

三重県広域災害・救急医療情報システム再構築検討  
システム開発・機器調達・運用保守等委託

仕 様 書  
(案)

平成28年8月  
三重県

三重県広域災害・救急医療情報システム 再構築検討  
システム開発・機器調達・運用保守等委託 仕様書目次

|       |                     |    |
|-------|---------------------|----|
| 1.    | システム構築の目的           | 5  |
| 1.1   | システム名称              | 5  |
| 1.2   | 背景                  | 5  |
| 1.3   | 現行業務の概要             | 5  |
| 1.4   | 現行システムの課題           | 6  |
| 1.4.1 | 契約満了に伴うシステム再構築      | 6  |
| 1.4.2 | 応需情報入力状況の向上対策       | 7  |
| 1.4.3 | 救急搬送業務の支援           | 7  |
| 1.4.4 | サブシステム間の情報共有        | 7  |
| 1.4.5 | 広域災害情報サブシステムの位置付け   | 7  |
| 1.4.6 | 導入・維持コストの低減         | 7  |
| 1.4.7 | ブラウザバージョンアップ対応のコスト  | 7  |
| 1.4.8 | サービスの安定継続提供         | 7  |
| 1.5   | 再構築の基本方針            | 7  |
| 1.5.1 | 信頼性                 | 7  |
| 1.5.2 | 安全性                 | 8  |
| 1.5.3 | 操作性                 | 8  |
| 1.5.4 | コスト                 | 8  |
| 1.6   | 改善後の業務の状態           | 8  |
| 2.    | 委託範囲                | 10 |
| 2.1   | システム化の範囲            | 10 |
| 2.1.1 | システムの改修・改善内容(課題と対策) | 10 |
| 2.2   | 留意事項                | 11 |
| 2.2.1 | 応需情報入力状況の向上対策       | 11 |
| 2.3   | システム構築にあたって必要な付帯作業  | 11 |
| 2.3.1 | データ移行               | 11 |
| 2.3.2 | 県民向けメニューの新旧切替       | 12 |
| 2.3.3 | 稼動前研修の支援            | 12 |
| 2.3.4 | マニュアルの作成            | 13 |
| 2.3.5 | 通信回線等の契約手続き         | 13 |
| 2.3.6 | 各機関への端末設置および回線工事    | 13 |
| 2.3.7 | 本システム設備の撤去・処分       | 13 |
| 2.3.8 | 他システムとの接続           | 13 |
| 2.3.9 | 災害時における通信の確保        | 13 |
| 3.    | 機能要件                | 14 |
| 3.1   | システム概要(システム全体構成図)   | 14 |
| 3.2   | システム方式              | 15 |
| 3.3   | 主な業務                | 15 |
| 3.3.1 | デバイス表示              | 15 |

|       |                               |    |
|-------|-------------------------------|----|
| 3.3.1 | ブラウザ対応 .....                  | 15 |
| 3.4   | 他システム連携.....                  | 16 |
| 3.4.1 | 連携業務内容.....                   | 16 |
| 3.4.2 | 連携要件 .....                    | 17 |
| 3.4.3 | 連携図 .....                     | 18 |
| 4.    | システム基盤 .....                  | 19 |
| 4.1   | ハードウェア構成 .....                | 19 |
| 4.1.1 | データセンター等機器(構成及び要件) .....      | 19 |
| 4.1.2 | 利用機関向け端末設備(構成及び要件) .....      | 19 |
| 4.1.3 | コールセンター設備(構成及び要件) .....       | 19 |
| 4.1.4 | 回線種別 .....                    | 21 |
| 4.1.5 | データ量.....                     | 21 |
| 4.1.6 | データ管理等 .....                  | 22 |
| 4.2   | ソフトウェア製品.....                 | 22 |
| 4.3   | ネットワーク構成.....                 | 22 |
| 4.3.1 | センター側ネットワーク構成 .....           | 22 |
| 4.3.2 | 端末側ネットワーク要件 .....             | 23 |
| 4.4   | 構成管理.....                     | 24 |
| 5.    | セキュリティ要件 .....                | 25 |
| 5.1   | 各種規定の遵守 .....                 | 25 |
| 5.2   | 個人情報保護 .....                  | 25 |
| 5.3   | セキュリティ要件.....                 | 25 |
| 5.3.1 | サーバ側セキュリティ要件 .....            | 25 |
| 5.3.2 | 端末側セキュリティ要件 .....             | 25 |
| 5.3.3 | データセンター内管理要件 .....            | 25 |
| 5.3.4 | アカウント管理要件 .....               | 25 |
| 5.3.5 | セキュリティ管理報告.....               | 26 |
| 5.4   | データセンター要件.....                | 26 |
| 6.    | 運用・保守要件 .....                 | 27 |
| 6.1   | 保守・運用方針(ハード、ソフト、ネットワーク) ..... | 27 |
| 6.1.1 | データセンター及び端末設置機関.....          | 27 |
| 6.2   | 運用監視要件 .....                  | 28 |
| 6.2.1 | データセンター.....                  | 28 |
| 6.3   | 定期メンテナンス要件 .....              | 28 |
| 6.3.1 | データセンター.....                  | 28 |
| 6.3.2 | コールセンター.....                  | 29 |
| 6.4   | 随時メンテナンス要件 .....              | 30 |
| 6.5   | システムバックアップ要件.....             | 30 |
| 6.6   | データベースバックアップ要件.....           | 30 |
| 6.7   | 運用サポート要件 .....                | 30 |
| 6.7.1 | 随時サポート .....                  | 30 |
| 6.7.2 | 定例会議 .....                    | 31 |
| 6.8   | ハードウェア保守 .....                | 31 |
| 6.8.1 | ハードウェア環境(端末設備を除く).....        | 31 |
| 6.8.2 | 端末設備 .....                    | 31 |

## 資料 2

|        |                     |    |
|--------|---------------------|----|
| 6.9    | ソフトウェア保守 .....      | 32 |
| 6.10   | システム改善保守 .....      | 33 |
| 6.11   | 緊急時の障害対応要件 .....    | 33 |
| 6.12   | 体制 .....            | 33 |
| 6.12.1 | システム導入体制 .....      | 33 |
| 6.12.2 | 運用保守体制及び連絡体制 .....  | 33 |
| 6.13   | 各種管理 .....          | 34 |
| 6.13.1 | 備品等管理 .....         | 34 |
| 6.13.2 | 文書管理 .....          | 34 |
| 7.     | スケジュール .....        | 34 |
| 8.     | その他 .....           | 35 |
| 8.1    | 業務履行期間 .....        | 35 |
| 8.2    | 業務履行場所 .....        | 35 |
| 8.3    | 納品成果物 .....         | 35 |
| 8.4    | 検査完了条件 .....        | 35 |
| 8.5    | 所有権及び著作権の取り扱い ..... | 35 |
| 8.6    | 瑕疵担保責任 .....        | 35 |
| 8.7    | 守秘義務 .....          | 35 |

## 1. システム構築の目的

## 1.1 システム名称

正式名称 : 三重県広域災害・救急医療情報システム (以下、本システム)  
通称 : 医療ネットみえ

## 1.2 背景

昭和52年、国の救急医療対策要綱が策定されたことに伴い、本県でも救急医療情報システム検討協議会が発足した。その後昭和57年に、県、市町村、県医師会の三者により(財)三重県救急医療情報センターを設立し、救急医療情報システムによる救急医療情報提供がスタートした。

当初はインターネットを前提とせず、医療機関が応需ボタン式端末機により応需可否を表示し、その情報に基づいて、市町村組織である消防本部が県民への電話案内業務を担当するというものであった。本システムの根幹である電話案内業務は、「24時間対応が必要であること」や「救急車の出動回数が減少する可能性があること」などから、消防本部が地域救急医療情報センターとして位置づけられ、県民からの電話対応に当たっている。

その後平成8年には、阪神・淡路大震災の教訓から国が構築を進めてきた広域災害情報システムが発足した。このシステムは、各県の救急医療情報システムから厚生労働省管理の全国共通ポータルサイト(EMIS)にアクセスして運用する仕組みで、これを契機に現在の名称である広域災害・救急医療情報システムとなった。広域災害情報システムの部分においては、平成10年からはインターネットにより災害時の医療情報を国民向けに全国公開したが、平成18年からは現行の関係者向けの情報共有方式となって現在に至っており、システム発足当初から本県も参画している。

救急医療情報システムは、平成15年10月からは応需ボタン式端末機を廃止してパソコン入力による応需情報更新方式とし、同時に当該応需情報はインターネットでも公開するようになった。なお、パソコン端末機は救急告示医療機関に貸与したが、診療所は各自機関のパソコンを使用して入力する方式(協働参加方式)とした。

また平成17年には、医療機能情報システムが運用開始となった。同システムが持つ医療機関の基本情報(固定情報)はその後、医療法の改正により公表が義務付けられ、現在は公表項目がさらに細分化されており、「お医者さん・歯医者さんネット」としてインターネットにより県民に提供している。

県民への救急医療機関電話案内業務については、当初各地域の消防本部により実施していたが、平成16年頃から消防組織上の事情により同業務から撤退する方針となり、県内1箇所にコールセンターを設置し、現行システムの稼動時期である平成23年10月に運営を開始した。

現行システムは平成23年10月から29年9月末までシステム運用保守委託契約しており、現行システム構築時に仕様変更に対して保守費用を充当したことから、運用開始後に機能改善したい点について対応ができない等の課題がある。次期システムにおいて現状の課題解決及び導入・維持コストの低減を図ることを目的とした再構築を検討している。

## 1.3 現行業務の概要

| 業務名            | サブシステム     | 概要  |
|----------------|------------|---|
| 救急医療機関情報の収集・提供 | 救急医療情報システム | ① 初期救急応需情報の提供<br>休日や夜間等に、急な疾病(救急車を呼ぶ程でない疾病)により医療機関を受診したい住民に対して、その時に応需できる医療機関をインターネット及び電 |

| 業務名                 | サブシステム        | 概要  |
|---------------------|---------------|---|
|                     |               | <p>話案内等で紹介する。県内全医療機関のうち、本システムに参加している医療機関(主に診療所)は、診療開始時と終了時にPC端末等を使ってリアルタイムで応需の可否を更新し、その情報をインターネットで提供するとともに、三重県救急医療情報センター(コールセンター)でも参照でき、県民からの電話問合せに対して、「今診てもらえる医療機関」を紹介する。このほか、同じ情報は自動音声電話や FAX でも提供している。</p> <p>②2次救急応需情報の提供<br/>傷病者を救急車で病院へ搬送する場合、各病院は消防機関に対して、それぞれの病院の受入れ可否にかかる応需情報(診療科ごとの空きベッドや当直医の状況等)を提供する。県内全医療機関のうち、本システムに参加している医療機関(主に救急告示病院)は、リアルタイムで受入れ可否にかかる応需情報を消防機関に提供し、消防機関は既存の基準により搬送先を探しつつ、本システムによる応需情報も併用し、適切な搬送先を選定する。</p> |
| 大規模災害時の医療機関情報の収集・提供 | 広域災害情報システム    | <p>広域にわたる災害(大地震等)により、多くの傷病者が発生した場合、その地域の医療資源では多くの傷病者を処置することができないため、傷病者を地域外へ分散して搬送する必要がある(広域搬送)。広域災害情報システムでは、全国の災害拠点病院・救急告示病院等の災害医療情報(受入れ可否情報)を収集し、その情報を都道府県、消防機関、厚生労働省等へ提供することで、傷病者の効率的な広域搬送を支援する。</p>  |
| 医療機関の機能情報の収集・提供     | 医療機能情報システム    | <p>県民は、自らにとって最適な医療機関を選択することが必要であり、そのための情報が適切に提供されなければならない。医療機能情報システムでは、県内全医療機関が知事に対して届出義務のある医療機能情報(診療内容や設備等の固定情報)を、県民に対してインターネット等により分かりやすい形で提供し、県民の適切な医療機関選択を支援する。</p>  |
| 電話による救急医療機関の紹介      | コールセンター業務システム | <p>上記の救急医療情報システム「①初期救急応需情報の提供」において、コールセンターオペレーターにより住民からの電話での医療機関案内にかかる問合せに対して応需可能な医療機関を紹介している。</p>  |

#### 1.4 現行システムの課題

##### 1.4.1 契約満了に伴うシステム再構築

現行システムについては、平成 29 年 9 月末に契約が満了となるため、システム内容の見直しを含めた再構築を行わなければ、システムの継続使用ができない。

#### 1.4.2 応需情報入力状況の向上対策

現行システムでは「タイマー応需方式」「自動応需方式」「手動応需方式」のメニューのいずれかを利用して、救急医療情報システムに参加する医療機関に応需情報の更新を依頼しているが、医療機関にとって多忙な中での応需情報の更新作業が煩わしいため、適切なタイミングで更新されていない(診療所《初期救急応需情報》の場合、診療開始時と終了時のタイミング。病院《2次救急応需情報》の場合、空きベッドや当直医に変動があった時点などのタイミング)。

そのため、県民や消防機関に対して常に正確で最新の情報を提供できていない。

#### 1.4.3 救急搬送業務の支援

上記 1.4.2 に掲げた課題解決が必要となっている中で、消防機関が参照すべき病院の2次救急応需情報に信頼性がないため、救急搬送の際の受入れ医療機関照会、選定業務に本システムを有効活用できていない。救急医療情報システムとは別で救急搬送支援システム(みえネット)を保有しているが、応需情報の連携はできておらず、医療機関における入力負担の軽減が求められている。

#### 1.4.4 サブシステム間の情報共有

「救急医療情報サブシステム」「医療機能情報サブシステム」「コールセンター業務サブシステム」の各サブシステムにおいて、「コールセンター業務サブシステム」についてはサーバがセンター内に独立しており、他サブシステムのデータを管理するサーバと同期を取る形でデータの整合をとっている。しかし、一部データについては同期が不完全で、例えば休日診療情報は「救急医療情報サブシステム」で医療機関が入力した臨時休診等の情報が「コールセンター業務サブシステム」に反映されないなど、サブシステムごとに個別入力対応が発生しており、業務の効率が低下している。

#### 1.4.5 広域災害情報サブシステムの位置付け

大規模災害発生時においては、全国広域災害救急医療情報システム(以下、EMIS)にて医療機関情報の収集・提供を行う運用が浸透しつつある。広域災害情報サブシステムの機能については県内で発生する中小規模の災害発生時や市町での訓練の際の利用に留まっており、利用頻度が少ない状況となっている。

#### 1.4.6 導入・維持コストの低減

現行システム構築時、パッケージが提供する標準機能で対応できない要件に対して、カスタマイズを多く実施したことから、導入・維持コストがかかり、機能改善を図ることが難しい状況となっている。

#### 1.4.7 ブラウザバージョンアップ対応のコスト

モバイル端末のブラウザバージョンアップについて、コストがかかるため予算の関係上対応できておらず、一部の機種では画面が崩れる等の問題が生じており、利用可能端末に制約が生じている。

#### 1.4.8 サービスの安定継続提供

コールセンターの繁忙期である休日等にシステムが停止するようなトラブルが発生した際、連絡体制の問題により、復旧に時間がかかり、コールセンターの運用を継続できないケースが生じることがある。

### 1.5 再構築の基本方針

#### 1.5.1 信頼性

システムのサービス提供時間は、24 時間 365 日を前提とするため、高い信頼性を確保できるシステム構成、ネットワーク構成とすること。(ただし、定期保守作業、随時保守作業を行う場合は、停止日・時間帯など救急医療情報センターとの調整により停止を許容するものとする)

## 資料 2

また、センター設備は、停電や災害によってシステムが停止することがないように、信頼性を高めたデータセンターへ収容すること。

### 1.5.2 安全性

電話案内業務などで個人情報に相当するデータを通信することから、不正アクセスによる漏洩、盗聴、改ざんが行われないよう、安全なネットワーク構成、通信方法とすること。また、アプリケーションソフトウェアについても、不正アクセス等の攻撃を防止する安全対策を講じること。

その他にも、全てのサーバ、パソコン端末にウイルス感染の対策を施すこと。

### 1.5.3 操作性

システム利用者である県民にとって、操作が分かりやすく簡便であること。また、医療機関及び消防機関等の関係機関にとっても、操作性と機能性のバランスが取れたハード及びソフト構成であること。なお、通常のコピーにおいてストレスを感じない5秒程度のレスポンスを実現するシステム構成とすること。(通信回線の影響を除く)

### 1.5.4 コスト

本システムにかかる導入コスト、維持コストを抑え、費用対効果の高いシステムとすること。

## 1.6 改善後の業務の状態

「1.4 現行システムの課題」に対応した結果、従来業務がどのように改善されるかを以下に示す。

| 業務名             | サブシステム     | 提供者         | 利用者        | 改善後の状態  |
|-----------------|------------|-------------|------------|---|
| 共通              | 全体         | —           | —          | <ul style="list-style-type: none"> <li>・現行業務運用を維持できる機能を実装することを前提としながらも、標準パッケージのカスタマイズを極力抑え、導入・維持コストの低減を図ることで、ブラウザバージョンアップ対応を含め運用開始後に必要となった機能改善が柔軟に対応でき、利用者の満足度が向上した。</li> <li>・「救急医療情報サブシステム」「医療機能情報サブシステム」「コールセンター業務サブシステム」が一体となったシステム構成となったことで、データ同期によるタイムラグがなくなったり、データベースの統合によるサブシステムごとの個別入力対応が不要となったため、業務上の負担軽減が図られた。</li> </ul>            |
| 救急医療機関療情報の収集・提供 | 救急医療情報システム | 本システム参加医療機関 | 県民<br>消防機関 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・応需情報の入力が簡易な操作で可能となり、医療機関における入力負担の軽減が図られた。</li> <li>・応需情報入力機能の改善により、更新が適切なタイミングで行われ、応需情報への信頼性が高まったため、県民及び消防機関はより確実な医療機関情報を享受できるようになった。</li> <li>・救急医療情報システムと救急搬送支援システム(みえネット)間で応需情報を共有するためのインタフェース連携を将来的に実現するしきみを整え、2次救急医療機関における応需情報の入力負担軽減を図ることができた。また消防機関が鮮度の高い応需情報を参照できるようになり、搬送業務の質が向上した。</li> </ul> |



| 業務名               | サブシステム              | 提供者          | 利用者                        | 改善後の状態   |
|-------------------|---------------------|--------------|----------------------------|--|
| 大規模災害時の医療情報の収集・提供 | 全国広域災害情報システム<br>(※) | 救急医療機関<br>市町 | 県<br>消 防 機 関<br>医 師 会<br>等 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・EMIS に業務を統合・移管したことにより、EMIS へ接続する医療機関の利用が増えた。</li> <li>※調達範囲外。救急医療情報システムからの接続(リンク)のみ。</li> </ul>  |
| 医療機関の機能情報の収集・提供   | 医療機能情報システム          | 全医療機関        | 県民                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>・医療機関の応需入力状況をリアルタイムに反映できていることにより、応需可能な医療機関を見つけやすくなった。</li> <li>・機能向上を図ったため、県(管理者)が行う情報管理などの業務の効率化を図ることができた。</li> <li>・県民向けメニューがスマートフォンに適した画面表示に対応したことにより、県民がより使いやすく、身近な情報提供サービスとなった。</li> </ul> |
| 電話による救急医療機関の紹介    | コールセンター業務           | コールセンター      | 県民                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>・コールセンターオペレーターが利用する応需可能な医療機関検索メニューについて、検索フローの見直しを含めた機能改善を行ったことにより、案内業務がよりスムーズに対応できるようになった。</li> </ul>   |

## 2. 委託範囲

## 2.1 システム化の範囲

## 2.1.1 システムの改修・改善内容(課題と対策)

現行システムの提供業務を基本的に踏襲し、以下の要件に対応することとする。また、以下の各項目で示すとおり、調達範囲は本システムを再構築することにより課題の解決・改善が図れる部分のみとし、システム構築に直接関係しない人的作業費用や設備整備費用等は含まないこととする。

機能要件については、「様式 4\_業務機能一覧」「様式 5\_帳票・出力データ一覧」に詳細な要件の記載があるため留意すること。

非機能要件については、「4 システム基盤」から「6 運用・保守要件」に詳細な要件の記載があるため、これについても留意した最適な構成について提案を求める。

| No | 1.4 現行システムの課題                    | 改修・改善の方針(調達範囲)  |
|----|----------------------------------|---|
| 1  | 契約満了に伴うシステム再構築                   | 平成29年10月から稼働開始する予定の次期システムにおいては、現行の業務運用の維持に必要な機能については基本的に同等のものとするが、老朽化した設備や非効率的な機能は改善・改修する。また、県民向けメニューなど一部機能についてスマートフォンに適した画面表示への対応(※)を行う。対象となる機能については「様式 4_業務機能一覧」を参照のこと。サーバ環境としてはセキュリティ・BCP 等に配慮した必要十分な施設・サービス等の要件を満たしながらもコスト低減を図ることが可能であることを前提とし、クラウド利用による提案を求める。ただし、クラウドでの実現が難しい場合はそれに相当する最適なシステム構成・環境での提案を求める。なお、現行契約が平成29年9月末で満了となるため、基本的にはこれに合わせた開発スケジュールを設定する。 |
| 2  | 応需情報入力状況の向上対策                    | 応需情報更新を滞らせず、毎日一定のタイミングで必ず更新されるよう、自動更新機能等を備えたものとする。また、利便性向上のためのスマートフォン用アプリケーション等を提供する。提案にかかる詳細は、次項(留意事項 2.2.1)を参照のこと。  |
| 3  | 救急搬送業務の支援                        | 医療機関による入力負担を軽減するため、救急搬送支援システム(みえネット)との I/F 連携を将来的に実現し、2次救急応需情報を共有するためのしくみを備えたものとする。   |
| 4  | サブシステム間の情報共有                     | 「救急医療情報サブシステム」「医療機能情報サブシステム」「コールセンター業務サブシステム」が一体となったシステム構成とする。サブシステムが異なる場合でも、医療機関情報・応需情報等についてデータ同期を行うことなくリアルタイムでデータ共有できるようなデータベースの統合を図る。  |
| 5  | 広域災害情報サブシステムの位置付け                | 現行システムにおける広域災害情報サブシステムの機能については、基本的に EMIS に統合する。<br>なお、現行システムにおける広域災害情報サブシステム機能について、パッケージの標準的な機能として大幅なコストの増加なく中小規模災害時に活用できる機能があれば、提案に含めるものとする。   |
| 6  | 導入・維持コストの低減<br>ブラウザバージョンアップ対応コスト | 現行業務運用を維持できる機能を実装することを前提としながらも、標準パッケージのカスタマイズを極力抑えることにより導入コストの低減を図るとともに、ブラウザ(PC、スマートフォン)のバージョンアップ対応を含め運用開始後に必要となった機能改善においてもコストを縮減した柔軟な対応が可能となる仕様とすること。<br>なお、提案する費用の保守工数のうち、バージョンアップ対応の工数を別枠  |

| No | 1.4 現行システムの課題 | 改修・改善の方針(調達範囲)   |
|----|---------------|--|
|    |               | で見込んだ上で保守費用を提案すること。<br>対応ブラウザの要件については 3.3 参照のこと。       |
| 7  | サービスの安定継続提供   | システム停止を伴う障害発生からの復旧について、「6.運用・保守要件」を満たす体制とすること。         |
| 8  | その他           | 現行システムで行っている奈良県・和歌山県との連携は現行と同等に実現すること。詳細は 2.3.8 参照のこと。 |

※県民向けメニューについてはスマートフォンでの見やすさを優先としつつ、PC版の画面とスマートフォン画面を共用することで開発工数を低減できる方式があればご提案ください。

## 2.2 留意事項

### 2.2.1 応需情報入力状況の向上対策

医療機関が常に最新で的確な応需情報更新を行うため、下記の目標実現を前提に、提案をすること。

| No | 項目      | 目標  |
|----|---------|---|
| 1  | 操作性・簡便性 | 操作性に優れた端末設備を採用することにより、救急医療機関の端末操作にかかる煩雑さを解消し、応需情報の入力状況の改善(情報入力更新の促進)に資すること。 |
| 2  | 継続性・安定性 | 24 時間運転のシステムであることから、端末設備は、可能な限り継続して安定稼働できる性能を有することが望ましい。                    |
| 3  | コスト     | 費用対効果を高めるためにも、導入コスト、維持コストを抑制できる端末設備であることが望ましい。                              |

## 2.3 システム構築にあたって必要な付帯作業

### 2.3.1 データ移行

現行システムから本システムへ移行するための一連のデータ移行作業(データ整備作業及び本システム稼働に必要な各種マスタへの初期セットアップに関するデータ作成作業)を本調達に含めること。移行時点において現行システムで利用しているデータについては原則として新システムへ移行するものとする。

なお、上記に示した一連のデータ移行作業のうち、現行システムからのデータ抽出作業については、県が現行システム提供事業者に委託して実施するので、本調達に含めないこと。

以下にデータ量の目安となる参考値として、現行システムにおけるデータ件数を示す。

| No | サブシステム     | データ種別      | データ件数<br>1件あたりのデータ項目                                 |
|----|------------|------------|--|
| 1  | 救急医療情報システム | 医療機関情報     | 3,000 件<br>本システムHPの医療機関照会を参照(医療機関名、住所、電話番号、診療科目等) ※1 |
|    |            | 応需機関等、変動情報 | 2,000 件/日<br>本システムHPの救急医療機関照会を参照(応需科                 |

## 資料 2

| No | サブシステム          | データ種別        | データ件数<br>1件あたりのデータ項目                     |
|----|-----------------|--------------|--|
|    |                 |              | 目、応需可否情報、特殊診療リソース、特殊診療リソース有無情報等)         |
|    |                 | 他機関情報        | 100 件<br>医療機関以外の関係機関情報(機関名、住所、電話番号等)     |
|    |                 | 年度更新時変動情報    | 3,000 件<br>※1に同じ                         |
| 2  | 広域災害・救急医療情報システム | 医療機関情報       | 50 件<br>災害時受入れ医療機関の基本情報(病院名、住所、電話番号等)    |
|    |                 | 災害等変動情報      | 50 件<br>災害時受入れ医療機関の変動情報(被災状況、患者受入れ可否状況等) |
|    |                 | 他機関情報        | 5 件<br>医療機関以外の関係機関の基本情報(機関名、住所、電話番号等)    |
| 3  | 医療機能情報提供システム    | 医療機能情報       | 3,000 件<br>※1に同じ                         |
|    |                 | 他機関情報        | 10 件<br>医療機関以外の関係機関の基本情報(機関名、住所、電話番号等)   |
|    |                 | 年度更新時、変動情報件数 | 3,000 件<br>※1に同じ                         |
|    |                 | 承認件数         | 3,000 件<br>※1に同じ                         |

※医療機能情報に関する年度更新日は、毎年 10 月 1 日とする。

※「医療ネットみえ」の年間アクセス件数は約 20 万件。

### 2.3.2 県民向けメニューの新旧切替

新システム移行後に県民が現行システムの『医療ネットみえ』の URL にアクセスした場合に、県民がスムーズに新システムを利用できるような措置を実施すること。(切替後、現行システムの URL にアクセスした県民が新システムをスムーズに利用できるよう、最適な方法を提案すること)

### 2.3.3 稼働前研修の支援

本システムの稼働前研修は、原則として一般利用者を除く本システムの利用機関の代表者全てに対して実施する。

研修の開催方法は、救急医療情報センターにて、管理者(県)及び救急医療情報センターの職員、オペレーターに対して計 4 回程度実施すること。医療機関向けなどの研修についても別途行うが、「2.3.4 マニュアルの作成」にて記載したマニュアル等の提供をはじめとした研修の支援を行うこと。

**2.3.4 マニュアルの作成**

本システムの操作マニュアルを作成し、必要部数(端末台数分)を印刷製本すること。また操作マニュアルと併せて、各利用者機関が利用可能なメニューがわかるよう、メニュー及びユーザ利用権限を整理した表を作成すること。また、業務フローを整理のうえ運用保守マニュアルについても整備すること。

なお、利用権限については現行システムの利用権限に準じて設定することを想定している。

**2.3.5 通信回線等の契約手続き**

本システムの再構築において、現状救急医療情報システム接続用に敷設している回線を見直し、既設のインターネットによる接続を基本とした構成とコスト低減を図る。

ただし、救急医療情報センターからのシステム利用については、インターネット VPN 等による接続とするなど、個人情報扱うシステムとして適切なセキュリティを確保できる通信手段とすること。

それ以外の機関について、インターネット回線のない一部の医療機関にタブレット端末の配布及びモバイルデータ通信による接続環境を提供することを想定している。

上記の前提においてデータ通信事業者のサービスを利用する場合、それらの契約手続きとそれにかかる費用についても、本調達に含めるものとする。

**2.3.6 各機関への端末設置および回線工事**

各機関との調整、回線事業者との工事内容・日程調整、設置及び工事を実施すること。

**2.3.7 本システム設備の撤去・処分**

本システムが利用期間を満了したとき、本システムのセンター設備、端末設備を撤去する必要がある。これについて本調達に含めるものとする。

**2.3.8 他システムとの接続**

現行システムにより実施している「全国広域災害・救急医療情報システムとの接続」「奈良県救急医療情報システムとの接続」「和歌山県救急医療情報システムとの接続」を本システムでも実施し、連携先システムとの仕様調整、接続試験等を行うこととする。

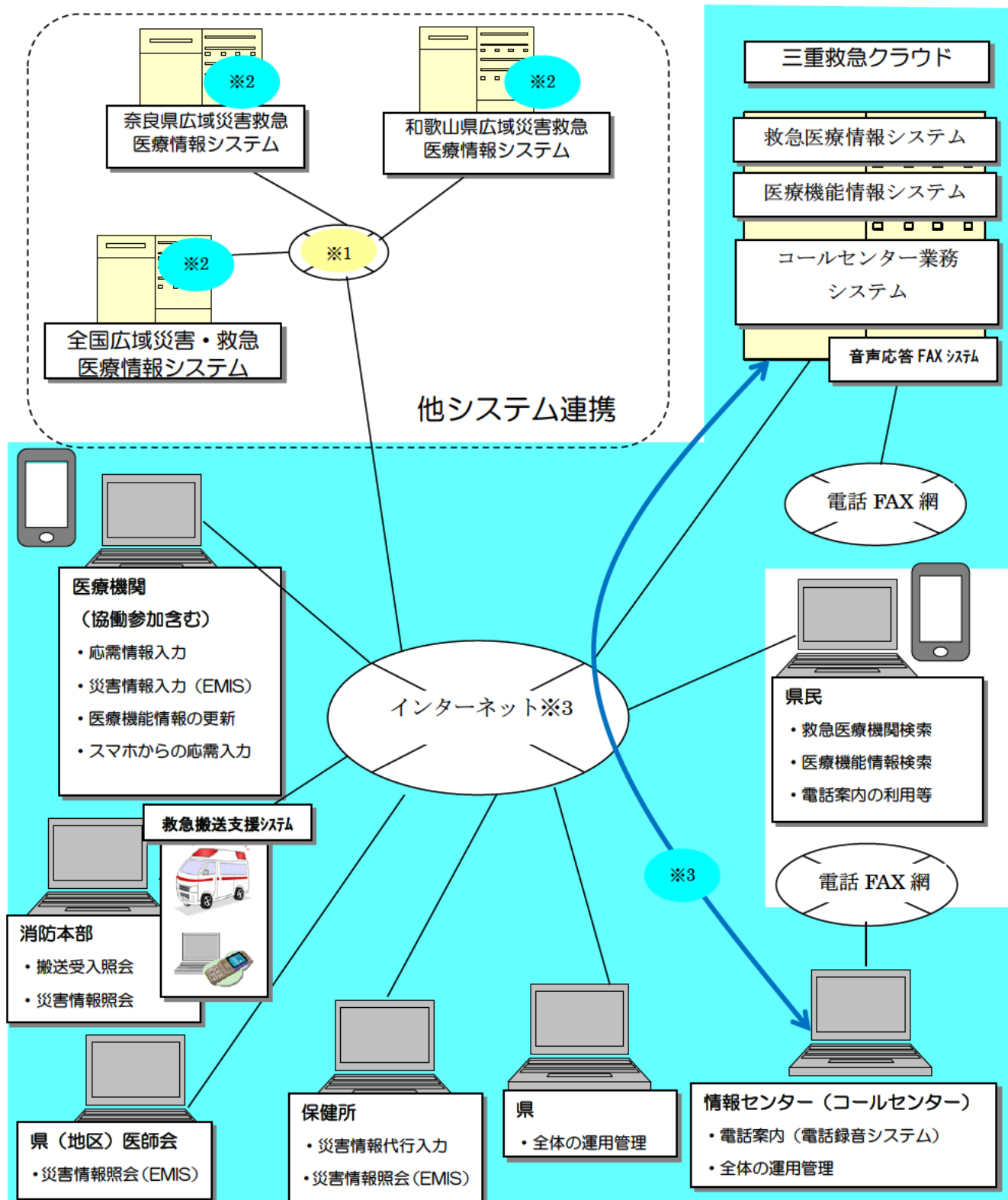
**2.3.9 災害時における通信の確保**

災害発生時に、可能な限り通信を確保できるような回線構成とすること。

3. 機能要件

3.1 システム概要(システム全体構成図)

凡例：調達範囲 調達範囲外



※1: 他システム連携を実現するための、連携先システムの対応作業費についても、調達範囲に含めるものとする

※2: 他システム連携のための接続図は「3.6.2 他システム接続図」を参照すること。

※3: 救急医療情報センター(コールセンター)はインターネット VPN 等、その他機関は既設のインターネット網を利用して接続することを想定。

## 3.2 システム方式

本システムが備えるべきサブシステムのシステム方式を下表に示す。

| No | サブシステム        | システム方式等   | 備考  |
|----|---------------|---|---|
| 1  | 救急医療情報システム    | WEB システム<br>※原則として、システムを利用する各機関の現地での設定作業等が不要な仕組みとすること<br>最適なシステム方式をご提案ください。 | 各サブシステム業務で扱う情報が統合されたデータベースで管理される一体的な構成とする |
| 2  | 医療機能情報システム    |   |   |
| 3  | コールセンター業務システム |   |   |
| 4  | 広域災害情報システム    |   | EMIS へのリンク                                |
| 5  | その他           | 音声応答 FAX システム   | 県民案内                                      |
| 6  |               | 電話録音システム  | コールセンター用                                  |

## 3.3 主な業務

「様式 4\_業務機能一覧」「様式 5\_帳票・出力データ一覧」を参照のこと。なお、アプリケーションの前提要件を下表に示す。

## 3.3.1 デバイス表示

画面サイズについては、以下の仕様の機器にて最適な表示ができること。

| デバイス    | 利用者           | 画面サイズ                |
|---------|---------------|----------------------|
| PC      | 県民、医療機関、消防機関  | 15 型(1024×768)相当     |
|         | センター(コールセンター) | 17 型(1280×1024)相当    |
| タブレット   | 医療機関          | 9.7 インチ(2048×1536)相当 |
| スマートフォン | 県民、医療機関、消防機関等 | 4.7 インチ(750×1334)相当  |

※タブレットについては、上記画面サイズでの利用を前提とするが、タブレットに最適化した画面設計は必ずしも必要ない。

※スマートフォンについては、センター業務を除く機能について上記画面サイズでの利用を前提とし、スマートフォンの画面サイズに適した見やすい画面設計を行うこととする。

なお、コスト低減を目的とし、PC 画面との共有を考慮した方式についても実現可能であれば提案を求める。ただし、画面が崩れたり、操作性が著しく低下するようなことがないよう、配慮した設計を行うこととする。

## 3.3.1 ブラウザ対応

以下のブラウザについては現在普及しているバージョン及び調達以後広く普及が見込まれるバージョンに対応すること。なお、対応を想定するバージョンについては、現行の対応状況及び今後の対応予定を踏まえて、最適な対応バージョンを提案すること。

| OS      | ブラウザ              |
|---------|-------------------|
| Windows | Internet Explorer |
|         | Microsoft Edge    |
| iOs     | Safari            |
| Android | Chrome            |

## 3.4 他システム連携

## 3.4.1 連携業務内容

| 分類          | 業務名                  | 業務概要   |
|-------------|----------------------|--|
| 関係者向け(救急)   |                      |  |
| 奈良県         | 奈良県応需情報検索            | 三重県救急医療情報システムからリンク接続により、奈良県の応需情報検索を呼び出し、奈良県の応需情報を検索する。   |
| 和歌山県        | 和歌山県応需情報検索           | 三重県救急医療情報システムからリンク接続により、和歌山県の応需情報検索を呼び出し、和歌山県の応需情報を検索する。 |
| 隣接県向け応需情報提供 | 隣接県システムからの応需情報検索対応業務 | 隣接県(奈良県、和歌山県)システムからの、応需情報検索呼び出しに応じて、三重県の応需情報を提供する。       |
| 関係者向け(広域災害) |                      |  |
| 全国対応        | 全国広域災害・救急医療情報システム    | 三重県救急医療情報システムから全国広域災害・救急医療情報システムとリンク接続を行う。               |



## 3.4.2 連携要件

他システムと連携する情報は、関係者に限定した機密情報であるため、以下の要件を満たすこととする。

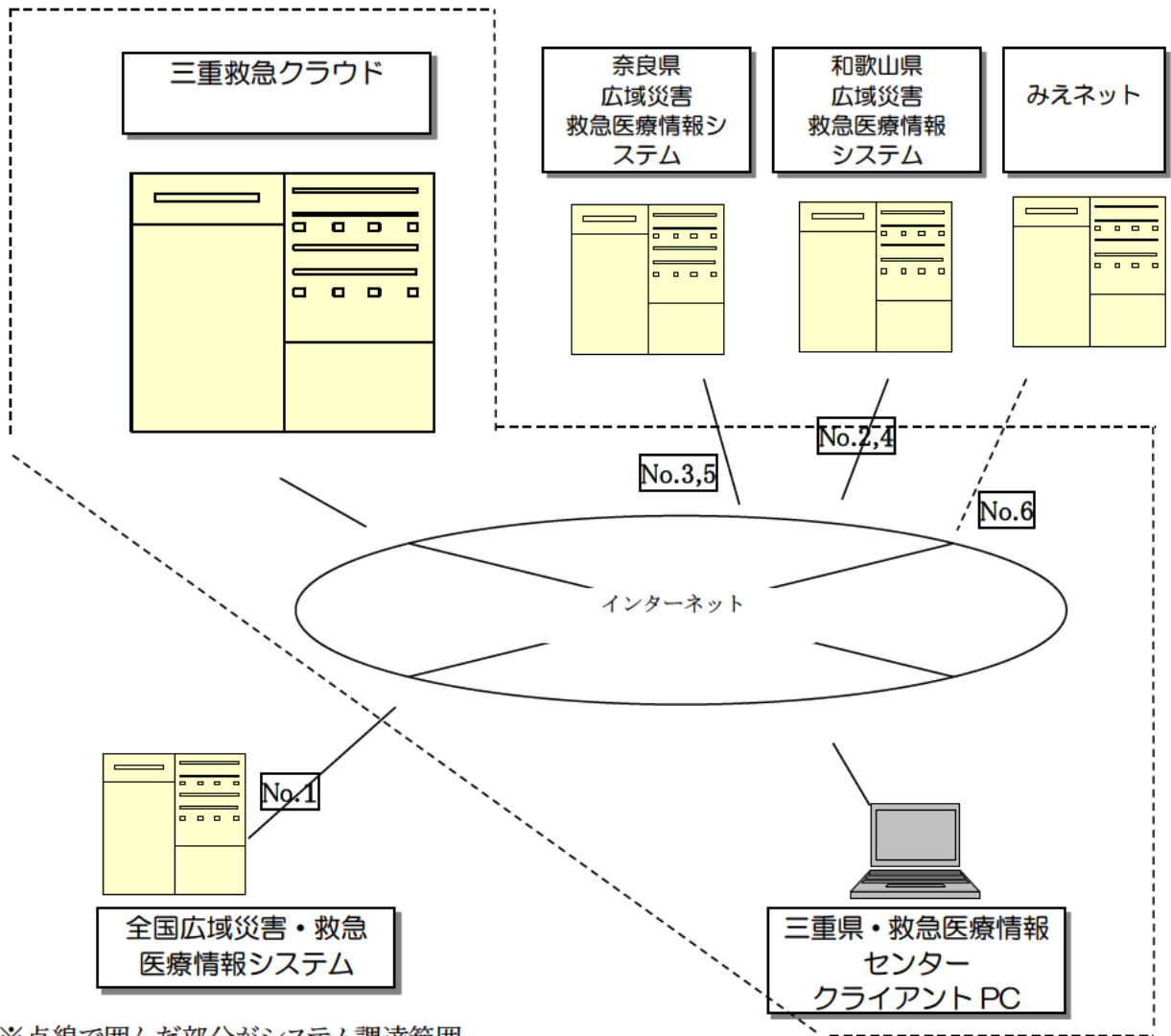
| No | 連携元                | 連携先                | 連携要件  |
|----|--------------------|--------------------|---|
| 1  | 本システム              | 全国広域災害・救急医療情報システム  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・三重県救急医療情報システムのトップ画面からリンク接続によりシステムが利用できること。</li> <li>・連携先システムとの調整作業、接続試験を行うこと。またこのとき、連携先システム提供事業者側の調整作業、接続試験等にかかる費用が発生するため、連携先システム提供事業者に対して見積依頼を行い、本調達に含めること。※2</li> </ul> |
| 2  | 本システム              | 奈良県広域災害救急医療情報システム  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・三重県救急医療情報システムのトップ画面からリンク接続によりシステムが利用できること。</li> <li>・連携先システム提供事業者と、奈良県システムとの接続方法について協議を行うこと。</li> <li>・連携先システムとの調整作業、接続試験を行うこと。※2</li> </ul>                              |
| 3  | 本システム              | 和歌山県広域災害救急医療情報システム | <ul style="list-style-type: none"> <li>・三重県救急医療情報システムのトップ画面からリンク接続によりシステムが利用できること。</li> <li>・連携先システム提供事業者と、和歌山県システムとの接続方法について協議を行うこと。</li> <li>・連携先システムとの調整作業、接続試験を行うこと。※2</li> </ul>                             |
| 4  | 奈良県広域災害救急医療情報システム  | 本システム              | <ul style="list-style-type: none"> <li>・現行仕様通りに奈良県クライアントから、三重県システムを呼び出して利用できること。</li> <li>・奈良県システム側のソフトウェア改修、奈良県システム管理者との調整、導入試験を行うこと。※2</li> </ul>   |
| 5  | 和歌山県広域災害救急医療情報システム | 本システム              | <ul style="list-style-type: none"> <li>・現行仕様通りに和歌山県クライアントから、三重県システムを呼び出して利用できること。</li> <li>・和歌山県システム側のソフトウェア改修、和歌山県システム管理者との調整、導入試験を行うこと。※2</li> </ul>  |
| 6  | 本システム              | みえネット              | 将来的に本システムとみえネットを連携し、救急搬送業務を効率的に行うため、システム反映事例、方法等を実績含めあらゆる提案をすること。調達は別途行うこととする。  |

※1:インターフェース仕様書等、必要に応じて全国広域災害・救急医療情報システム運営事業者へ照会して入手すること。

※2:連携先システムとの接続にかかる費用及び連携方法、連携タイミング等の詳細内容は、必要に応じて連携先システム提供事業者へ照会の上、本調達の費用に含めること。

3.4.3 連携図

連携図



※点線で囲んだ部分がシステム調達範囲

## 4. システム基盤

## 4.1 ハードウェア構成

## 4.1.1 データセンター等機器(構成及び要件)

## 4.1.1.1 構成

ハードウェア構成は、冗長化、予備機準備、災害対策、セキュリティ対策を行い365日24時間安定稼動することができるよう設置すること。

クラウド環境利用を前提とし、当該環境に関して最適なハードウェア構成またはリソースプランを提案すること。ただし、クラウド環境での提案が難しい場合は、コスト低減の実現を前提とした最適なハードウェア構成について提案すること。

## 4.1.2 利用機関向け端末設備(構成及び要件)

## 4.1.2.1 構成(拠点数)及びユーザー数

利用者機関向け端末ハードウェアの構成を以下に示す。

| No | 設置先               | 装置種別  | 数量  |
|----|-------------------|-------|-----|
| 1  | 医療機関(初期救急を担う診療所等) | タブレット | 150 |

## 4.1.2.2 基本要件

利用者機関向け端末ハードウェアの基本要件を以下に示す。

| No | 項目    | 基本要件  |
|----|-------|---|
| 1  | タブレット | <ul style="list-style-type: none"> <li>Webブラウザが利用できること。</li> <li>タッチパネルなどの操作性を高める工夫がなされていること。</li> <li>基本的に、常時通電したまま運用できること。</li> </ul> |

## 4.1.3 コールセンター設備(構成及び要件)

## 4.1.3.1 構成

電話案内用設備の基本的な機器構成を以下とするが、「様式 4\_業務機能一覧」のセンター向け業務「応需医療機関照会」及び 4.1.3.2 基本要件に示す条件を必ず満たす構成であれば、下表の機器構成に限らない。

| No | 機器名称           | 概要                                      | 設置数 |
|----|----------------|---|-----|
| 1  | 電話機            | 通常時 10 台、研修用 5 台                        | 15  |
| 2  | 構内交換機          | 着信用 15 回線を収容可能なこと。<br>また回線増設等の拡張が可能なこと。 | 一式  |
| 3  | 構内交換機用無停電電源装置  | 停電時に安全に装置を停止できること。                      | 1   |
| 4  | 発信者番号受信装置      | 発信者の電話番号を受信する装置                         | 1   |
| 5  | 通話録音装置         | 通話内容を録音する装置                             | 一式  |
| 6  | 通話録音装置用無停電電源装置 | 停電時に安全に装置を停止させるためのバッテリー                 | 1   |

## 資料 2

| No | 機器名称         | 概要                                       | 設置数 |
|----|--------------|--|-----|
| 7  | スイッチングハブ     | 各装置間の通信をスイッチングする装置                       | 2   |
| 8  | 応答装置         | オペレーター不応答の場合に自動メッセージを流す装置                | 1   |
| 9  | 応需変更受付に関する機器 | 電話による応需変更受付に関して必要な機器があればご提案ください          | 一式  |
| 10 | デスクトップ PC    | オペレーターのシステム利用に必要な装置                      | 15  |
| 11 | インターネット接続ルータ | 〃  | 1   |
| 12 | ONU          | 〃  | 1   |
| 13 | ディスプレイ       | オペレーターのシステム利用に必要な装置。<br>(ツインディスプレイとして利用) | 30  |
| 14 | キーボード・マウス    | オペレーターのシステム利用に必要な装置                      | 15  |
| 15 | ヘッドセット       | 〃  | 15  |
| 16 | モノクロレーザープリンタ | 各種データを出力する装置                             | 1   |

※建物における要件は本調達範囲外とする。

## 4.1.3.2 基本要件

電話録音装置の基本要件を以下に示す。

| No | 基本要件          | 概要  |
|----|---------------|---|
| 1  | 着信用電話回線       | ・着信用電話回線は合計 13 回線とし、通常時着信用 12 回線・音声ガイダンス用 1 回線を基本とする。   |
| 2  | 発信用電話回線       | ・発信用電話回線は合計 13 回線とし、通常時発信用 12 回線・音声ガイダンス用 1 回線を基本とする。   |
| 3  | 構内交換機、電話機について | <ul style="list-style-type: none"> <li>・時間帯ごとの受付人数に併せ、着信回線数を制御できる仕組みを備えていること。</li> <li>・電話の着信を予め決めた設定内容にもとづいて自動的に振り分けて着信させること。</li> <li>・発信者番号を表示できること。</li> <li>・音声ガイダンスによる自動受付、または待機のお願ひ、かけ直しのお願ひができること。</li> <li>・着信、応答回数など、電話の受付状況を通話集計データから確認できること。</li> <li>・停電が発生した場合でも、電話案内業務を継続することができること。<br/>(通話が可能な電話機等を配備すること)</li> <li>・着信用電話機は、相互に内線通話ができること。その際の操作は短縮キーなどを用いて簡便、迅速に行えること。</li> <li>・迷惑電話対策として、オペレーターがいたずら電話と判断した場合、応答メッセージを送出するなどの対応ができること。</li> <li>・電話機は、転送機能を有すること。</li> </ul> |

## 資料 2

| No | 基本要件       | 概要   |
|----|------------|--|
|    |            | <p>※現状はクレーム等の対応に際して、オペレータが同建物内にある事務局に外線転送を行っており煩雑であるため、内線での転送を可能とする最適な方式をご提案ください。(任意)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・PCからの電話発信が可能であること。</li> <li>・着信中に他のオペレーター等が通話の傍聴を可能とすること(三者通話)。</li> </ul>   |
| 4  | 通話録音装置について | <ul style="list-style-type: none"> <li>・通話録音装置は、録音した通話内容をバックアップ並びに音声ファイル単体をハードディスク、及び DVD などの可搬媒体への書き出せるものとする。</li> <li>・パソコンの Web ブラウザ上で録音メッセージを検索、確認できること。</li> <li>・音声は劣化のない保存が可能であること。</li> <li>・通話ログを一覧表示でき、集計・グラフ表示ができること。また、CSV ファイルとして出力ができること。</li> </ul> |
| 5  | 共通事項       | <ul style="list-style-type: none"> <li>・構内交換機、録音装置の設置に当たっては、転倒防止の措置を行うこと。</li> <li>・電源の瞬断に備え、無停電電源装置等からの受電が可能であること。</li> <li>・回線増設、電話機増設などの拡張が可能な機器構成であること。</li> </ul>   |

## 4.1.4 回線種別

| No               | 回線サービス種別    | 備考   | 数量 |
|------------------|-------------|--|----|
| データセンター(サーバ設置環境) |             |  |    |
| 1                | インターネット接続回線 | 情報公開用  | 一式 |
| 2                | 音声FAX案内回線   | センター側、音声 FAX 案内・一斉通報用  | 4  |
| 救急医療情報センター       |             |  |    |
| 3                | 光回線         | インターネット接続用   | 1  |
| 4                | 電話回線        | <p>県民からの電話受付番号としては1つに集約し、受付後 13 回線に転送可能な方式とする。加えて研修用 1 回線、医療機関連絡用 1 回線とし、合計 15 回線とする。</p> <p>また、電話の着信を予め決めた設定内容にもとづいて自動的に振り分けて着信させること。</p> | 15 |

## 4.1.5 データ量

| No | サブシステム     | データ種別        | データ量(件数) | 1件あたりの長さ(最大値) | 備考        |
|----|------------|--------------|----------|---------------|-----------|
| 1  | 救急医療情報システム | 医療機関情報       | 3000件    | 8410バイト       | 全医療機関想定   |
|    |            | 応需機関等変動情報    | 2000件/日  | 1065バイト       | 救急参加医療機関  |
|    |            | 他機関情報        | 100件     | 5220バイト       | 医療機関以外の機関 |
|    |            | 救急搬送支援システム情報 | 60件/日    | 302バイト        | 搬送履歴結果登録用 |
|    |            | 電話案内録音件数     | 200件/日   | —             | 電話案内用     |

## 資料 2

| No | サブシステム          | データ種別     | データ量<br>(件数) | 1件あたりの長さ(最大値) | 備考    |
|----|-----------------|-----------|--------------|---------------|-------|
|    |                 | 電話案内票データ  | 200件/日       | 3420バイト       | 電話案内用 |
|    |                 | 年度更新時変動情報 | 3000件        | 8410バイト       |       |
| 2  | 広域災害・救急医療情報システム | 医療機関情報    | 50件          | 259バイト        |       |
|    |                 | 災害等変動情報   | 50件          | 3294バイト       |       |
|    |                 | 他機関情報     | 5件           | 259バイト        |       |
| 3  | 医療機能情報提供システム    | 医療機能情報    | 3000件        | 87876バイト      |       |
|    |                 | 他機関情報     | 10件          | 5613バイト       |       |
|    |                 | 年度更新時変動情報 | 3000件        | 87876バイト      |       |
|    |                 | 承認件数      | 3000件        | 87876バイト      |       |

## 4.1.6 データ管理等

運用上必要となるマスターデータ等の入力、削除、更新及び管理を行うこと。また、取り扱うデータについて、入力、削除、更新の実施及び管理を行う役割(三重県、情報センター、受託者等)を明確にすること。

## 4.2 ソフトウェア製品

| No | 種別                | 要件   |
|----|-------------------|--|
| 1  | サーバ共通関連ソフトウェア製品   | <ul style="list-style-type: none"> <li>OS は長期的な安定稼動に最適なバージョンをインストールすること。</li> <li>利用期間にわたりアンチウイルスソフトを更新し、ウイルス対策を行うこと。</li> </ul>           |
| 2  | DB サーバ関連ソフトウェア製品  | <ul style="list-style-type: none"> <li>データベース管理ソフトは、SQL 規格で規定されたインターフェースを持つデータベースし、本仕様書に記載されたシステムの運用に支障のないものとする。</li> </ul>                |
| 3  | Web サーバ関連ソフトウェア製品 | <ul style="list-style-type: none"> <li>ミドルウェアとなる WEB アプリケーションソフトが必要な場合は、信頼性のあるソフトを準備すること。</li> <li>利用期間にわたり SSL 証明書をインストールすること。</li> </ul> |

## 4.3 ネットワーク構成

## 4.3.1 センター側ネットワーク構成

| No | 回線サービス種別  | 必要要件   | 数量 |
|----|-----------|--|----|
| 1  | インターネット接続 | <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者が端末からインターネットを通じてセンター設備へアクセスを行うための回線であり、信頼性を高めるため二重化された回線で接続すること。</li> <li>回線の耐障害性を考慮したマルチホーミング構成とし、障害に対して自動切換えにより、Web サイトの継続利用を可能とすること。</li> <li>二重構成とする回線のうち主に利用する通信回線は、帯域を 5Mbps 以上保証された通信回線とすること。</li> <li>ONU 等の通信機器等も調達範囲に含める。</li> <li>登録料等の初期費用ならびに運用期間の使用料等も調達範囲に含める。</li> </ul> | 一式 |

| No | 回線サービス種別          | 必要要件   | 数量 |
|----|-------------------|--|----|
| 2  | インターネット VPN       | <ul style="list-style-type: none"> <li>・本システムの通信において、一部個人情報を含む情報や、関係者のみで共有する救急医療機関のリソース情報が含まれる。このため、本システム関係者のうち県及び救急医療情報センター(コールセンター)での通信については、暗号化された専用の通信経路を形成し、安全なネットワークを構築して行うこと。</li> <li>・本システムの利用者機関の通信のうち、インターネット上の Web サイトへアクセスするものは、ファイアウォールを介して、インターネットへアクセスするものとする。</li> <li>・ONU 等の通信機器等も調達範囲に含める。</li> <li>・登録料等の初期費用ならびに運用期間の使用料等も調達範囲に含める。</li> </ul> | 一式 |
| 3  | 自動音声応答 FAX サーバ用回線 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・県民からの受付をフリーダイヤルとする。</li> <li>・一斉通報及び督促用の通信回線として使用する電話回線とする。</li> <li>・終端装置等の通信機器も調達範囲に含める。</li> <li>・登録料等の初期費用も調達範囲に含める。</li> </ul>  | 4  |

## 4.3.2 端末側ネットワーク要件

| No | 回線サービス種別<br>【利用者機関名】                          | 必要要件  | 数量                  |
|----|---|---|---------------------|
| 1  | NTT 西日本 B フレッツ・ベーシックタイプ相当の光回線<br>【救急医療情報センター】 | <p>(光回線)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・通信速度は、上り下り共に最大 100Mbps とする。</li> <li>・同時接続可能なセッションを 2 つとする。</li> <li>・救急医療情報センターへ敷設する光回線とする。</li> <li>・関係者向け通信のためのセキュアなネットワークへ接続を可能とするほか、インターネットにも接続を可能とすること。</li> <li>・ONU 等の必要な通信機器も調達範囲に含める。</li> <li>・登録料等の初期費用ならびに運用期間の定額使用料、プロバイダー料も調達範囲に含める。</li> </ul> | 一式                  |
| 2  | 専用端末(タブレット)接続の場合の回線<br>【初期救急を担う診療所等】          | <ul style="list-style-type: none"> <li>・インターネットWebサイト閲覧を可能とすること。</li> <li>・バッテリー、充電器等の付属品も調達範囲に含める。</li> <li>・登録料等の初期費用ならびに運用期間の基本使用料、データ通信料(2GB 程度を想定)なども調達範囲に含める。</li> </ul>  | 150<br>※指定する機関へ配布予定 |

| No | 回線サービス種別<br>【利用者機関名】 | 必要要件  | 数量 |
|----|----------------------|---|----|
| 3  | コールセンター関連回線          | <ul style="list-style-type: none"> <li>・電話受付用 13 回線、研修用 1 回線、医療機関連絡用 1 回線とし、合計 15 回線とする。</li> <li>・各種工事費、登録料等の初期費用も調達範囲に含める。</li> <li>・回線導入にあたり、配管工事が必要となるため、これを調達範囲に含める。</li> <li>・登録料等の初期費用ならびに運用期間の基本使用料、各箇所の発着信における通話料も想定値として調達範囲に含めること。</li> </ul> | 一式 |

#### 4.4 構成管理

ハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク情報の管理を行うこと。



## 5. セキュリティ要件

## 5.1 各種規定の遵守

本システムの構築・運用に際しては、別途定める「三重県電子情報安全対策基準(情報セキュリティポリシー)」のほか、コンピュータの利用に関する各種関連規定を遵守するものとする。

## 5.2 個人情報の保護

本システムで取り扱う情報には、使用する県民等の個人情報が存在するため、プライバシー保護の観点から、セキュリティ対策については万全の対策を行う必要がある。この取り扱いについて「別紙2 個人情報の取扱いに関する特記事項」によるものとし、個人氏名データについては暗号化することを原則とする。

## 5.3 セキュリティ要件

## 5.3.1 サーバ側セキュリティ要件

| No | 項目                | 内容   |
|----|-------------------|--|
| 1  | 不正アクセスの運用監視(常時)   | センター機器、ネットワーク設備等に対する不正アクセスの 24 時間監視、ログ情報の収集を行う。                        |
| 2  | 不正アクセス等の報告(月 1 回) | ファイアウォール機器等の、不正アクセス排除状況を報告する。  |
| 3  | セキュリティ対策(随時)      | WWW、DNS/Mail 等のセキュリティホール情報を収集し、対策が必要な場合は適宜アップデートを施す。                   |
| 4  | ウイルス対策(常時)        | システムへのウイルス感染を防止するため、サーバにはウイルス対策ソフトをインストールし、ウイルス定義ファイルを常に最新化することができること。 |

## 5.3.2 端末側セキュリティ要件

| No | 項目         | 内容                              |
|----|------------|---------------------------------|
| 1  | ウイルス対策(常時) | 端末がパソコンの場合は、ウイルス対策ソフトをインストールする。 |

## 5.3.3 データセンター内管理要件

| No | 項目           | 内容   |
|----|--------------|--|
| 1  | データセンター入退室管理 | 部外者による不正行為を防止するため、鍵及びカードゲート等の機能により入退室を管理し、必要に応じて作業に立ち会う。<br>入退室は管理簿等により、保守事業者が確実に記録する。 |
| 2  | ラック施錠        | センター機器を収納しているラックは、部外者による不正行為を防止するために常時施錠する。  |
| 3  | 監視カメラ        | 監視カメラによりホスティングセンター内を常時撮影し、保守員により常時監視を行う。   |

## 5.3.4 アカウント管理要件

アカウントは正当な権限を有する関係者のみを対象として、管理者権限と一般使用者権限を分けて設定し、認証・発行、変更、削除等の管理を適切に行うこと。

なお、アカウントには適切なパスワードを設定するなど、安全対策措置を講ずること。

#### 5.3.5 セキュリティ管理報告

セキュリティに関する報告については、月次の運用報告書(6.3 及び 6.4)に含めて報告すること。

#### 5.4 データセンター要件

本システムのセンター設備を設置する場所は、県内外のデータセンターを想定しており、24時間運転を基本とし、かつ一部の個人情報や機密性の高い情報を取り扱う本システムでは、下表の要件が必要となると考えている。本件見積額には、データセンター利用にかかるハウジング等の全ての経費を含める。

| No | 項目       | 基本要件   |
|----|----------|--|
| 1  | 耐震       | <ul style="list-style-type: none"> <li>・震度 6 強の地震に対して、建物の到壊・崩壊を避け人命および機能に障害を与えない構造の建物であること。</li> <li>・サーバラックは耐震工事がなされていること。</li> </ul>   |
| 2  | 耐火       | <ul style="list-style-type: none"> <li>・火災が発生した場合は、自動火災報知器が防災センター及びビル全体へ報知すること。</li> <li>・マシン室で火災が発生した場合、火災によるセンター設備の被害(焼失、水による被害)を抑制する設備があること。</li> </ul>                               |
| 3  | 耐水       | サーバ機器を設置するマシン室は耐水を考慮した設備となっていること。  |
| 4  | 電力供給     | <ul style="list-style-type: none"> <li>・特別高圧受電装置 2 台以上設置し、電力会社等から常時 2 系統で受電可能であること。</li> <li>・停電や電源トラブル発生時に瞬断なしで無停電電源装置が作動すること。</li> <li>・長時間の停電に耐えうる非常用発電機、大容量バッテリーを備えていること。</li> </ul> |
| 5  | 空調管理     | 各フロアに空調機を設置し、空調管理がなされていること。  |
| 6  | 情報セキュリティ | 「JIS Q 27001:2006 (ISO/IEC 27001:2005)」（プライバシーマーク制度）に適合した情報セキュリティ管理を行う事業者が運営するデータセンターであること。  |
| 7  | 個人情報保護   | 「JIS Q 15001 個人情報保護マネジメントシステム—要求事項」（ISMS 認証制度）に適合した個人情報管理を行う事業者が運営するデータセンターであること。  |

## 6. 運用・保守要件

## 6.1 保守・運用方針(ハード、ソフト、ネットワーク)

## 6.1.1 データセンター及び端末設置機関

以下に示すシステム保守方針に従い、システム保守業務を遂行するものとする。また、障害予防に関する提案があれば行うこと。

| 対象     | 種別                  | 予防方針                | 保守方針   |
|--------|---------------------|---------------------|--|
| ハードウェア | データセンター設置機器(センター設備) | 定期メンテナンスによる点検を実施する。 | 故障発生時は、全面的なサービス停止が連続 5 時間以内になるよう対応する。<br>システム停止時等、緊急時における対応も同様とする。<br>ハードウェア障害が発生した場合の備えること(例:予備機が準備されている機器は速やかに切替を行う。予備機が存在しないものについては、原則として同等以上の機能を有する代替機を速やかに提供する等)。 |
|        | 端末設置機器              |                     | 端末機器故障時の対応窓口を常時設置し、故障状況の聞き取り、故障の切り分けを行う。平日 9 時～17 時において対応窓口の受付可能とする。<br>端末機器交換等現地対応が必要な場合にも、迅速・適切な対応を行う。   |
| ソフトウェア | OS                  |                     | OS、ミドルソフトウェア等の故障が発見された場合は、システムへの影響の有無を速やかに調査する。パッチ等の適用スケジュールを配慮し影響が最小限となるよう提案すること。尚、実施にあたっては、県と協議した上で、速やかに対応する。  |
|        | 業務アプリケーション          |                     | 故障箇所の切り分け、対処を速やかに行う。<br>ソフトウェア保守契約範囲は、Web サイトコンテンツの簡易な修正作業(例:文言の修正、リンク集の追加)等とする。   |
| ネットワーク | インターネット回線、イントラネット回線 |                     | インターネット接続回線故障の場合は、状況及び復旧までの対応策を把握して県に随時連絡を行い、対応策を協議する。   |
|        | 端末接続回線              |                     | 端末接続回線故障の場合も同上とする。   |

## 6.2 運用監視要件

## 6.2.1 データセンター

以下に示すシステム運用監視要件を満たすものとする。

| No | 基本要件                                      |
|----|---|
| 1  | サーバの運転状況を自動監視プログラムで 24 時間監視する。            |
| 2  | DNS/Mail サーバ、WWWサーバ、及び DB サーバを対象として監視を行う。 |
| 3  | サーバの異常を検知した場合、メールによる自動通知により迅速な情報共有を図る。    |

下表に、システム運用監視の対象を示す。

| No | 監視対象            | 監視時/間隔          | 監視内容                                   |
|----|-----------------|-----------------|--|
| 1  | DNS/Mail サーバ    | 5 分間隔           | DNS サービスの起動確認                          |
| 2  | Web アプリケーションサーバ | 10 分間隔          | WWW サービスの起動確認<br>DB 接続状態確認<br>処理応答時間確認 |
| 3  | データベースサーバ       | 10 分間隔          | DBMS プロセス数                             |
|    |                 | バックアップ処理<br>実行時 | バックアップ処理実行成否の監視                        |
| 4  | 音声応答 FAX サーバ    | 20 分間隔          | 音声・FAX サービスの起動確認                       |
| 5  | 統計処理サーバ         | 統計処理実行時         | 統計処理実行成否の監視                            |

## 6.3 定期メンテナンス要件

## 6.3.1 データセンター

| No | 項目   | 内容  |
|----|------|---|
| 1  | 対象   | 本システムのデータセンター機器を対象とする。なお、通信回線は、定期メンテナンスに含めない。   |
| 2  | 実施周期 | <ul style="list-style-type: none"> <li>安定稼動を実現するため毎月 1 回定期メンテナンスを実施する。実施日が休日の場合は翌営業日に実施する。</li> <li>実施日の変更がある場合は日程調整を行い実施する。</li> <li>定期メンテナンス時には、原則システムが利用できないものとするが、極力、停止時間を短縮にするための工夫を講ずることとする。</li> </ul> |
| 3  | 作業時間 | 120 分を限度として実施計画を策定すること。   |
| 4  | 作業内容 | <ul style="list-style-type: none"> <li>ディスク空き容量の確認</li> <li>DB 空き容量の確認</li> <li>セキュリティパッチ等の適用</li> <li>ログの内容確認 ※また必要に応じて OS の再起動を行う。</li> </ul>   |
| 5  | 実施報告 | 翌月 10 日までに運用報告書を書面にて提出すること。   |

## 6.3.2 コールセンター

| No | 項目   | 内容   |
|----|------|--|
| 1  | 対象   | 本システムのセンター機器と構内交換機を対象とする。なお、通信回線は、定期メンテナンスに含めない。   |
| 2  | 実施周期 | (センター機器)<br><ul style="list-style-type: none"> <li>・安定稼動を実現するため3ヶ月に1回定期メンテナンスを実施する。<br/>実施日が休日の場合は翌営業日に実施する。</li> <li>・実施日の変更がある場合は日程調整を行い実施する。</li> </ul> (構内交換機類)<br><ul style="list-style-type: none"> <li>・3ヶ月に1回定期メンテナンスを実施する。</li> </ul> |
| 3  | 作業時間 | 120 分を限度として実施計画を策定すること。  |
| 4  | 作業内容 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ディスク空き容量の確認</li> <li>・セキュリティパッチ等の適用</li> <li>・ログの内容確認 ※必要に応じて OS の再起動を行う。</li> <li>・点検、清掃、動作テスト</li> </ul>   |
| 5  | 実施報告 | 翌月 10 日までに運用報告書を書面にて提出すること。  |

## 6.4 随時メンテナンス要件

| No | 項目        | 内容   |
|----|-----------|--|
| 1  | 対象        | 本システムの機器を対象とする。なお、電話録音装置、通信回線、端末設備は、定期メンテナンスに含めない。   |
| 2  | 想定される実施契機 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・OS、ミドルソフトウェアにおいてセキュリティホールが発見され、セキュリティ修正プログラムがリリースされたとき。</li> <li>・ルータ、ファイアウォール等のファームウェアにおいてセキュリティホールが発見され、ファームウェアがバージョンアップしたとき。</li> <li>・その他 OS、ミドルソフトウェアの故障修正プログラムがリリースされたとき。</li> </ul> |
| 3  | 想定される作業内容 | 運用上必要なプログラムパッチ、アップデート、あるいは更新ファームウェアがリリースされた場合、救急医療情報センターの了解の上、メンテナンス作業を行う。   |
| 4  | 実施報告      | 翌月 10 日までに運用報告書として書面にて提出すること。  |

## 6.5 システムバックアップ要件

| No | 項目   | 内容               |
|----|------|------------------|
| 1  | 対象   | 本システム全体          |
| 2  | 実施周期 | 最適な実施周期をご提案ください。 |
| 3  | 作業内容 | 最適な作業内容をご提案ください。 |

## 6.6 データベースバックアップ要件

| No | 項目   | 内容  |
|----|------|---|
| 1  | 対象   | 本システムのデータベース全体  |
| 2  | 実施周期 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・統計データを除いたデータベース全体 : 1日1回</li> <li>・統計データを含めたデータベース全体 : 毎月1回</li> </ul>  |
| 3  | 作業内容 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・バックアップファイルは、曜日別に管理し、最大1週間分を保管する。</li> <li>・各バックアップ完了後、副サーバへインポートを実施する。</li> <li>・必要に応じて、バックアップ計画を整備する。</li> <li>・バックアップリストア手順書を整備する。</li> </ul> |

## 6.7 運用サポート要件

## 6.7.1 随時サポート

| No | 項目 | 内容           |
|----|----|--------------|
| 1  | 対象 | 県、救急医療情報センター |

| No | 項目   | 内容  |
|----|------|---|
| 2  | 実施周期 | 随時（但し、平日日中帯とする。）  |
| 3  | 実施内容 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・システム運用に付帯した問い合わせ</li> <li>・システム設定、アプリケーション仕様に関する問い合わせ</li> <li>・システム操作方法、システムの監査報告、調査報告等に関する問い合わせ、簡易な報告資料作成支援</li> <li>・バージョンアップ対応及び動作保証</li> </ul> |

## 6.7.2 定例会議

| No | 項目   | 内容   |
|----|------|--|
| 1  | 対象   | 県、救急医療情報センター   |
| 2  | 実施周期 | 月1回  |
| 3  | 実施内容 | ・システム利用に関する要望、懸案事項の受付、管理、解決に向けた提案、およびそれらに係る付帯準備作業の実施 |

## 6.8 ハードウェア保守

## 6.8.1 ハードウェア環境(端末設備を除く)

| No | 項目          | 内容  |
|----|-------------|---|
| 1  | 保守対象        | ・本システムとして設置した端末を除くハードウェア環境設備一式  |
| 2  | センター設備の保守内容 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・予備機がある場合には、速やかに交換を行い、故障機を修理するものとする。</li> <li>・予備機がない場合には、一時的に代替機を用意し、交換するものとする。</li> <li>・保守時間帯は、24 時間とする。</li> </ul> |
| 3  | 実施報告        | 実施結果を、翌月 10 日までに運用報告書として書面にて提出すること。   |

## 6.8.2 端末設備

| No | 項目          | 内容  |
|----|-------------|---|
| 1  | 保守対象        | <ul style="list-style-type: none"> <li>・本システムとして設置した設備一式</li> <li>・コールセンターに設置する電話録音設備一式</li> </ul>  |
| 2  | 端末設備の保守内容   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・予備機がある場合には、速やかに交換を行い、故障機を修理するものとする。</li> <li>・予備機がない場合には、一時的に代替機を用意し、交換するものとする。</li> <li>・保守時間帯は、平日 9 時～17 時とする。</li> </ul> |
| 3  | 電話録音設備の保守内容 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・故障機は、速やかに修理を行う。</li> <li>・保守時間帯は、平日 9 時～17 時とする。</li> </ul>   |
| 4  | 実施報告        | 実施結果を、翌月 10 日までに運用報告書として書面にて提出すること。   |

## 6.9 ソフトウェア保守

| No | 項目   | 内容   |
|----|------|--|
| 1  | 保守対象 | <ul style="list-style-type: none"><li>・業務アプリケーション</li><li>・OS、ミドルウェア、電話録音装置関連ソフトウェア</li></ul>  |
| 2  | 保守内容 | <ul style="list-style-type: none"><li>・業務アプリケーションについては、Web サイトコンテンツの簡易な修正作業(文言の修正、リンク集の追加等)を保守として実施し、データベース構成変更、業務アプリケーションに大幅な改修が発生するような案件は除くものとする。</li><li>・OS、ミドルウェア、電話録音装置関連ソフトウェアについては、不具合を発見した時点で、速やかに県、救急医療情報センターへ報告し、対応策を協議した上で、製造元事業者と連携して、不具合の解消に努めること。</li></ul> |
| 3  | 実施報告 | 実施結果を、翌月 10 日までに運用報告書として書面にて提出すること。  |



## 6.10 システム改善保守

システム改善保守業務の実施に当たっては、毎年度、緊急の場合はその都度、保守計画を作成し、本県と協議し承認を得ること。また、保守計画は必要に応じ、複数年の計画を作成すること。なお、保守計画の作成作業そのものは、運用保守管理業務に含める。

| No | 項目                   | 内容  |
|----|----------------------|---|
| 1  | システム改善保守             | 制度変更や機能改善のために行うシステム仕様の追加変更(業務システムおよびシステム基盤に関する設計、修正、テスト、リリース作業等)を行うこと。なお、必要に応じてドキュメント、マニュアル等の更新作業も行うこと。   |
| 2  | ソフトウェア製品のバージョンアップの実施 | 本システムで使用している全てのソフトウェア製品(基本ソフトウェアを含む)のバージョンアップに関しては、その内容の調査・本システムに対する影響の調査・適用の検討・本システムに必要となる改修にかかる工数の見積もりを行い(以上を前述の運用保守管理業務の作業として行うこと)、本県と協議した上で、必要と認めるものについて、導入作業・設定作業・システム仕様(業務システムおよびシステム基盤)の変更追加・それに伴うテスト・リリース等の作業を行うこと。               |
| 3  | 工数の見積もりについて          | 毎年度のシステム改善保守業務に充てる工数は、バージョンアップ対応工数を除き導入開始初年度(H29年度)は10人月程度、H30年度は <u>8人月を基準</u> 、H31年度以降は <u>3人月を基準</u> とし、受託事業者が提案する見積り方法をもとに、本県と協議の上、定めた見積り方法を用いて、翌年度対応予定の保守テーマに応じて工数の算定を行うこと。なお、見積り作業そのものは、運用保守管理の業務に含める。また、未執行の保守工数は翌年度以降に繰り越せるものとする。 |

## 6.11 緊急時の障害対応要件

緊急時(※)の障害対応窓口として24時間365日受付可能とすること。障害発生から5時間以内に復旧に向けた対応を行うこと。

※緊急時とは、コールセンターサービスの提供に大幅な支障が生じる状況を想定しており、特に相談件数が多くなる祝祭日及び夜間で重大な障害が発生して、住民へのサービス提供ができない状況をいう。

## 6.12 体制

## 6.12.1 システム導入体制

システム導入時におけるプロジェクト管理、設計開発、テスト実施、システム移行等にかかる体制を明らかにし、必要に応じて詳細な計画書を作成すること。また、導入までの間、県と受託事業者の間の役割分担についても、必要に応じて計画書を作成し、明らかにしておくこと。

## 6.12.2 運用保守体制及び連絡体制

運用開始後の保守体制及び連絡体制について、必要に応じて計画書を作成し、明らかにすること。

## 6.13 各種管理

## 6.13.1 備品等管理

運用・保守において必要となる消耗品、予備機器、各種媒体等に関する管理を行い、常に明確にしておくこと。ただし、各機関における消耗品(印刷用用紙、プリンタートナー等)については調達対象外とする。

## 6.13.2 文書管理

運用・保守において仕様等が変更になった場合には、手順書等関係書類についての更新を行うこと。

## 7. スケジュール

以下のスケジュールに沿って、平成29年10月1日の運用開始を目途に実施すること。なお、各工程の詳細スケジュールおよび役割分担を明確にし、提示すること。また、構築期間を厳守するための工夫等について、提案があればを行うこと。なお、以下のスケジュールでの実現が困難な場合は、条件付※で納期を10月以降とするスケジュールを提案することも許容する。

※現行システムの保守延長が可能なこと(三重県と現行ベンダーとの協議が必要)

| 日程        | 工程                      |
|-----------|-------------------------|
| 平成29年4月中旬 | 契約締結                    |
| 4月末まで     | 機器要件整理                  |
| 5月        | 概要設計                    |
| 6～7月      | 設計開発作業                  |
| 8～9月      | 機器納品設置、データ移行、稼動テスト、操作説明 |
| 9月下旬      | 成果物検査、試行                |
| 10月1日     | 次期システム運用開始              |

## 8. その他

### 8.1 業務履行期間

契約締結の日から平成35年9月30日まで

### 8.2 業務履行場所

三重県津市桜橋2-191

(財)三重県救急医療情報センターほか

### 8.3 納品成果物

本調達の結果物として、「基本設計書一式」「システム構成図」「端末・回線構成資料」「システム再構築作業報告書(定期進捗報告における報告書)」「総合試験、総合運転試験計画書」「マニュアル一式」を納品すること(成果物の詳細については、「(別紙1)納入成果物一覧」を参照)。形態は、紙媒体及び電子媒体各1部ずつとし、履行期間終了後2週間以内に納品すること。

### 8.4 検査完了条件

本仕様書に基づく県の検査に合格した時に、納品が完了したものとする。

なお、完了検査において指摘があった場合は、県(医療政策室)担当職員の指示に従い、適切な処置を施すこと。

### 8.5 所有権及び著作権の取り扱い

本調達で新たに作成される納品成果物の所有権及び著作権に関し、「システム再構築作業報告書(定期進捗報告における報告書)」「総合試験、総合運転試験計画書」「マニュアル一式」については県に帰するものとする。また、「基本設計書一式」「システム構成図」「端末・回線構成資料」については県と受託者の双方が協議の上、決定するものとする。

### 8.6 瑕疵担保責任

本システム運用開始後から1年間は、正常稼動を妨げる瑕疵が認められた場合、無償対応を求めるものとする。

### 8.7 守秘義務

本件にかかる県からの全ての情報については、第三者に対して開示または漏洩しないこと。また、受託者が、正当な理由なく個人情報を提供又は盗用した場合は、三重県個人情報保護条例に罰則が規定されているので、留意すること。

(別紙 1) 納入成果物一覧

| 要件   | 成果物名  | 内容の例  |
|--|---|---|
| 業務・機能<br>情報・データ<br>ユーザインタ<br>フェース<br>外部インタフ<br>ェース<br>システム方式<br>ネットワーク<br>ソフトウェア<br>ハードウェア | 基本設計書<br>詳細設計書  | 機能一覧<br>画面一覧、画面設計書<br>帳票一覧、帳票レイアウト、帳票設<br>計書<br>データベース設計書<br>ジョブ一覧 (バッチ処理)<br>外部インタフェース仕様書<br>各種コンフィグシート (環境設定定<br>義書等)<br>システム構成図・方式設計書<br>ソフトウェア及びハードウェアの構<br>成及び積算資料 |
| テスト  | 総合試験・運用試験計画<br>書<br>作業スケジュール<br>テストシナリオ<br>テスト実施報告書   | 計画書には、合否判定基準を定める。   |
| 移行   | 移行計画書<br>移行手順書<br>移行結果報告書<br>移行データ<br>引継資料<br>研修計画<br>研修教材                                    | 運用引継ぎのための文書<br>研修用システム環境及び研修ツール   |
| 運用・保守  | 操作マニュアル (ユーザ<br>用)<br>操作マニュアル (システ<br>ム管理者用)<br>業務運用マニュアル (管<br>理者用)<br>メニュー利用権限表<br>運用・保守手順書 | システム利用者が使用するマニユア<br>ル<br>システム管理者、運用事業者が使用<br>する手順書。復旧運用マニュアルを<br>含む   |

| 要件                    | 成果物名                         | 内容の例  |
|-----------------------|------------------------------|---|
| 作業体制、プロジェクト管理及び会議等の資料 | プロジェクト実行計画書及びスケジュール (WBSを含む) | プロジェクト実行計画書及びスケジュール (WBSを含む。以下「プロジェクト実行計画書等」という。) については、契約後 7 日以内に原案を作成・提出し、三重県の承認を得た上で決定する。<br>なお、プロジェクト実行計画書等は、作業の進捗状況に合わせ随時内容の更新及び詳細化を図り、更新後のプロジェクト実行計画書等は、定例会等の機会を利用して、報告・提出する。 |
|                       | プロジェクト体制図及び役割分担表             | 作業、機密保持、品質管理など  |
|                       | 管理表                          | コミュニケーション管理、情報セキュリティ対策、進捗管理、品質管理、課題・リスク管理、仕様変更管理 (仕様変更管理簿) 及び構成管理等 (定例会議ごとに提出・報告)   |
|                       | 報告書                          | ・進捗報告 (定例会議ごとに提出)<br>・作業報告、臨時・緊急報告等個別報告書 (必要に応じて作成・提出)  |
|                       | 打合せ議事録等                      | ・議事録 (定例会議等の打合せ終了後原則 3 日後までに提出)<br>・課題・リスク管理表<br>・その他会議資料 (必要に応じて作成・提出)   |

納入成果物については、次のとおりとすること。

- a 紙媒体 (パイプファイル等を使用して、各丁を取り外せる形で編てつすること) 及び電子ファイル (Word、EXCEL 及び PDF ファイル) で保存した CD-R 等で納品すること。
- b 用紙は、A4 判縦置き、横書き、左とじを原則とし、図表については、必要に応じ、A3 判を使用することができるものとする。
- c 使用言語は、日本語で記述し、英文等を引用する場合は、日本語訳を併記すること。

(別紙 2)

### 「個人情報の取扱いに関する特記事項」

注) 「甲」は実施機関を、「乙」は受託者をいう。

(基本的事項)

第 1 条 乙は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による事務の実施に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適切に取り扱わなければならない。

また乙は、個人番号を含む個人情報取扱事務を実施する場合には、「行政手続における特定の個人を識別する番号の利用等に関する法律」(平成 25 年法律第 27 号。以下「番号法」という。)等関係法令を遵守すること。

(秘密の保持)

第 2 条 乙は、この契約による事務に関して知ることができた個人情報を甲の承諾なしに他人に知らせてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(責任体制の整備)

第 3 条 乙は、個人情報の安全管理について、内部における責任体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

(責任者等の報告)

第 4 条 乙は、この契約による個人情報の取扱いの責任者(以下「個人情報保護責任者」という。)及び業務に従事する者(以下「作業従事者」という。)を定め、書面により甲に報告しなければならない。

2 乙は、前項の個人情報保護責任者及び作業従事者を変更する場合は、あらかじめ甲に報告しなければならない。

(作業場所等の特定)

第 5 条 乙は、個人情報を取り扱う場所(以下、「作業場所」という。)とその移送方法を定め、業務の着手前に書面により甲に報告しなければならない。

2 乙は、作業場所及び移送方法を変更する場合は、事前に書面により甲に報告しなければならない。

3 乙は、甲の事務所に作業場所を設置する場合は、個人情報保護責任者及び作業従事者に対して、身分証明書を常時携帯させ、名札等を着用させて業務に従事させなければならない。

(収集の制限)

第 6 条 乙は、この契約による事務を処理するために個人情報を収集するときは、事務の目的を明確にするとともに、事務の目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

2 乙は、この契約による事務を処理するために個人情報を収集するときは、甲が指示した場合を除き、本人から収集しなければならない。

(利用及び提供の制限)

第 7 条 乙は、この契約による事務に関して知り得た個人情報を契約の目的以外の目的のために利用し、又は第三者に提供してはならない。

(教育の実施)

第 8 条 乙は、この契約による事務に従事している者に対して、在職中及び退職後において、その事務に関して知ることができた個人情報を他に漏らしてはならないこと、契約の目的以外の目的に使用してはならないこと及び三重県個人情報保護条例(以下「条例」という。)第 13 条、

## 資料 2

条例及び番号法に定める罰則規定並びに本特記事項において従事者が遵守すべき事項、その他この契約による業務の適切な履行に必要な事項について、教育及び研修をしなければならない。

(派遣労働者等の利用時の措置)

第9条 乙は、この契約による事務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者に行わせる場合は、正社員以外の労働者に本契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

2 乙は、甲に対して、正社員以外の労働者による個人情報の処理に関する結果について責任を負うものとする。

(再委託の禁止)

第10条 乙は、この契約による事務を行うための個人情報の処理は、自ら行うものとし、甲が承諾した場合を除き、第三者にその処理を委託してはならない。

また、甲の承諾を得て乙が再委託する場合には、乙は、本条第2項から第6項の措置を講ずるものとし、再々委託を行う場合以降も同様とする。

2 乙は、個人情報の処理を再委託する場合又は再委託の内容を変更する場合は、あらかじめ次の各号に規定する項目を記載した書面を甲に提出して前項の承諾を得なければならない。

一 再委託する業務の内容

二 再委託先

三 再委託の期間

四 再委託が必要な理由

五 再委託先に求める個人情報保護措置の内容

六 前号の個人情報保護措置の内容を遵守し、個人情報を適切に取り扱うという再委託先の誓約

七 再委託先の監督方法

八 その他甲が必要と認める事項

3 乙は、再委託を行ったときは遅滞なく再委託先における次の事項を記載した書面を甲に提出しなければならない。

一 再委託先

二 再委託する業務の内容

三 再委託の期間

四 再委託先の責任体制等

五 再委託先の個人情報の保護に関する事項の内容及び監督方法

六 その他甲が必要と認める事項

4 乙は、前項の内容を変更する場合は、事前に書面により甲に報告しなければならない。

5 乙は、再委託を行った場合、再委託先にこの契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、乙と再委託先との契約内容にかかわらず、甲に対して、再委託先による個人情報の処理及びその結果について責任を負うものとする。

6 乙は、再委託を行った場合、その履行状況を管理・監督するとともに、甲の求めに応じて、管理・監督の状況を甲に対して適宜報告しなければならない。

(個人情報の適正管理)

第11条 乙は、この契約による事務を行うために利用する個人情報を保持している間は、次の各号の定めるところにより、個人情報の管理を行わなければならない。

一 施錠が可能な保管庫又は施錠若しくは入退室管理可能な保管室で厳重に個人情報を保管すること。

二 甲が指定した場所へ持ち出す場合を除き、個人情報を定められた場所から持ち出さないこと。

三 個人情報を電子データで持ち出す場合は、電子データの暗号化処理又はこれと同等以上の

保護措置を施すこと。

- 四 甲から引き渡された個人情報をも甲の指示又は承諾を得ることなく複製又は複写しないこと。
- 五 個人情報を電子データで保管する場合、当該データが記録された媒体及びそのバックアップの保管状況並びに記録されたデータの正確性について、定期的に点検すること。
- 六 個人情報を管理するための台帳を整備し、責任者、保管場所その他の個人情報の取扱いの状況を当該台帳に記録すること。
- 七 作業場所に、私用パソコン、私用外部記録媒体その他私用物を持ち込んで、個人情報を扱う作業を行わせないこと。
- 八 個人情報を利用する作業を行うパソコンに、個人情報の漏えいにつながると考えられる業務に関係のないアプリケーションをインストールしないこと。

(受渡し)

第 12 条 乙は、この契約において利用する個人情報の受渡しに関しては、甲が指定した手段、日時及び場所で行うものとし、個人情報の引渡しを受けた場合は、甲に受領書を提出しなければならない。

(個人情報の返還、廃棄又は消去)

第 13 条 乙は、この契約による事務を処理するために甲から引き渡され、又は自らが収集し、若しくは作成した個人情報について、事務完了後、甲の指示に基づいて個人情報を返還、廃棄又は消去しなければならない。

- 2 乙は、第 1 項の個人情報を廃棄する場合、記録媒体を物理的に破壊する等当該個人情報が判読、復元できないように確実な方法で廃棄しなければならない。
- 3 乙は、パソコン等に記録された第 1 項の個人情報を消去する場合、データ消去用ソフトウェアを使用し、通常の方法では当該個人情報が判読、復元できないように確実に消去しなければならない。
- 4 乙は、個人情報を廃棄又は消去したときは、廃棄又は消去を行った日、責任者名及び廃棄又は消去の内容を記録し、書面により甲に報告しなければならない。
- 5 乙は、廃棄又は消去に際し、甲から立会いを求められた場合は、これに応じなければならない。

(点検の実施)

第 14 条 乙は、甲から個人情報の取扱いの状況について報告を求められた場合は、個人情報の取扱いに関する点検を実施し、直ちに甲に報告しなければならない。

(検査及び立入調査)

第 15 条 甲は、本委託業務に係る個人情報の取扱いについて、本特記事項に基づき必要な措置が講じられているかどうか検証及び確認するため、乙及び再委託先等に対して検査を行うことができる。

- 2 甲は、前項の目的を達するため、作業場所を立入調査することができるものとし、乙に対して必要な情報を求め、又はこの契約による事務の執行に関して必要な指示をすることができる。

(事故発生時の対応)

第 16 条 乙は、この契約による事務の処理に関して個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、その事故の発生に係る帰責の有無に関わらず、直ちに甲に対して、当該事故に関わる個人情報の内容、件数、事故の発生場所、発生状況を書面により報告し、甲の指示に従わなければならない。

- 2 乙は、甲と協議のうえ、二次被害の防止、類似事案の発生回避等の観点から、可能な限り当該漏えい等に係る事実関係、発生原因及び再発防止策の公表に努めなければならない。

(契約の解除)

第 17 条 甲は、乙が本特記事項に定める義務を履行しない場合は、この契約による業務の全部又



## 資料 2

は一部を解除することができる。

2 乙は、前項の規定による契約の解除により損害を受けた場合においても、甲に対して、その損害の賠償を請求することはできないものとする。

(損害賠償)

第 18 条 乙の故意又は過失を問わず、乙が本特記事項の内容に違反し、又は怠ったことにより、甲に対する損害を発生させた場合は、乙は、甲に対して、その損害を賠償しなければならない。