	2
2. 提示依頼情報	2
参照事項	3
1. 件名	3
2. 基本情報	3
① 依頼者	3
② 連絡先	3
③ システムの名称・概要	3
④ 運用体制(予定)	3
⑤ システム運用(サービス利用)	4
3. 目的・背景・課題	7
4. 業務範囲	7
4.1 オンライン処理 基本運用	7
4.2 バッチ処理 基本運用	8
4.3 オンライン稼働スケジュール管理	8
4.4 夜間日次バッチスケジュール管理	8
4.5 問合せ・依頼対応	8
4.6 システム監視対応	8
4.7 データ入出力業務	8
4.8 マスタメンテナンス	8

練馬区国民健康保険システム運用保守支援業務委託に関する情報提供依頼書

4.9 業務オンライン操作ログ管理.....	9
4.10 アカウント・権限管理.....	9
4.11 会議体・報告資料対応.....	9
5. 成果物・提出方法.....	9
6. 作業場所.....	9
7. 作業環境・ツール.....	10
8. 作業時間.....	10
9. 体制.....	10
10. 業務マニュアル・参照資料.....	10
11. セキュリティ・遵守事項.....	10
12. 業務開始までのスケジュール.....	10
13. 準備.....	10
14. 契約条件.....	11

提案依頼事項

1. 費用見積もり要件

3ページ以降にお示しする“参照事項”を勘案のうえ、次のとおり費用をお見積もりください。

- ・トータル5か年度の経費
- ・年度別内訳：初年度経費、2年度目以降の年額経費
- ・性質別内訳：人件費、ツールライセンス費、教育費、その他経費
※性質別内訳の項目は適宜設定してください

以上の事項は、表としてまとめてください。

2. 提示依頼情報

情報提供事業者に関する次に示す事項をご提示ください。

- ・基本情報： 会社概要、事業内容、資本金、従業員数、連絡先など
- ・セキュリティに関する情報： 認証等取得状況など
- ・その他： 運用保守業務・運用保守支援業務の導入事例、実績など

参照事項

1. 件名

練馬区国民健康保険システム運用保守支援業務委託

2. 基本情報

① 依頼者

練馬区 区民部 国保年金課 こくほ電算調整係

② 連絡先

E-mail KOKUHOKA13@city.nerima.tokyo.jp

電話 03-5984-1260

③ システムの名称・概要

名称 市町村事務処理標準システム(以下「国保標準システム」といいます。)

提供元 (公社)国民健康保険中央会 (国保中央会)

概要 厚生労働省が定める基幹業務システム標準化基準に準拠
ガバメントクラウド(AWS)に設置

練馬区個別領域管理者

情報政策課

運用管理補助者

富士通 Japan(株)

④ 運用体制(予定)

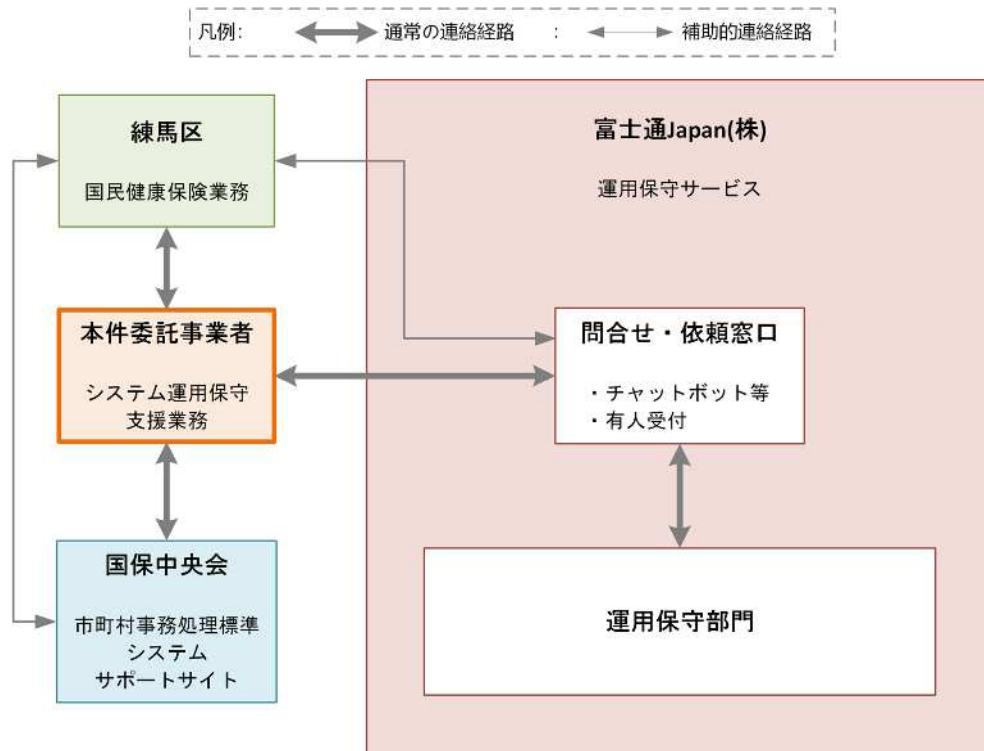


図 1-練馬区国民健康保険システム運用保守全体概要(予定)

練馬区国民健康保険システム運用保守支援業務委託に関する情報提供依頼書

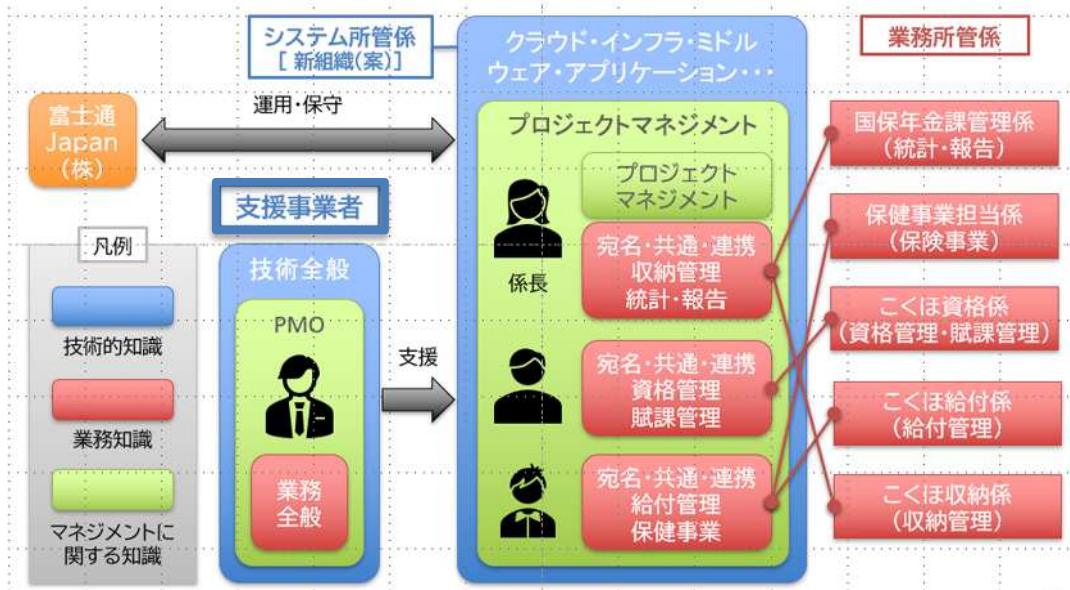


図 2-練馬区国民健康保険システム運用保守体制(予定)

⑤ システム運用(富士通 Japan(株)提供サービス)の概要

■ オンライン処理

〈基本運用〉

オンラインの起動/停止:システムの自動運用

8:00-20:00(停止時間延長:21:00 まで)

日曜日・祝休日・年末年始(12月29日~1月3日)のオンライン運用はなし

〈オンライン稼働スケジュール運用〉

オンラインの稼働日・終了時間を計画、システムに事前登録し、自動運用

年次(12 月末~2月末):オンライン稼働日仮確定

月次(前月):オンライン稼働時間決定

年次・月次計画について『オンライン稼働表』に入力・管理

■ バッチ処理

〈基本運用〉

オンラインバッチ(業務中可):業務オンライン端末より実行

オンラインバッチ(業務中不可):18:00-20:00:業務オンライン端末より実行

オンラインバッチ時間中に随時バックアップを手動実行

日次バッチ処理:システムの自動運用

〈夜間バッチスケジュール運用〉

夜間日次バッチ:事前登録パラメータ情報による自動実行

※月次、年次、随時業務バッチは、オンラインサービス提供時間中に手動実行

月単位で翌月分の夜間日次バッチのパラメータを確定

練馬区国民健康保険システム運用保守支援業務委託に関する情報提供依頼書

年単位で実施する場合は、2月に年度単位(4月～翌3月)の夜間日次バッチの
パラメータを確定

■問合せ・依頼

〈富士通 Japan(株)〉

定型作業依頼

“自治体コミュニティ基盤”:チャットボットによる無人受付

受付時間:8:30~18:00(以降は翌営業日受付)

オンライン時間帯変更、バッチスケジュール・パラメタ変更、ログデータ入替、
外字登録依頼、職員・操作権限登録代行

問合せ依頼等

“コンタクトセンター”:有人受付

電話、メールで連絡:平日 8:30~18:00

お客様からの問合せ・連絡の受付、担当 SE への取次、インシデント管理

〈国保中央会〉

“国保保険者標準事務処理システムサポートサイト”:Web 受付

国保標準システムに関する問合せ:仕様・設計、運用事例、更新計画ほか

■緊急連絡(富士通 Japan(株))

優先順位① コンタクトセンター:平日 8:30~18:00

優先順位② 緊急時緊急連絡窓口:オンライン終了時間まで

■システム監視運用

監視ツールにより 24 時間 365 日監視

障害(予兆)検知によりインシデント情報をエスカレーション

調査・対応・報告

■帳票出力運用

〈オンライン帳票〉

業務オンライン端末から印刷指示

即時出力、印刷プレビュー、帳票データ(PDF,CSV)のダウンロード

〈バッチ帳票〉

対象;オンラインバッチ・夜間日次バッチ

業務オンライン端末から印刷指示

即時出力、印刷プレビュー、帳票データ(PDF,CSV)のダウンロード

練馬区国民健康保険システム運用保守支援業務委託に関する情報提供依頼書

■入出力データ管理の運用

〈オンライン画面による操作〉

国保標準システムにアップロード、ダウンロード機能のあるデータファイル

〈ファイルサーバを介した操作〉

国保標準システムにアップロード、ダウンロード機能のないデータファイル

※ファイルサーバとシステム間の連携は自動転送

■マスタメンテ運用

〈端末・プリンタ管理〉

オンライン画面よりオフィスの区画を設定し、端末と関連付け

〈住所マスタメンテナンス〉

オンライン画面より市内市外住所、自治体住所をメンテナンス

〈自治体情報、行政区・事務所情報メンテナンス〉

オンライン画面より自治体情報、行政区・事務所情報をメンテナンス

■外字運用(検討中。以下の記載は想定)

新規外字は、作成しない

「地方公共団体情報システムデータ要件・連携要件標準仕様書」に準拠する連携を実施するため、連携先システムで作成する外字の適用はない

■業務オンライン操作ログ管理

ログ検索機能を使用し、3種類のログを任意のタイミングで検索

※ログ検索の種類:システム監査、公開請求、ログ検索

■アカウント管理

〈アカウント(User ID、パスワード)管理〉

業務システムアカウント、クラウドドメインアカウント(ファイルサーバ)

〈組織・職員・操作権限の管理〉

オンライン画面より市内市外住所、自治体住所をメンテナンス

■サービス実績報告・評価・改善計画, 会議体, イベント管理

各種サービスの実績を可視化し、サービスレベルの維持向上を図るため、評価と改善を計画的に実施

〈サービスレベル評価項目〉

オンライン稼働率、バッチ実行率、問合せ期限内解決率、所定時間内障害通報率

〈運用保守定例会(オンライン, 隔月)〉

隔月(仮):クラウドサービスの実績報告、今後のイベント等予定確認、各種調整等

練馬区国民健康保険システム運用保守支援業務委託に関する情報提供依頼書

〈業務担当者会議(オンライン, 隔月)〉

随時:インシデント案件の調査結果・対策・対応結果の確認、業務システム改修(制度改正/レベルアップ)確認・対応方針協議、各種レビュー、本番リリース判定、今後のイベント等予定確認、各種調整等

3.目的・背景・課題

練馬区は、令和9年1月から市町村事務処理標準システム(以下「国保標準システム」といいます。)の運用を開始します。運用保守については富士通 Japan(株)が提供するクラウドサービスを利用します。

本業務は、国保標準システムの利用に伴い、当区職員側で実施すべき各種システム運用作業(スケジュール管理、データ入出力、マスタメンテナンス、アカウント管理等)を専門の事業者へ委託することにより、業務の効率化と品質の安定化を図ることを目的とします。

練馬区では ICT に関する専門職員は、少なく、情報システムの運用も一般事務職が当たることが一般的です。

また、職員は、3年間を基本とする異動があるため、知見を蓄積した職員が転出することにより組織的なシステム運用能力が低下するということが繰り返されてしまいます。

このような状況に対し、専門的知見を有する事業者へ委託することにより、技術水準や継続性を担保することにより前述の目的を達成することを図るものです。

4. 業務範囲

受託者は、“2-⑤”に掲げるシステム運用(サービス利用)について、システム運用保守事業者(サービス提供者)である富士通 Japan(株)、システム資産提供者である国保中央会に対し、システムユーザである練馬区職員(システム所管部門)が行う各種アクションを専門的な立場から調整、サポートします。

また、国保標準システムに対し、各種システム運用作業を実施します。

業務運用に関する各種アクション(月次、年次、随時業務バッチの手動実行、データ内容・オンライン操作手順等に関する問合せ、ミスオペレーションによる不正データ回復・デッドロック解消依頼など)は、練馬区職員(業務所管部門)が実施します。本件のスコープ外です。

インフラ(クラウド・ネットワーク・端末)は、練馬区(主として情報政策課)が運用保守を行います。本件のスコープ外です。

4.1 オンライン処理 基本運用

- ① ・オンライン提供時間延長について、日次バッチ処理・他システム連携を考慮した可否判断に関する情報提供
- ② ・他部門や外部組織が起点のイベント(システム停止、連携タイミング変更ほか)について、情報整理および対応案の提示、練馬区と協議のうえで関係者と調整を実施
- ③ ・チャットボットまたはコンタクトセンター経由での変更依頼対応
- ④ ・関連ドキュメントの作成・管理(Excel 形式)

4.2 バッチ処理 基本運用

- ① ・月次、年次、随時業務バッチの実行に関する職員へのインフォメーション発信
- ② ・窓口業務終了後、随時バックアップを手動実行

4.3 オンライン稼働スケジュール管理

- ① ・年間・月間・随時のオンライン稼働スケジュールの(案)の作成、入力・更新
- ② ・チャットボットまたはコンタクトセンター経由での変更依頼対応
- ③ ・オンライン稼働表・作業依頼票の作成・管理(Excel 形式)

4.4 夜間日次バッチスケジュール管理

- ① ・月単位または年単位での夜間日次バッチパラメータの調整、確定
- ② ・外部パラメータファイル設定シートの作成・登録
- ③ ・外部パラメータファイル作成ツールの操作
- ④ ・ファイルサーバへのアップロード(業務システムへは自動転送・自動反映)

4.5 問合せ・依頼対応

- ① ・チャットボットによる定型業務依頼:富士通 Japan(株)
(スケジュール変更、ログデータ入替、職員・操作権限の登録代行依頼等)
- ② ・コンタクトセンター経由での問い合わせ:富士通 Japan(株)
(受託業務に関する問合せ・連絡の受付、担当 SE への取次、インシデント管理)
- ③ ・緊急連絡:富士通 Japan(株)
(障害通報:日中帯⇒コンタクトセンター、平日時間外・休日等⇒緊急連絡窓口)
- ④ ・国保保険者標準事務処理システムサポートサイトへの問合せ:国保中央会
(国保標準システムに関する仕様・設計、運用事例、更新計画ほか)
※サイトアカウントの都合上、投稿のオペレーションは、練馬区職員が実行する。

4.6 システム監視対応

- ① ・富士通 Japan(株)からのエスカレーション受付
- ② ・練馬区へのエスカレーション
- ③ ・システム運用保守事業者による調査・対処への協力
- ④ ・状況報告・完了報告への立会

4.7 データ入出力業務

- ① ・オンライン画面またはファイルサーバ経由でのデータアップロード・ダウンロード
(システム運用系ファイル)
- ② ・フォルダ構成に基づくファイル管理
(システム運用系ファイル・業務運用系ファイル共。運用に支障を来さないよう整理)

4.8 マスタメンテナンス

- ① ・端末・プリンタ関連付け、住所・自治体住所、行政機関情報等の更新
- ② ・オンライン画面またはバッチ処理(富士通 Japan(株)へ依頼)による反映

練馬区国民健康保険システム運用保守支援業務委託に関する情報提供依頼書

4.9 業務オンライン操作ログ管理

- ① ・業務システムのオンライン操作ログ(アクセスログ・証明書発行ログ等)を調査、確認
- ② ・標準システムのログ検索機能でログ用テーブルを任意のタイミングで検索
- ③ ・ログ検索機能の種類
システム監査： 監査部署による監査目的でのシステム全体のログ確認用
公開請求： 住民から公開請求用
ログ検索： 自部署のログ確認用

4.10 アカウント・権限管理

- ① ・アカウント(ユーザーID、パスワード)は、組織・職員情報を基に個人単位で1つの付与
※業務システムアカウント・クラウドドメインアカウント(ファイルサーバ)を兼用
- ② ・アカウント、組織、権限をオンライン画面から登録・更新・削除
- ③ ・年度切替時の一括登録代行依頼
※メンテナンスツールで設定ファイル作成、チャットボットから依頼

4.11 会議体・報告資料対応

- ① ・サービス実績報告書(富士通 Japan(株))の評価・整理
- ② ・運用保守定例会議(オンライン, 隔月)への参加、議事録レビュー
※クラウドサービスの実績報告、今後のイベント等予定確認、各種調整等
- ③ ・業務担当者会議(オンライン, 隔月)への参加、議事録レビュー
※インシデント案件の調査結果・対策・対応結果の確認、業務システム改修(制度改正/
レベルアップ)確認・対応方針協議、各種レビュー、本番リリース判定、今後のイベント
等予定確認、各種調整等

5. 成果物・提出方法

- ① ・スケジュール管理ファイル(Excel)： ファイルサーバへ格納
- ② ・外部パラメータファイル： ファイルサーバへ格納
- ③ ・マスタ更新記録： ファイルで提出
- ④ ・アカウント・組織・権限管理台帳： ファイルサーバへ格納
- ⑤ ・問合せ・障害対応記録： ファイルで提出
- ⑥ ・月間作業実績報告書： ファイルで提出
- ⑦ ・会議資料・議事録(必要に応じて)： ファイルで提出
- ⑦ ・改善提案書(任意) ファイルで提出

6. 作業場所

- ① ・練馬区役所本庁舎3階： 定常作業
- ② ・練馬区役所中村北分館： 検証作業等
- ③ ・受託者の事業所： ドキュメント作成 ※リモートアクセスによるオペレーションは不可

7. 作業環境・ツール

- ① ・国保標準システム端末
(Excel、PDF 等のオフィスソフトを搭載。練馬区提供)
- ② ・富士通 Japan(株)提供の各種ツール
(e-CRM2、チャットボット、ファイルサーバ等)
- ③ ・インターネットに接続可能な PC
(関連情報の収集用途。インターネット回線含め受託事業者が用意)
- ④ ・Excel、PDF 等のオフィスソフト
(ドキュメント作成・閲覧用途。受託事業者が用意)

8. 作業時間

- ① ・平日:8時30分~20時(オンライン延長の場合は21時。計画・突発合せ5回/年未満)
- ② ・緊急時は職員からのオンコール対応により相談を受付

9. 体制

- ① 業務を統括し、当区との窓口となる者を選任
- ② 報告・連絡体制を提示
- ③ 要員一覧(氏名、電話番号、メールアドレス、保有資格)を提出

10. 業務マニュアル・参照資料

- ① 国保中央会公表「運用管理マニュアル(システム運用編)」「操作マニュアル(標準準拠版)」ほか
- ② 富士通 Japan(株)提供 運用保守サービス関連資料
- ③ 使用ミドルウェア関連資料、その他

11. セキュリティ・遵守事項

- ① 個人情報保護法および関連法令の遵守
- ② 練馬区特記事項の遵守
(管理体制、守秘義務、目的外利用・第三者提供の禁止、再委託制限、その他取り扱う情報に関し必要な事項)
「情報の保護および管理に関する特記事項」
「特定個人情報等の保護および管理に関する特記事項」

12. 業務開始までのスケジュール

- ④ 準備期間:令和8年7月頃~12月(運用テスト:令和8年7月~11月予定)
- ⑤ 履行開始:令和9年1月4日(国保標準システムサービスイン)

13. 準備期間中の作業(予定)

- ① 当区との調整:スコープ・役割分担の詳細など
- ② 富士通 Japan(株)提供運用保守サービスの確認:資料確認、当区を通じた照会など

- ③ 国保中央会公表資料・動画の確認、当区を通じた照会など

14. 契約条件

- ① 選定方法:プロポーザル方式
- ② 契約期間:単年度契約 初年度以降は年度更新 初年度含め最長5過年度まで
- ③ 契約更新にあたり履行内容確認(モニタリング)を実施。更新には良好な評価が必要
- ④ 契約形態:準委任契約
- ⑤ 契約条項:当区委託契約約款による
- ⑥ 業務内容(仕様)の変更がある場合は、事前に協議のうえ、契約変更の可否等を判断