

仕 様 書

1. 件 名

(長期継続契約) 市川市急病診療所受付管理システム機器賃貸借

2. 賃貸借期間

令和7年11月1日 から 令和12年10月31日まで(60ヶ月)

3. 納入期限

令和7年10月17日

4. 担当部課

市川市 保健部 保健医療課

5. 賃貸借物件

受付管理システムに必要なハードウェア一式

詳細は、「7. システム構成 (2) 機器類・仕様」のとおり。

(本件は、賃貸人が所有する上記物件を市川市 (以下、「賃借人」という。) が借り受け、賃料を支払うものである。)

6. 設置場所

市川市急病診療所 (市川市大洲1丁目18番1号)

7. システム構成

(1) システムの機能

窓口の実情に合わせた番号発券機を設置し、患者用モニターに呼出番号を表示し、音声案内と併せて患者を診察室、会計窓口等へとスムーズに案内する。また同システムと連動して、診療科目や会計等の待ち人数及びおおよその待ち時間を、インターネットを介したウェブ上で随時情報提供を行えるようにする。

(2) 機器類・仕様

設置機器類の数量、機能及び仕様は次のとおりとするが、より優れた内容であれば、受注者独自の提案も可能とする。なお、機器を納入する際は、安全対策を講じること。

	種類	個数	備考
①	番号発券機	1 台	番号発券機と連動したプリンタも含む
②	呼出操作機	9 台	①に対応可能な番号呼出タブレット
③	患者用モニター	2 台	①に対応可能な番号表示用テレビ本体 (50 インチ : 1 台、40 インチ : 1 台)
④	その他関連機器		本仕様書の条件を満たすために必要な機器

① 番号発券機

- ア タッチパネル式番号発券機であること。
- イ 窓口に対応した番号発券及び持ち人数の表示ができること。なお、業務数は5業務以上対応可能なこと。
- ウ 業務区分別の番号表示が出来ること。
- エ 発券番号は4桁以上の設定ができること。
- オ 受付番号札はカルテ貼付用と患者控え用に2分割できる形で発券でき、ミシン目等で容易に切り離せること。
- カ 受付番号札に受付番号、発券日時、業務名、バーコード等の文字情報が印字できること。
- キ 業務ごとに各月・曜日・日・時間帯・業務別で、処理件数等の集計がとれる機能を有すること。ただし、番号発券機でこの機能を有することができない場合は、他の設置機器で同機能を有すればよいものとする。
- ク 発券画面は1画面3ボタン以上表示可能なこと。
- ケ 最初の受付番号を他の業務の受付番号として引継ぎできること。またその引き継いだ当該呼出端末より呼出ができること。
- コ 発券画面のレイアウト・配色等やメニューの文言等を任意に設定でき容易に変更できること。
- サ 発券時に選択・入力した内容が受付番号札に印字、さらに呼出端末にも反映できること。

② 呼出操作機

- ア メニュー表示が明瞭で操作性に優れたものであること。
- イ 以下操作が可能なこと。
 - (ア) 順番呼出（発券番号を昇順に呼出）
 - (イ) 任意呼出（任意の番号を選択して呼出）
 - (ウ) 再呼出（呼出中の番号を再度呼出）

- (エ) 不在者保留（呼び出しても窓口に来ない場合の保留）
- (オ) 保留呼出（保留された番号を再度呼出）
- (カ) 取消（呼出の必要の無い番号の削除）
- ウ 番号発券時に通知が届き、かつ呼出操作機の通知先を業務ごとに設定できること。ただし、呼出操作機で番号発券時の通知機能を有することができない場合は、執務室バックヤードに呼出操作端末を配置する代わりに他で同機能を有するものを設置すること。
- エ 発券した番号を後続の業務に通知、引継ぎできること。
- オ 番号発券機に登録されている受付業務から任意に受付業務を指定して取り扱いできること。また、1台の操作機で複数の業務が取り扱いできること。
- カ 複数の業務をグループ化し、グループ内で発券順の呼出ができること。また任意の番号を優先的に呼出できること。
- キ 呼出操作機は無線または有線であること。
- ク 呼出操作機を無線で使用する場合、周波数帯は5GHz以外を使用すること。
- ケ バッテリーを使用する機器類については、経年変化のトラブル回避措置を講ずること。
- コ 発券時に選択・入力した内容が呼出操作機に反映できること。

③ 患者用モニター

- ア 表示する番号は4桁以上の設定ができること。
- イ 業務ごとに現在受け付けている受付番号や待ち人数の表示ができること。
- ウ 表示する業務を職員側で随時変更できること、また、変更した設定内容を保存できること。
- エ 音声呼出ができること。
- オ 個別に音量調節が可能であること。
- カ 不在番号が表示できること。
- キ 音声呼出について、同フロア内において複数の窓口で呼出のタイミングが重なったときは、聞き取りやすいよう工夫すること。
- ク 番号表示が明瞭で視認性に優れていること。
- ケ 業務ごとに呼出場所を指定でき、音声で読み上げることかつ、職員が呼出場所の設定を容易に変更できること。また、変更した設定内容を保存できること。
- コ 業務ごとに色わけができること。またその設定を職員が容易に変更できること。また、変更した設定内容を保存できること。

8. 賃貸借物件の納入

賃貸借物件は納入期限までに納入すること。なお、設置および設定、接続作業にあたっては、別途契約する「市川市急病診療所受付管理システム設定業務委託」に基づき、実施すること。

9. 賃貸借期間終了後について

- (1) 賃貸借期間終了後、賃借人から指示があった場合は、賃貸人の負担により機器の全てを撤収すること
- (2) 賃借人が希望する場合、月単位で再リース契約を締結すること。なお、全ての機器ではなく、一部の機器となる場合もある。
- (3) 機器を撤収する場合は、賃貸人の負担により機器に内蔵される記憶媒体のデータを全て消去し、その証明書を提出すること。データ消去作業は、賃借人職員立ち合いのもと賃借人施設からの搬出前に、ディスク装置を取り外した上で加圧変形する等、データ復元ができない方法で行うこと。

10. 保守内容

(1) 全般

- ①受注者は、保守サポート体制について、あらかじめ連絡先及び担当者を明示すること。体制に変更があった場合は、速やかに通知すること。
- ②受注者は、機器の障害に対し、迅速かつ適切に復旧作業を行うとともに、障害復旧の確認を行うこと。
- ③障害時の対応は本市システム機器、ネットワーク機器を介さずに、遠隔操作で行えること、また、必要な機材はすべて受注者が用意すること。
- ④受注者は、明確な障害発生履歴情報が確認できないが、異常動作が発生する場合には、速やかに調査を行い、異常動作の再現が確認された場合には、障害として対応する。
- ⑤障害復旧及び予防的部品交換に要する費用は、有償交換部品を除き受注者の負担とする。

(2) 機器の障害時対応

- ①機器の障害受付時間は、8時30分から18時までの間とする。
- ②使用方法や発生したトラブルに対して、専用電話窓口を設け助言を提供すること。
- ③出張修理、機器修理交換、定期点検作業は必要に応じて行うこと。

- ④受注者は、機器の障害に対する復旧作業を行う場合、業務に支障がないように十分な配慮をすること。
- ⑤受注者は、部品交換及び各種設定の変更・調整等の作業を行うこと。また、機器に関する障害復旧作業で、引取りが必要な場合は、監督職員と協議し、代替機器の設置等必要な措置を、受注者の責務で行うこと。
- ⑥障害復旧に時間を要し、業務への支障をきたすことが予測される場合は、運用代替案等を含む対応策を提示し、監督職員と協議の上、業務遂行への影響を最低限に抑えつつ、速やかな復旧に向けた対応を行うこと。
- ⑦受注者は、障害対応終了後、障害発生原因や対処作業の結果、再発防止策を含む障害復旧作業報告書を作成し、速やかに提出すること。
- ⑧受注者は、有償交換部品を使用する必要がある場合は、あらかじめ監督職員に有償交換部品に関する見積書を提出し、発注者の承認を得た上で、交換作業を行うこと。

1 1. 納品物件

以下の納品物件一覧表に記載のある書類を期限までに賃借人へ納品すること。各納品物件のタイトルは、下記の表の納品物件であることが分かるように標記し、納品すること。また、初年度のみ番号発券用ロール紙30本を賃貸借物件の納入時に納品すること。

納品物件一覧表

No	納品物件	期 限
1	賃貸借物件一覧（型名、ライセンスキー明記）	契約日
2	体制表（納入後の連絡先を含む）	契約日から7日以内
3	情報セキュリティ対策チェックリスト	
4	賃貸借物件に関する取扱説明書（写しでも可）	納入期限まで
5	賃貸借物件に関する保証書（写しでも可）	
6	ソフトウェアの使用許諾証書 （公共機関向けライセンスの場合は賃借人名義のもの。それ以外は写しでも可。）	
7	再インストールディスク一式及びリカバリ手順書（管理・統計用PCを使用する場合のみ）	
8	納入物件一覧	
9	保証サービスパッケージの登録完了が確認できる書類（写しでも可）	納入後、7日以内

※納入物件一覧には、納入機器の型番、製造番号を対照にした一覧をE x c e lまたはC S V形式で納品すること。

※付属のメディア、マニュアル等については、本体に同梱とされていない場合は、2部のみを納品することも可とする。

1 2．保守実務の実行

受注者は、本契約で実施する保守において、保守業務を技術作業担当の事業者へ委託しても良いこととする。この場合においては、「1 0．保守内容」に従って提出する体制表に、当該事業者を明示すること。

1 3．権利義務の譲渡の禁止

賃貸人は、この契約により生ずる権利又は義務を第三者に譲渡し、若しくは継承させ、又はその権利を担保に供することはできない。ただし、あらかじめ賃借人の承諾を得た場合は、この限りでない。

1 4．秘密の保持

- (1) 賃貸人は、この作業によって知り得た秘密を他に漏らしてはならない。契約終了後も同様とする。
- (2) 賃貸人は、作業を実施するにあたり、個人情報の取り扱いについては、別記 1 「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

1 5．情報セキュリティの確保

賃貸人は、作業を実施するにあたり、情報セキュリティの取扱については、別記 2 「情報セキュリティ取扱特記事項」を遵守しなければならない。

1 6．契約不適合責任

本契約による賃貸借物件の種類、品質又は数量に関して、契約の内容に適合しないことを賃借人が認識した場合、認識した時点から 1 年以内の間に賃貸人に対する書面による通知を行うことにより、賃借人は賃貸人に対して不適合部分の修補を求める、若しくは損害の賠償を請求することができるものとする。ただし、賃貸借期間終了日を過ぎた後の不適合認識については、修補又は損害賠償の請求を行えないものとする。

17. その他

- (1) 本仕様書に定めのない事項については、必要に応じて、貸借人と賃貸人とは協議して定めるものとする。
- (2) 契約の履行上の疑義については、貸借人と賃貸人とは協力して解決すること。
- (3) 賃貸人は、暴力団等の排除に係る契約解除に関する特約条項を遵守すること。
- (4) 賃貸借期間内の通信費やシステム利用料等の受付管理システムに関する運用費用は本契約に含まない。

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1条 貸貸人は、この契約による個人情報の取扱いに当たっては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）を遵守し、個人の権利利益を侵害することのないよう努めなければならない。

(個人情報の機密保持義務)

第2条 貸貸人は、この契約による事務に関して知ることのできた個人情報を他に漏らしてはならない。この契約終了後も、同様とする。

(受託目的以外の個人情報の利用の禁止)

第3条 貸貸人は、この契約による事務を処理するため、個人情報を収集し、又は利用するときは、事務の目的の範囲内で行うものとする。

(第三者への個人情報の提供の禁止)

第4条 貸貸人は、この契約による事務を処理するために収集し、又は作成した個人情報が記録された資料等を、賃借人の承諾なしに第三者に提供してはならない。

(再委託の禁止又は制限)

第5条 貸貸人は、この契約による事務を自ら処理するものとし、やむを得ず第三者に再委託するときは、必ず賃借人の承諾を得るものとする。

(適正管理)

第6条 貸貸人は、この契約による事務を処理するため賃借人から提供を受けた個人情報の滅失及び損傷の防止に努めるものとする。貸貸人自らが当該事務を処理するために収集した個人情報についても、同様とする。

(個人情報の複写又は複製の禁止)

第7条 貸貸人は、この契約による事務を処理するため賃借人から提供を受けた個人情報が記録された資料等を、賃借人の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

(個人情報の無断持ち出しの禁止)

第8条 貸貸人は、賃借人から提供を受けた個人情報が記録された資料等について、賃借人の承諾なしに、いかなる手段を用いても次に掲げる行為をしてはならない。

- (1) この契約により指定された場所以外の場所に持ち出し、又は送付すること。
- (2) 電子メール、ファックスその他の電気通信（電気通信事業法第2条第1号に規定する電気通信をいう。）を利用して、この契約により指定された場所以外の場所に送信すること。

(事故発生時の報告義務)

第9条 貸貸人は、この契約の事務を処理するに当たり、個人情報記録された資料等の漏えい、滅失、その他の事故が発生したとき、又は発生する恐れがあることを知ったときは、速やかに賃借人に報告し、賃借人の指示に従うものとする。

(個人情報の返還又は抹消義務)

第10条 貸貸人がこの契約の事務を処理するために、賃借人から提供を受け、又は賃貸人自らが収集し、若しくは作成した個人情報記録された資料等は、契約期間の満了後直ちに賃借人に返還し、又は引き渡し、若しくは賃借人の指示に従い抹消するものとする。ただし、賃借人が別に指示したときは当該方法によるものとする。

(賃貸人の事業所への立入検査に応じる義務)

第11条 賃借人は、必要があると認めるときは、この契約の事務に係る賃貸人の事務所に、随時に立ち入り、調査をおこない、又は賃貸人に参考となるべき報告若しくは資料の提出を求めることができる。

2 賃貸人は、前項の立入調査を拒み、妨げ、又は報告若しくは資料の提出を怠ってはならない。

(損害賠償義務)

第12条 賃貸人が故意又は過失により個人情報を漏えい等したときは、賃貸人はそれにより生じた損害を賠償しなければならない。

別記2

情報セキュリティ取扱特記事項

(基本的事項)

第1条 貸貸人は、この契約に基づく業務（以下「本件業務」という。）を履行するに当たっては、適正に情報セキュリティの管理を行う体制を整備し、情報セキュリティに関する適切な管理策を講じなければならない。

(定義)

第2条 この特記事項において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- (1) 本件業務に関する情報 貸借人が本件業務を履行させるために貸貸人へ提供した情報（個人情報を含む）又は貸貸人が本件業務を履行するために収集し、若しくは作成した情報をいい、形状は問わず、複写複製も含むものをいう。
- (2) 情報セキュリティ 本件業務に関する情報を含む情報の機密性、完全性及び可用性を確保し、維持することにより、適切な利用環境を維持しながら、犯罪や災害等の各種脅威から情報を守ることをいう。
- (3) 機密性 情報へのアクセスが許可されない者は、情報にアクセスできないようにすることをいう。
- (4) 完全性 正確な情報及び正確な処理方法を確保することをいう。
- (5) 可用性 情報へのアクセスが許可されている者が必要なときに確実に利用できるようなことをいう。
- (6) 情報システム 情報を適切に保存・管理・流通するための仕組みをいい、コンピュータとネットワーク及びそれを制御するソフトウェア、その運用体制までを含んだものをいう。
- (7) マルウェア 情報システムに対して攻撃をするソフトウェアをいう。
- (8) 情報セキュリティインシデント 情報セキュリティに関する事故・問題をいう。

(目的外利用の禁止)

第3条 貸貸人は、本件業務の履行に当たり、本件業務に関する情報を収集、作成又は利用するときは、本件業務の履行目的の範囲内で行うものとする。

2 貸貸人は、本件業務の履行に当たり貸借人に対し、当該情報にアクセスする者及びアクセス方法について明示し、貸借人の承認を得なければならない。

(第三者への提供の禁止)

第4条 貸貸人は、本件業務に関する情報を、貸借人の承諾なしに第三者に提供してはならない。

(再委託の禁止又は制限)

第5条 貸貸人は、本件業務を自ら履行するものとし、やむを得ず本件業務の一部を第三者に再委託するときは、再委託する業務範囲を明示したうえで、必ず貸借人の承諾を得るものとする。

2 貸貸人は、前項の規定により賃借人の承諾を得て第三者に再委託する場合にあっては、再委託先に対し情報セキュリティに関して監督する責任を有することとし、再委託先の情報セキュリティの管理体制について賃借人に報告しなければならない。

3 貸貸人は、賃借人が前項の規定による報告によって再委託先の情報セキュリティの管理体制が不十分であることを理由として、再委託先の変更又は中止を求めた場合にあっては、再委託先の変更又は中止をしなければならない。

(適正管理)

第6条 貸貸人は、本件業務に関する情報の滅失及び損傷の防止に努めるものとする。

(複写又は複製の禁止)

第7条 貸貸人は、本件業務に関する情報を、賃借人の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

(無断持ち出しの禁止)

第8条 貸貸人は、本件業務に関する情報について、賃借人の承諾なしに、次に掲げる行為をしてはならない。

(1) この契約により指定された作業場所以外の場所に持ち出し、又は送付すること。

(2) 電子メール、ファックスその他の電気通信（電気通信事業法第2条第1号に規定する電気通信をいう。）を利用して、この契約により指定された作業場所以外の場所に送信すること。

(情報セキュリティの維持、改善等)

第9条 貸貸人は、本件業務に関する情報及び情報システムの取扱いについて、機密性、完全性及び可用性を確保し、維持するために、次に掲げる管理策を講じなければならない。

(1) マルウェアに対するリスクを最小限にするために、情報システムに対しセキュリティソフトの導入を許容するとともに、その定義ファイルについても常に最新の状態に維持されることを阻害してはならない。

(2) 常に脆弱性等の情報を収集し、修正プログラムが公開された場合には、情報システムに対し対応策を講じなければならない。この場合において、貸貸人が開発し、又は開発させ賃借人に納入している情報システムの改修が必要となるときは、賃借人と対応策を協議するものとする。

(3) 本件業務に関する情報を含む情報の流出、改ざん、消失及び不正利用を防止するために必要な措置を講じなければならない。

(4) その他、情報セキュリティの維持のために必要と認められる場合、賃借人と協議の上、対応策を講じなければならない。

2 貸貸人は、前項の規定により講じている管理策の内容を定期的に報告しなければならない。

3 貸貸人は、この特記事項に基づく報告、情報セキュリティの管理体制、実施事項に関する書類を整備しておかななければならない。

(情報セキュリティインシデントへの対応等)

第10条 本件業務に関し情報セキュリティインシデントが発生したときは、貸貸人は、直ちに、賃借人に報告するとともに、賃借人の指示に従い、その対応策を講じなければならない。

2 貸貸人は、前項の規定により対応策を講じたときは、その内容を賃借人に報告しなければならない。

3 賃借人は、本件業務に関する情報セキュリティインシデントが発生した場合であって、必要があると認めるときは、当該情報セキュリティインシデントの公表を行うことができる。

(情報セキュリティの管理体制)

第11条 貸貸人は、第1条に規定する情報セキュリティの管理体制の内容について賃借人と協議しなければならない。

2 前項の情報セキュリティの管理体制には、情報セキュリティ担当責任者及び担当者の職及び役割を明確にしておかなければならない。

3 貸貸人は、本件業務を担当する者に対して、情報セキュリティに関する教育及び情報セキュリティインシデントに対する訓練を実施するものとする。

(不要な情報の返却又は廃棄)

第12条 貸貸人は、本件業務に関する情報のうち、不要となったものについては、直ちに、返却又は復元できないような形で廃棄しなければならない。

2 貸貸人は、前項の規定により本件業務に関する不要な情報を廃棄したときは、書面をもって賃借人に報告するものとする。

(報告の徴収及び立入検査等)

第13条 賃借人は、情報セキュリティの維持・改善を図るため、貸貸人に対し、必要に応じて本件業務に係る情報セキュリティ対策について報告を求めることができる。

2 賃借人は、情報セキュリティの維持・改善を図るために必要な範囲において、指定した職員に、本件業務と係わりのある場所に立ち入り、貸貸人が講じた情報セキュリティ対策の実施状況について検査させ、若しくは関係者に質問させ、又はその情報セキュリティ対策が情報セキュリティの維持・改善を図るために有効なものであるか等について調査をさせることができる。

3 貸貸人は、賃借人から前項の規定による立入検査の申し入れがあった場合は、これに応じなければならない。

(損害賠償義務)

第14条 貸貸人は、貸貸人又は再委託先が本取扱特記事項に定める規程を遵守せず、情報を漏えい、滅失、毀損、不正使用その他の違反によって賃借人又は第三者に生じた一切の損害について、賠償の責めを負う。