

**下呂市地域包括支援センター
システム刷新・運用保守業務
仕様書**

下呂市地域包括支援センター

第 1 章 総則・基本事項

1.1 業務名

下呂市地域包括支援センターシステム刷新・運用保守業務

1.2 業務の目的

下呂市地域包括支援センター業務システム（以下「現行システム」という。）は導入から 8 年が経過し、陳腐化が進行している。さらに令和 8 年 4 月には国の介護情報基盤の供用が開始され、下呂市の基幹系システム標準化は令和 9 年度中に稼働開始が予定されていることから、現行システムの刷新が必要となっている。このため、国が進める「介護情報基盤との連携におけるインタフェース仕様書（第 2.1 版）」及びその最新の改訂版との連携、並びに厚生労働省が策定する「ケアプランデータ連携標準仕様」への対応を見据え、システムを刷新するものである。

1.3 業務内容及び予算・契約の整理

本事業は、（1）今年度の「初期導入構築業務」と（2）来年度以降の「システム賃借（運用保守・ヘルプデスク対応等含む）業務」の 2 つの契約に区分し、以下の通り予算執行及び契約手続きを行う。

（1）今年度事業【契約その 1：初期導入・構築・研修委託】

- 業務内容：システムの初期設定、既存データ移行、令和 9 年 4 月のケアプラン作成を兼ねた職員操作研修
- 履行期間：契約締結日（令和 8 年 12 月予定）～ 令和 9 年 3 月 31 日
- 予算額：1,485,000 円
- 契約形態：単年度委託契約

（2）来年度以降事業【契約その 2：システム賃借】

- 業務内容：システムの賃借（保守運用、ヘルプデスク対応等含む）
- 履行期間：令和 9 年 4 月 1 日～令和 14 年 3 月 31 日（5 年間）
- 根拠法令：地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 234 条の 3 及び下呂市長期継続契約を締結することができる契約を定める条例（平成 17 年下呂市条例第 61 号）第 2 条第 4 号
- 契約形態：長期継続契約（5 年間）
- 予算対応：債務負担行為の設定は行わず、上記条例に基づき単年度予算の範囲内で翌年度以降にまたがる契約として締結する。なお、本契約は令和 9 年度以降の各年度予算の成立を前提条件とする。

1.4 導入方法

現行システムが保有するデータの移行、本市の運用に合わせた機能の実現、クラウドサーバ及びソフトウェアの調達、並びに導入に係る一切の作業及び介護情報基盤とのデータ連携を、下呂市地域包括支援センターシステム一式（以下「新システム」という。）として導入する。

1.5 業務履行場所

下呂市地域包括支援センター、下呂市地域包括支援センター金山支所、受託事業者が提供するクラウド環境（データセンター）

1.6 契約締結以降のスケジュール

- 令和 8 年 12 月中旬：契約その 1 締結
- 令和 9 年 1 月～ 3 月：システムセットアップ、旧システムからのデータ移行、連携構築、職員研修等
- 令和 9 年 4 月：契約その 2 締結、正式運用

1.7 対象者データ等の目安

地域包括支援センターの利用者等について

	男	女	合計
人口（R8.7 末）	13,314	14,571	27,885
うち 65 歳以上	5,009	6,583	11,592
うち 75 歳以上	2,930	4,373	7,303
要支援認定者数	182	411	593
事業対象者数	29	96	125
ケアプラン作成件数	173	438	611
うち委託	70	168	238

1.8 外部依存リスク及び変更管理

国の介護情報基盤及び市基幹系システムの仕様決定遅延、過度な仕様変更が生じた場合、受託者と協議の上、導入スケジュール及び契約金額の変更を行うことができる。

第 2 章 システム機能要件（業務効率化・合理化）

本システムは、下呂市地域包括支援センターの職員が日々利用するシステムとして、業務の標準化と徹底的な合理化を実現するパブリッククラウド（SaaS）型システムであること。原則、本市の業務に適合する標準パッケージをノンカスタマイズで稼働させることを基本とする。

なお、本システムに求める具体的な機能・非機能要件は、別紙「システム詳細機能一覧」に示す通りとする。事業者は、各要件について自社の提案システムにおける対応区分（標準機能、有償オプション、対応不可の別）を同表に明記して回答すること。本市は、提示された対応状況や追加費用（オプション）等を総合的に勘案した上で、最適な機能の採用範囲を決定する。

2.1 地域包括支援センターの必須業務管理機能

地域包括支援センターが実施する以下の各業務を円滑に支援し、情報の一元管理と関係拠点間での安全な情報共有が行えるパッケージシステムであること。

(1) 総合相談支援業務

初期相談の受付から相談内容、課題、対応状況、解決に至るまでの経過を相談者単位（本人、家族、近隣住民等の相談者関係性を含む）で一元的に記録・管理できること。匿名での相談受付及び相談経過の時系列表示をサポートすること。

(2) 権利擁護業務

高齢者虐待、成年後見制度の利用支援、消費者被害防止に関する相談及び対応経過を記録できること。特に高齢者虐待ケースについては、日本社会福祉士会の標準様式で、アセスメント、虐待対応協議票等の登録、帳票出力ができること。また、総合相談画面上において一般の相談情報と明確に区別し保護して表示することが可能であること。

(3) 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務

地域の介護支援専門員（ケアマネジャー）等に対する日常相談支援、サービス担当者会議や困難事例検討の開催・対応記録を適切に管理・蓄積できること。

(4) 第1号介護予防支援事業（介護予防ケアマネジメント業務）

介護予防プランの作成・管理、基本チェックリスト、介護予防アセスメントシート、介護予防支援評価シート等、厚生労働省の標準様式に準拠した計画書作成に対応すること。国民健康保険団体連合会（国保連）及び保険者への請求業務並びに原案作成委託料支払業務に対応した CSV データの作成・出力機能を有すること。

2.2 統計処理・分析及び検索・一覧機能

記録された豊富な支援情報を二次活用し、地域課題の発見や活動報告、業務プロセスの簡素化を図るために、以下の機能を標準で備えること。

(1) 支援経過の全文キーワード検索機能

支援経過記録、相談内容等、テキスト形式で入力された全ての項目について、単一又は複数の任意のキーワード（「認知症」「虐待」「独居」等）による全文検索が行えること。これにより、特定の課題を抱える世帯の抽出を容易にし、早期支援に繋げること。

(2) 未終結ケースの管理と一覧表示機能

相談内容別に「未終結（継続中）」「終結（解決）」等の進捗ステータスを管理でき、未終結ケースのみを抽出した「未終結リスト」をシステム上で自動出力できること。これにより、Excel 等による二重管理を完全に廃止し、業務の合理化を図ること。

(3) 業務実績統計資料の自動集計機能

相談件数、対応件数、実人員（要支援者・事業対象者の内訳）、男女別、相談方法別、相談者続柄別など、集計区分ごとの統計表を任意に指定した期間（月次、四半期、年次等）で瞬時に自動集計し、下呂市への定期報告資料の作成を大幅に省力化すること。

（４）データ二次加工及びエクスポート機能

本システムは、支援情報の二次活用や業務報告を効率化するため、以下の機能を備えること。

● データ二次加工・分析機能（EUC 機能）

- システム内のすべての登録データ（個人基本情報、相談履歴、支援経過、アセスメント、ケアプラン等）について、職員が項目を指定して CSV 形式で一括出力できる EUC 機能を標準で有すること。
- 出力される CSV データのレイアウト仕様（項目名、データ型、属性等）は、受託者によりあらかじめドキュメントとして提供され、他システムへの安全なデータ連携や二次分析が容易に行えるものであること。

● 帳票・一覧のエクスポート機能

- システム上のすべての帳票及び検索・一覧画面については、画面からの操作により、Microsoft Excel 形式又は PDF 形式に直接変換・エクスポートできること。システムが保有するすべてのデータについて、職員による二次加工ができる形式で出力できること。

第 3 章 介護情報基盤及び外部システムデータ連携要件

国のデジタル社会の実現、及び介護分野の ICT 化推進に向け、本システムは国保中央会が提供する「国の介護情報基盤」や外部システムとの間で、標準仕様にに基づき、自動データ連携を実現すること。

3.1 介護情報基盤との連携（国保中央会標準インターフェース準拠）

- 国保中央会策定「介護情報基盤との連携におけるインタフェース仕様書」の最新版に確実に対応し、API 連携（HTTPS JSON 形式）又は自動夜間バッチ処理（CSV ファイル伝送）によるデータ同期機能を標準機能として実装すること（本市システム稼働開始日までに対応予定であるものを含む。なお、提案時点で未対応のインターフェースが存在する場合は、本稼働までのロードマップ及びリリース予定時期を提示すること）。
- なお、本市の基幹系システム標準化の完了（令和 9 年度中予定）及び国の接続環境整備が整い次第、速やかに本条の「介護情報基盤との連携（直接 API 連携）」へ切り替える（本番接続テストへの協力含む）ものとする。
- 本連携は、職員による手動のファイル書き出し・アップロード操作を一切介さない「自動同期」を原則とする。連携対象とする具体的なデータ範囲（被保険者基本資格、認定情報、負担割合、減免、主治医意見書等の自動取り込み、及びアセスメント画面等への自動マッピング等）及び業務画面へのマッピン

グ仕様について、手動の転記操作を伴わず、自動かつ正確にシステムに反映（マッピング）される仕組みを具備すること。

- なお、具体的な実装状況については、別紙「システム詳細機能一覧」にて回答を求めるものとする。ただし、本機能の利用、本機能の実装及び自動同期連携への移行、接続テスト支援、及びこれらに伴うプログラム改修等に必要な全ての費用は、初期導入費用又は運用保守費用の範囲内に包含するものとし、オプション費用等の追加費用は本市に対して一切請求しない構成とすること。これにより、職員の情報確認及び転記に伴う業務負荷を大幅に削減すること。

3.2 通信セキュリティ及び API 保護・管理要件

外部の介護情報基盤とのセキュアなデータ通信を確立し、個人情報の漏洩や改ざん、不正アクセスを防御するため、以下の技術仕様を厳格に順守すること。

- **通信の保護**：介護情報基盤との通信は、必ず暗号化プロトコル HTTPS（TLS1.2 以上、推奨 TLS1.3）を使用すること。証明書の検証プロセスを決して無効化（迂回）しない安全な接続設計とすること。
- **自治体トークンのセキュア管理**：介護情報基盤の API をコールする際に必要となる、国から払い出された「自治体トークン」は、プログラムソースコード内に直書き（ハードコーディング）することを厳禁とする。トークン情報は必ず環境変数（Environment Variables）や暗号化された外部構成ファイル等から自動的にロード・管理されること。
- **入力データの検証とエラーハンドリング**：送信前にデータを厳密に検証・無害化（サニタイジング処理）し、SQL インジェクション等の脆弱性を排除すること。また、通信エラー等が発生した場合、スタックトレースやインフラ情報、詳細なシステムエラー内容を外部や業務画面に露出させず、ユーザー向けに分かりやすい日本語のエラーメッセージへ自動変換して表示すること。

3.3 文字コード・文字セット等標準仕様への対応及び外字対応方針

本システムは、住基システムとの直接連携を行わず、持ち出し端末によるオンライン運用及び国の介護情報基盤等の外部システムとのデータ連携を前提とする。このため、データ互換性の確保及び文字化け・通信エラーを未然に防ぐ目的から、以下の規定に対応すること。

- **使用文字コード【必須（Must）】** システム内で利用・保持する全ての文字データは、「Unicode（UTF-8）」を標準とすること。国の「介護情報基盤との連携におけるインタフェース仕様書（第 2.1 版）」に規定される文字コード規格に準拠し、外部連携時におけるデータ不整合や通信エラーを防止する設計であること。
- **外字フォントへの対応と職員負担軽減【提案（Want）】** 住民情報等に含まれる外字（JIS 第 3・第 4 水準等）について、画面表示及び各種帳票への正確な印刷が可能であること。また、クライアント PC や持ち出し用モバイル端末における外字フォントの設定、更新、同期作業等において、本市職員に

個別配布や個別インストールなどの作業負担がかからない運用方法、又はシステム仕様（自動同期機能やフォント配布レスの仕組み等）について具体的に提案すること。

- **外部送信時等の送信エラー防止措置【提案（Want）】** 国の介護情報基盤等へデータを送信・連携する際、国側で許容されない外字コードに起因してデータ連携エラー（受付不可）となることを防ぐため、システム側で自動的に標準文字への置換（縮退処理）を行う機能、もしくは送信前にエラー対象文字を検知して職員に警告（事前チェック機能）を促すなど、送信エラーを未然に防ぐための具体的な機能やその処理方法について提案すること。

3.4 「ケアプランデータ連携標準仕様」への準拠

厚生労働省及び国民健康保険中央会が運用する「ケアプランデータ連携システム」に対応すること。本システム（地域包括支援センター）から、地域の居宅介護支援事業所やサービス提供事業所との間で、予防サービス計画書、利用票、提供票、及び給付実績データ等のやり取りを電子的に行うための、厚生労働省策定「ケアプランデータ連携標準仕様（CSV フォーマット及び標準項目データレイアウト）」に完全準拠し、データの書き出し及び自動取り込み機能に対応すること。

第 4 章 クラウドサーバ及びシステムプラットフォーム要件

新システムは、物理的なサーバ運用保守・管理コストを最小限に抑え、災害時の業務継続性を最大化するために、堅牢かつ安全なパブリッククラウド環境（IaaS/SaaS 型サービス）で構築・稼働されなければならない。

4.1 クラウドサービスの安全・信頼性基準

提供するクラウドサービス（インフラ基盤含む）は、以下のセキュリティ及び信頼性基準をすべて満たしていること。

- 政府情報システムのためのセキュリティ評価制度（ISMAP）のクラウドサービスリストに登録されていること、又は ISO/IEC 27001（ISMS 認証）及び「プライバシーマーク（P マーク）」のいずれかの認証登録を受けていること。
- データセンターの設置場所は日本国内とし、耐震・免震構造、物理的入退室管理、24 時間 365 日の監視体制、自家発電等による停電対策を備えた、極めて信頼性の高いデータセンターを基盤とすること。

4.2 クライアント端末環境要件（既存 PC 同居前提）

職員が日常使用するクライアント PC は、本市の総合行政システムなどが稼働している「既存の業務パソコン（Windows 11）」をそのまま使用する。この環境に完全に適合させるため、以下のクライアント環境要件を完全に満たすこと。

- **端末側での動作競合の完全防止**：システム本体は、標準的な Web ブラウザ（Microsoft Edge、Google Chrome の最新版）のみで全ての機能が軽快に動作する「Web システム方式」を基本とすること。ただし、情報セキュリティ対策、端末制限、多要素認証、又は通信経路（VPN 等）の安全確保を目的として、デバイス証明書（クライアント証明書）の登録や、専用の認証用・接続用ソフトウェア、セキュアブラウザ等のインストールを必要とする構成については、既存の総合行政システムとの動作競合（干渉による不具合）が発生しないことを条件として許容する。
- **データ非保持**：標準 Web ブラウザ上での操作を原則とし、ローカル端末内への業務データの自動キャッシュ保存を禁止する。ただし、正規の操作権限に基づき実行される EUC（CSV 等）ダウンロードファイルについてはこの限りではない。
- **画面転送方式の場合の追加ライセンス受託者負担**：OS のターミナルサービス等の画面転送方式（仮想化方式）による提案も許容するが、その場合は利用端末全台数分の「Windows Server RDS CAL（リモートデスクトップ接続ライセンス）」等、動作に必要なすべての各種ソフトウェアライセンス費用を受託者側の見積りに包括（受託者負担）とすること。市に対して後から追加のライセンス費用を請求してはならない。

4.3 サービスレベル（SLA）及びデータバックアップ

システムの可用性及び応答性について、以下のサービスレベル（SLA）を保証すること。

- **年間可用性**：システム全体の年間稼働率（保守等による計画停止を除く）が「99.9%以上（クラウド基盤の標準 SLA に準拠、計画停止を除く）」であること。
- **応答時間（レスポンス）**：サーバ・クライアント間のネットワークにボトルネックが存在せず、過剰なトラフィックが発生していない環境（例：1Gbps 程度のローカルネットワーク環境）において、システム側での処理完了までの時間は、画面遷移 3 秒以内、検索 5 秒以内で完了すること。
また、想定される同時接続数（16 台）においても、上記レスポンスを維持できること。
- **自動バックアップ**：システム内のすべてのデータ、添付ファイル、プログラム設定情報及びシステム全体の環境（下呂市固有の個別設定や追加機能等のプログラム構成等を含む）は、深夜帯などの非業務時間に「毎日 1 回以上自動でバックアップ」を行うこと。共通の標準機能部分のみならず、本市固有の設定部分についても確実に復元可能な定期バックアップを必須とする。バックアップデータは直近 3 世代以上を、主システムが稼働するサーバとは別の物理的領域（又は別リージョン・別データセンター）で世代管理し、災害等によるデータ消失リスクを最小化（RPO＝最大 24 時間以内）すること。

第 5 章 情報セキュリティ要件

本システムは、機微な高齢者個人情報、相談記録、及び家族等の関係者情報（以下「要保護個人情報」という。）を大量に扱うため、下呂市情報セキュリティポリシーに準拠した厳格な技術的・物理的セキュリティ対策を講じること。

5.1 認証と責任分界（ウイルス対策）

本システムを利用するにあたり、なりすましや不正利用を防止するための認証管理、及びウイルス対策等の責任分界を以下のように確立すること。

- **多要素認証（MFA）等への対応：** 市役所内の既存 ID 管理基盤（SAML2.0/OIDC 準拠）との Single Sign-On（SSO）連携、又はワンタイムパスワード等による二要素認証（MFA）を標準機能あるいはオプションとして提供できること。
- **セキュリティ（ウイルス対策等）の責任分界：**
 - **本市側の責任：** 職員が使用するクライアント PC 側の OS パッチ適用、及び市が独自にライセンスを調達して講じる統合ウイルス対策ソフト等の運用維持。
 - **受託者側の責任：** 提供するクラウドサービス・システム側の OS・ミドルウェアへの迅速なパッチ適用、WAF（Web Application Firewall）による不正侵入防止。さらに、職員がアセスメントや相談資料等をシステムにアップロード・ダウンロードする際、システムがウイルスの媒体（踏み台）にならないよう、クラウド側において「アップロードファイルの自動ウイルスチェック機能」を有償オプション又は標準機能として提供できること。なお、実装がない場合は PC 端末側のセキュリティ対策ソフト等による代替運用方法について提示すること。

5.2 トランザクション操作ログの記録と改ざん防止

情報漏洩事故の予防及び万一の事故発生時の確実な原因追跡のため、システム上のすべての操作ログを常時、網羅的に記録すること。

- **ログ記録項目：** 操作日時、操作者 ID、所属組織、操作端末 IP アドレス、操作した画面、操作内容（新規登録、更新、削除、検索、CSV エクスポート等の区分）、及び処理の対象となった被保険者の「介護保険被保険者番号」又は「宛名番号」を、漏れなく 1 トランザクション単位で自動記録すること。
- **ログ保管期間と改ざん防止：** 記録されたログは、管理者であっても削除や書き換え、改ざんが行えない安全な独立領域に保存し、契約期間（5 年間）は確実に保管されること。また、管理画面から容易にログの検索・確認が行えること。さらに、外部監査時や個人情報保護委員会等への速やかな提供・提出に対応できるよう、指定した条件でログを画面表示し、CSV 等の汎用的なデータ形式で一括出力・提供できる機能を標準で備えること。

第6章 データ移行要件

現行システムからのデータ移行について、実務的な業務継続性を確保するため、本市と合意した移行基準及び手順に基づき、計画的かつ安全に遂行すること。移行対象となるデータの範囲及び変換における品質基準は、以下を満たすこと。なお、具体的な移行可能項目及びスケジュールについては、現行ベンダーとの調整のもと、本市と受託者間で協議・合意するものとする。

6.1 移行対象データの明確化

現行のデータベースから安全に抽出されたデータセットについて、新システムのインポート機能及びテーブル仕様に基づき移行を実施すること。

- **移行に伴う役割分担と事前整理**： 現行ベンダーからのデータベース仕様書開示及びデータ抽出作業は本市（発注者）の責任において行い、受託者は抽出された CSV データからのコンバート・整備を担当する。受託者は、あらかじめ受け入れ可能なデータフォーマットや仕様を本市に提示し、事前に移行項目及び手順の整理を行うこと。
- **基本情報（MUST：移行必須項目）**： 被保険者番号、氏名、生年月日、住所、連絡先、家族構成など、高齢者の特定に不可欠な基本情報を不整合なくマッピング・移行すること。
- **相談履歴及び経過記録（WANT：任意移行項目・対応要相談）**： 過去5年以上の「全ての時系列での相談内容・対応・支援経過テキストデータ」を移行すること。なお、現行システム（Attend）の抽出データと新システム仕様とのマッピング定義書を作成し、外字の置換ルール（MJ+への縮退等）について本市と合意のうえ移行を実施すること。
- **アセスメント及び計画書関連データ（WANT：任意移行項目・対応要相談）**： 各種アセスメント履歴、基本チェックリスト結果、介護予防サービス支援計画書（過去プラン含む）、評価シート、給付管理データ、登録事業者情報等のマスターデータ一式について、現行システムからの抽出データ仕様を事前に分析し、新システム側への適合項目（マッピングルール）を定義した上で移行を図ること。
- ※新システム側での標準データ構造との差異により直接的なコンバートが困難なアセスメント等の任意データについては、PDF や外部参照ファイル等の代替形式による格納・参照手段を提案し、本市と事前に合意すること。

6.2 データ移行テスト（リハーサル）と整合性検証

本番稼働時の予期せぬトラブルやデータ損失、文字化けを未然に回避するため、受託者は事前に以下の移行検証ステップを踏むこと。

- **データ移行計画書の策定**： 移行項目、文字コード変換ルール、不整合文字のマッピング規則（外字の代替・縮退置換等）、テスト移行のスケジュール及び検証方法を明記した「データ移行計画書」を事前に作成し、本市に提出・承認を得ること。

- **テスト移行（リハーサル）の実施：** 本番移行の1ヶ月以上前に、実際の現行データを全て使用した「テストコンバート（リハーサル）」を最低1回以上実施し、マッピング定義書に基づく変換の正確性を検証すること。
- **整合性検証と不整合対策：** 移行後のレコード件数、データ項目の値の突合検証を行い、不整合やコンバートエラーが発生したデータについてはログを出力させ、マッピングルールの調整、又は職員による画面上での確認をスムーズに行える体制を確立すること。これにより、本市との合意基準に基づき移行データの整合性を十分に検証・確保すること。

第7章 導入支援・研修・保守運用要件

新システムの円滑な立ち上げと稼働後の安定運用を確保するため、以下の導入支援・研修及び運用保守体制を提供すること。

7.1 研修・マニュアル整備要件

- **操作説明マニュアルの納品：** 実際のシステム操作画面（キャプチャ画像）を豊富に盛り込んだ、初心者でも理解しやすい日本語の電子操作マニュアル（PDF形式等）を整備・納品すること。また、職員が生成AI（Gemini Notebook等）に本マニュアルをソースとしてアップロードし、プロンプトを使った自然言語のやり取りで操作方法を容易に自己解決できるよう、AIが解釈しやすい構造化された電子データ（マークダウン形式やQ&A形式が整理されたドキュメント等）を可能であれば（推奨要件として）提供することが望ましい。
- **段階的・対象者別操作研修の実施：** 本番稼働前に、一般職員向け（日常相談、プラン作成、給付管理業務等）及び管理者向け（ユーザー権限追加、操作ログ抽出、マスタメンテナンス等）に区分された操作研修会を、実機を用いた現地又はオンラインにて最低1回以上開催すること。

7.2 運用保守ヘルプデスク

システム稼働後、職員の疑問やトラブルに迅速に対応するためのサポート窓口を設置すること。

- **通常保守サポート：** 本市の閉庁日に準拠し、平日（月～金、8:30～17:15、年末年始等を除く）において、システム操作方法の問合せ、不具合、データ障害に関するお問合せを電子メール及び電話にて受け付けるヘルプデスク窓口を開設すること。

7.3 制度改正・国標準更新に伴う無償アップデート対応保証

5年間のシステム賃借期間（運用保守期間含む）において、介護保険制度等の定期改定や、国のシステム標準仕様における軽微な仕様変更が実施された場合、受託者はすべて契約金額（毎月のシステムリース・保守料）の範囲内において、適切な検証を行い障害を防止したうえで、迅速にシステムアップデート（プログラム修正・データベース更新）を適用すること。

- 介護保険制度改正や 3 年に 1 度の介護報酬改定に伴う、点数改定、算定構造改定、及び国保連提出用の請求 CSV データフォーマット改定のうち、標準パッケージのアップデート範囲内の定期改定等。
- 国の「介護情報基盤インタフェース」の将来的なバージョンアップ（2.2 版、3.0 版等のマイナー更新）、及び「ケアプランデータ連携システム」の標準仕様アップデート等における、軽微な仕様変更及びパラメータ等の適合改修。

7.4 回線障害等における非常時代替運用（BCP 対応）

広域的なネットワーク障害やクラウドサービスの不測の停止等により、一時的にシステムが利用できないオフライン状態となった場合においても、地域包括支援センターの窓口対応や訪問業務を停滞させないため、受託者は以下の代替運用支援を行うこと。

- 障害発生時の暫定運用に使用するため、システムで出力される主要な帳票類（基本チェックリスト、アセスメント総括、介護予防サービス・支援計画書、相談受付票等）の「ブランクの PDF 様式」を導入時に一式とりまとめ、本市に電子データで事前提供すること。
- 回線又はシステム復旧後、暫定的に紙様式に手書きで記録したデータを、職員が遅滞なくかつ効率的にシステムへ転記・一元化できるよう、簡易な入力方法やバッチインポート機能（CSV 等による一括登録等）などの技術的支援、及び操作手順書を整備すること。
- 障害発生時に本市と包括センター、受託者間の連絡体制を迅速に立ち上げるための「非常時連絡フロー」及び「復旧手順書」を保守運用開始までに本市と合意のうえ作成すること。

7.5 契約満了時の無償データ引き渡し、及び記憶媒体の完全データ抹消

5 年間の契約期間が終了し、次期移行に伴いシステムサービスを終了、又は別ベンダーへ切り替える際、ベンダーロックインによる乗り換え困難リスクを排除するため、以下をあらかじめ受託者の義務と定める。

- 契約満了時、又は解約時において、システム内に蓄積されたすべての高齢者基本データ、過去プランデータ、支援経過・相談履歴等の全データを内容の分かる CSV 形式ファイルにより、無償で本市（又は本市指定の第三者移行事業者）に提供すること。
- 本市へのデータ引き渡しが完了し、サービスの完全停止を確認した後は、本システムを稼働させていた仮想記憶領域（SaaS サーバー、バックアップデータ含む）、撤去するサーバー、又は物理・論理ストレージ等から、本市の個人情報及びシステムデータを「簡易初期化」ではなく、データの暗号キー破棄（Crypto-Erase）又は論理消去によるデータ復元不可能な措置を施し、受託者の代表者印等が押印された『データ消去証明書（書面）』を本市に提出すること。