仕　様　書

１．件　　名　　市川市急病診療所受付管理システム ASP サービス利用

２．契約期間　　令和７年１１月１日　から　令和８年３月３１日　まで

３．担当部署　　市川市　保健部　保健医療課

４．総　　則

（１）目的

市川市（以下、「利用者」という。）は、急病診療所の混雑状況について、インターネットを通じて公開することで、市民の利便性の向上、待ち時間の有効活用等を図るシステム（以下、「受付管理システム」という。）を利用することとした。

ASP サービス提供者（以下「サービス提供者」という。）は、この目的を十分に理解し、契約期間中、ASP サービスの良好な品質を保証し、確実に提供しなければならない。

（２）業務の指示および監督

サービス提供者は、本業務を遂行するにあたって、利用者担当職員と常に密接な連絡を取り、最適な対応をとらなければならない。

５．利用サービスの概要

以下の ASP サービスを利用するものとする。

① 市川市急病診療所を受診する患者等が利用する受付管理システムのサービス

６．前提条件

① サービス提供者が保有するシステムを提供する ASP サービスを基本とし、「７．サービス内容」で指定する要件を満たす機能を有すること。

② サービスレベルについては、別紙１「サービスレベルの保証基準（SLA）」に定める各項目の内容を保証すること。

③ サービス提供者が ASP サービスを提供するシステム環境および運用については、別紙 2「システム基本サービス内容」にて提供されること。

④ 利用環境の設定

利用者の本 ASP サービス利用開始に伴う環境設定作業については、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」にて行うものとする。

⑤ クライアントの環境

ア）受付管理システムで提供する利用者機能については、インターネットの接続端末（パソコン、スマートフォン、タブレット PC 等）の Web ブラウザおよびメール機能を用いて使用できること。なお、スマートフォンとして、AndroidOS、iOS に対応すること。また、Web ブラウザは Google　Chrome、Safari、Microsoft Edge に対応すること。

イ）受付管理システムで提供する管理者機能については、インターネットを利用できるパソコンから、インターネット回線を通じ、Web ブラウザで操作できるシステムであること。管理者の使用する操作端末は、下記技術要件で動作している。

・OS　：Microsoft Windows 10Pro（64bit）
　　Microsoft Windows 11Pro（64bit）

・ブラウザ： MicrosoftEdge

⑥ ネットワーク環境

インターネットを利用できるパソコン、スマートフォン及びタブレット端末等の Web ブラウザ操作で、インターネット回線を通じで利用するシステムであること

7．サービス内容

①混雑状況の情報配信

1．別途契約する「（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」にて調達する番号発券機と連携を行い、以下の情報を患者が有する端末から接続した Web ブラウザにて確認できる機能を有すること。また、端末で確認できる情報は、受付管理システムを開いた時点でリアルタイムに表示されること。

ア）診療科目ごと（小児科、内科等）、会計待ち、薬剤処方待ちによる分類

イ）待ち人数

ウ）接続した時点での呼出し番号

エ）呼び出したが現れなかった対象者の番号

2．混雑状況を提供する Web サイトへは、番号発券機で発券した受付票に印字された QR コードからアクセスでき、患者が会員登録等を行わずにパソコン、スマートフォン及びタブレット端末等で閲覧できること。

3．混雑状況を提供する Web サイトから、発注者が指定する URL の問診フォームへリンクできること。

②呼出通知

1．番号発券機で受付を行った患者に対し、呼出しまでの順番が近づいた場合に LINE、SMS およびメール等で通知する機能を有すること。

2．呼出通知方法は、患者自身が Web サイト上で任意に LINE、SMS およびメール等の選択ができること。また、自身の受付番号を登録し自身の呼出までの待ち人数が確認できること。

3．呼出通知登録画面の表示および通知タイミングの設定、変更は、番号発券機本体、または他の操作端末から利用者が容易に行えること。

③診察順番予約

1．患者はパソコンやスマートフォン等で、Web サイト上から当日の診察順番予約ができること。

2．予約状況は番号発券機と連携し、利用者が呼出操作機上で確認できること

3．番号発券機で発券される受付番号は患者の予約の有無に応じて受付番号帯を変える等、区別ができるようにすること。

4．診察順番予約の受付時間は、利用者が随時変更できること。

5．診察順番予約は、利用者が利用しない設定に切り替えることができること。

④データ集計

1．業務終了時に受付管理システムのデータを取得し、データ集計閲覧用の Web サイトで集計データを確認できること。ただし、Web サイト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。

2．日別、週別、月別および期間を指定したデータ集計が行えること。また全業務および業務別のデータ集計が行えること。

３．データ集計閲覧用のWebサイトはアクセス権限を設け、ID、パスワードを入力するログイン機能を有すること。

⑤その他

１．受付管理システムは、様々な患者による利用を想定したうえで、混雑緩和や市民サービスの向上に供するために導入するものであることから、ユーザインターフェースやレイアウトを簡便で分かりやすい内容にて表示するようにするよう努めること。

２．Webブラウザ上で表示されるメッセージについて、利用者が必要に応じて変更できる機能を有すること。

８．納品物件

納品物件は、以下のとおりとする。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。

納品物件一覧表

No.	納品物	提出期限
1	体制表（契約期間中のサポート体制）	契約締結日から7日以内
2	情報セキュリティ対策チェックリスト	
3	サービス実績報告書	毎月末から10日以内　但し契約期間の最終月は、契約期間の最終日

※サービス実績報告書は、サービス提供者が利用者にASPサービスを提供するにあたり、利用者向けに実施した作業について、作成すること。なお、本契約期間中に作成したものを、契約期間終了日にまとめて再度納品すること。

※一般のパソコンで扱えるファイル形式の電子データとして、全ての納品物件をまとめて収録した電子媒体（CD-R又はCD-RW）１部を、契約期間終了日に納品すること。

９．納品場所

前項「８．納品物件」で指定した納品物件は、前項「３．担当部署」で指定した場所に、期日までに納品すること。

１０．サービスレベルの見直し

サービスレベルを最適化することに継続的に取り組むため、年１回、利用者とサービス提供者とで、サービス実績報告書に基づき、別紙１「サービスレベルの保証基準（SLA）」の見直しを実施するものとする。

１１.SLA未達成時の対応

SLAで取り決められたサービスレベルが達成されなかった場合、利用者、サービス提供者双方で協議の上、サービス品質向上のために協力して取り組むものとするが、尚達成できない場合は、利用者はサービス提供者に対して、それによる損害の賠償を請求するものとする。

１２．使用終了時のデータ消去等

使用終了時、サービス提供者側に残るデータに関しては、サービス提供者の負担により全て消去し、利用者にデータ消去の証明書を提出すること。また、これに際し、事前にサービス提供者側に残る利

用者のデータについて、利用者が指定する形式（PDF および CSV 等）で提供を行うこと。

１３．契約不適合責任

サービス提供者は、本システムの性能、機能等に不具合がある場合は、特別の定めのない限り、使用期間中、修正、又はこれに代えて若しくは同時に損害賠償の責を負うものとする。

１４．秘密の保持

（1）サービス提供者は、このサービス提供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）サービス提供者は、サービスを提供するに当たって知り得た個人情報の取扱いについては、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。

１５．情報セキュリティの確保

サービス提供者は、サービスの提供にあたり、情報セキュリティの取扱いについては、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い。

１６．権利義務の譲渡の禁止

この契約により生ずる権利又は義務を第三者に譲渡し、若しくは承継させ、又はその権利を担保に供することはできない。

１７．その他

（1）サービス提供者は、暴力団等排除に係る契約解除に関する特約条項を遵守すること。

（2）本仕様書に定めのない事項については、必要に応じて、利用者とサービス提供者とが協議して定めるものとする。

（3）契約の履行上の疑義については、利用者とサービス提供者とが協力して解決すること。

別紙１

サービスレベルの保証基準

項番	対象	項目	単位	評価および測定方法	本システムに対する提供レベル
1	サービス全体	稼働率	%	（月間の障害対応時間帯の総時間－月間の障害対応時間帯の累計サービス停止時間）／月間の障害対応時間帯の総時間（計画停止時間を除く）※単位は年間のものでも可能とする。	99%以上
2	障害対応	対応時間	時間帯	対応システム運用時に障害を検出し対応を行う時間帯	8時30分から18時まで
3		障害通知	時間（分）	異常を検知し、障害状況の一報を通知するまでの時間	2時間以内
4		経過報告間隔	時間間隔	障害報告を行い、状況を定期的に報告を行う間隔	適宜
5	ソフトウェア対応	アップデート	有無	システムソフトウェアに関するアップデートがリリース後2週間以内に検討され適用の是非が確認・実行されているか。	有
6	運転対応	運転時間	時間帯	通常のシステム運用を行う運用時間帯	24時間
7	キャパシティ管理	容量の監視間隔	有無	システム用ディスクデータの容量が規定容量を超えていないことが監視されているか。	有
8	セキュリティ管理	事前申請、記録管理	有無	データセンターへの入退室の履歴管理が規定されているか。	有
9	電源設備	電源監視装置の設置	有無	電源を安定して共通するための監視装置が設置されているか。	有
１０		停電対策	有無	無停電電源装置が設置されているか。	有
１１	空調設備	空調稼働運転の要件	有無	空調設備の稼働時間が24時間稼働可能であるか。	有
１２	地震対策設備	耐震／免振能力の確保	有無	地震対策を施した設備であるか。	有

別紙２

システム基本サービス内容

１．サービス提供時間

２４時間３６５日

２．システム環境

①ASP サービスの利用にあたり、必要なハードウェア、設置場所等の設置運用環境の確保、また、サーバ OS、パッケージソフトウェア、データベース管理ソフトウェア、セキュリティソフト等、利用するサービス稼働に必要な設備一式は、サービス提供者の負担で用意するものとする。

②サービスを提供するハードウェアの更新などが必要になった際は、サービス提供者の負担で対応すること。

③サービスで利用する各サーバの OS、ミドルウェア、ASP サービスのソフトウェアがバージョンアップした際は、そのバージョンアップに適時対応すること。

④本サービスで利用者が使用する各ブラウザのバージョンアップ版にも随時対応できること。

３．セキュリティ

①利用するクラウド環境は、データを保持するハードウェアを含め、他の利用者等の利用環境から独立し、セキュアなものであること。

②利用するクラウド環境には、マルウェア（ランサムウェア、ウイルス、ワーム、トロイの木馬等の侵入を含む）対策を施し、利用者使用領域へのマルウェアの侵入を遮断すること。

③利用するクラウド環境には、不正アクセス対策を施し、利用者使用領域への不正侵入や保持情報の改ざん、窃取等を防止すること。

④利用するサービスのウェブサイトのアクセスには通信上のセキュリティを確保するためＳＳＬ（セキュリティ・ソケット・レイヤー）認証による暗号化を施し、第三者機関発行のＳＳＬサーバ証明書を確認できること。

⑤利用するクラウド環境の各サーバの OS、ミドルウェア及び ASP サービスのソフトウェアにセキュリティパッチを適用すること。

４．運用・サポート

①ヘルプデスク

利用者職員からの操作方法、技術支援等についての問い合わせに対し速やかに対応を行うこと。受付時間は、8 時 30 分から 18 時までの間とする。連絡手段は、電話又はメールとする。

②予防保全

サービス提供者は、受付管理システムの機器類を常時監視し、異常を認めた場合には、直ちに修復し、継続的なサービス維持に努めること。

③バックアップ

サービス提供者は、本サービスの利用に伴うデータについて、少なくとも週１回バックアップを実施すること。バックアップしたデータについては、１週間程度保管すること。

④サービス障害への対応

ア）サービス提供者による障害の受付及び復旧のアクションについては、別紙１「サービスレベルの保証基準」に定める対応を行うものとする。

イ）サービス提供者は、障害箇所の切り分けを行い、障害箇所の責任元に対し復旧作業を指示及び管理し、速やかに復旧すること。

ウ）サービス提供者は、復旧作業の途中経過については、逐次利用者に報告すること。復旧後、サービス提供者は、障害の経過、解決方法、再発防止策について纏め、利用者に報告すること。

⑤サービス一時停止時の対応

ア）メンテナンス等によりサービスを一時停止する場合は、2 週間前までに利用者に対し書面で報告すること。

イ）本サービスを提供するハードウェアの更新などが必要になった際は、サービス提供者の負担で対応すること。

⑥サービス終了の対応

サービス提供者の都合により本サービスの提供を終了する場合は、１０ヶ月前までに利用者にその旨を書面により通知すること。使用を終了した場合には、利用者の求めに応じて、利用者が指定する形式（ＰＤＦおよびＣＳＶ等）で、保存データの提供を行うこと。

別記１

個人情報取扱特記事項

（基本的事項）

第１条 賃貸人は、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 賃貸人は、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 賃貸人は、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 賃貸人は、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 賃貸人は、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 賃貸人は、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。賃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 賃貸人は、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 賃貸人は、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 賃貸人は、この契約の事務を処理するに当たり、個人情報が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 賃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が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　賃貸人は、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　賃借人が本件業務を履行させるために賃貸人へ提供した情報（個人情報を含む）又は賃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にすることをいう。

（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　賃貸人は、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　賃貸人は、本件業務の履行に当たり賃借人に対し、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、賃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　賃貸人は、本件業務に関する情報を、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　賃貸人は、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、必ず賃借人の承諾を得るものとする。

2　賃貸人は、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　賃貸人は、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　賃貸人は、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　賃貸人は、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　賃貸人は、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　賃貸人は、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、賃貸人が開発し、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　賃貸人は、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　賃貸人は、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、賃貸人は、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　賃貸人は、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　賃貸人は、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　賃貸人は、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　賃貸人は、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　賃貸人は、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、賃貸人に対し、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、賃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　賃貸人は、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　賃貸人は、賃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。