

# 特定健診等データ管理システム システム保守運用について

平成 20 年 4 月 25 日

国民健康保険中央会



目 次

1 はじめに.....	4
2 システム保守実施体制 .....	4
2.1 実施体制.....	4
2.2 役割.....	5
3 問合せ・トラブル対応.....	7
3.1 対応窓口について.....	7
3.2 連絡先・受付時間について.....	8
3.3 対応フロー .....	9
3.3.1 問合せ(質問)対応.....	9
3.3.2 トラブル対応 .....	10
4 ソフトウェアのバージョンアップ対応 .....	12
4.1 業務アプリケーションのバージョンアップ.....	12
4.1.1 業務アプリケーションのバージョン付与 .....	12
4.1.2 対応フロー .....	13
4.2 OS、ミドルウェアのバージョンアップ .....	15
5 その他事項.....	16
5.1 休業日の健診等期間向け周知とヘルプデスクでの情報共有について .....	16

## 1 はじめに

本書では、特定健診等データ管理システム(以降、本システム)の4月からの稼働後におけるシステム保守運用について記載を行う。本書にて記載する、システム保守の範囲を以下の内容とする。

- ① 問合せ・トラブル対応
  - ・ システムのユーザ(連合会、中央会)からの問合せ対応
  - ・ システムにおけるトラブルが発生した場合の対応
- ② ソフトウェアのバージョンアップ対応
  - ・ 業務アプリケーションのバージョンアップ実施における対応
  - ・ OSやミドルウェア等のバージョンアップ(セキュリティパッチを含む)実施における対応

## 2 システム保守実施体制

### 2.1 実施体制

以下にシステム保守に係る実施体制を示す。

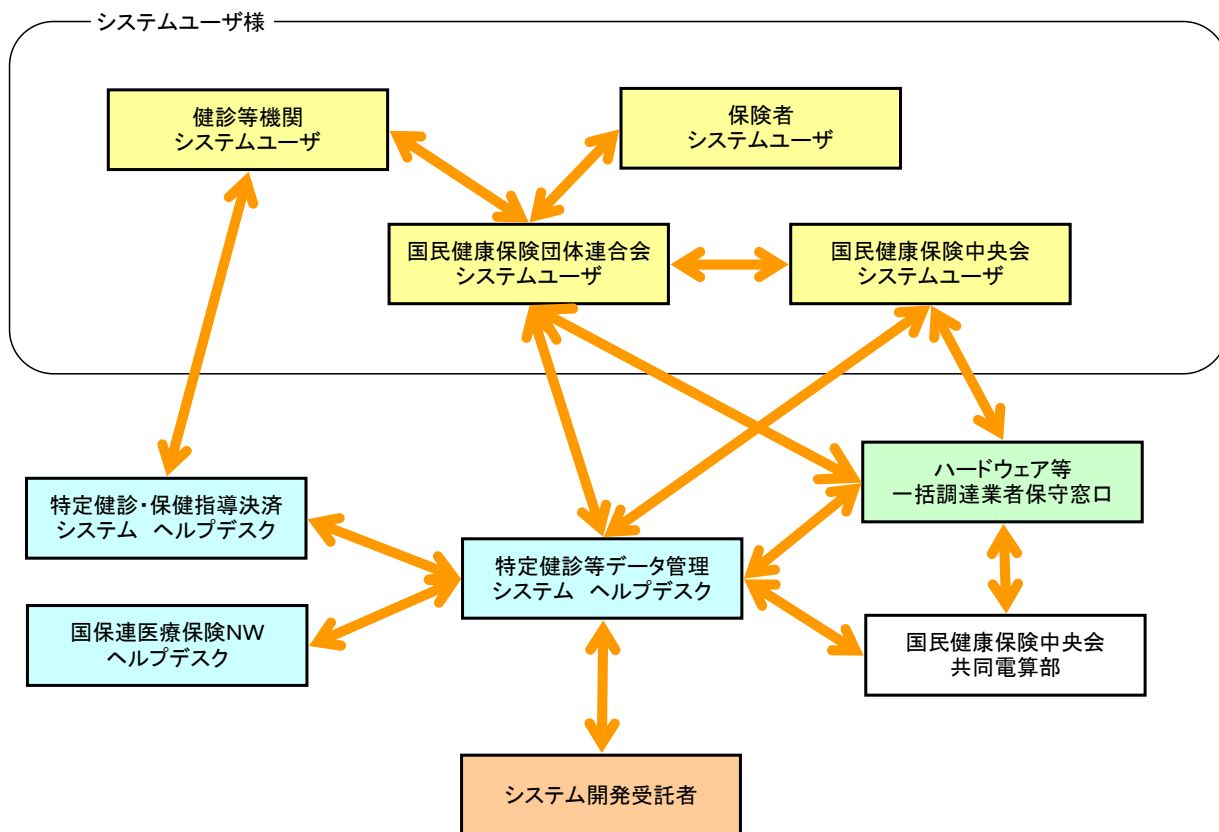


図 1 システム保守にかかる実施体制

## 2.2 役割

実施体制における組織・グループ等のシステム保守における役割を以下表に示す。

表 1 システム保守体制における役割の一覧

No.	区分	組織・グループ等	役割
1	システムユーザ	健診等機関 システムユーザ (以降、健診等機関ユーザ)	・健診機関、保健指導機関における本システムの利用者
2		保険者 システムユーザ (以降、保険者ユーザ)	・市町村、国保組合、広域連合などにおける本システムの利用者
3		国民健康保険団体連合会 システムユーザ(以降、連合会ユーザ)	・連合会における本システムの利用者 ・以下の問合せに対応 ① 保険者からの業務についての問合せ ② 保険者からのシステムについての問合せ ③ 健診等機関からの業務についての問合せ
4		国民健康保険中央会 システムユーザ(以降、中央会ユーザ)	・中央会における本システムの利用者 ・以下の問合せに対応 ①連合会からの業務についての問合せ
5	ヘルプデスク	特定健診・保健指導決済システムヘルプデスク	・以下の問合せに対応 ①健診等機関ユーザからのシステムに関する問合せ * 支払基金におけるヘルプデスクとの共同でユーザ対応を行う
6		特定健診等データ管理システムヘルプデスク	・以下の問合せに対応 ① 連合会ユーザからの問合せ対応 ② 中央会ユーザからの問合せ対応 ・関連するヘルプデスク(特定健診・保健指導決済システムヘルプデスク／国保連医療保険NW ヘルプデスク)と関連情報をやり取りし、問合せの解決を図る ・問合せ内容の切り分けを行い、「システム開発受託者」や「ハードウェア等一括調達業者保守窓口」や、関連ヘルプデスクへのディスパッチを行う ・問合せ内容およびステータスの管理を行い、状況について中央会共同電算部に報告する
7		国保連医療保険 NW ヘルプデスク	・国保連医療保険 NW に関する問合せに対応 ・国保連医療保険 NW に関するシステム故障が発生した場合に、特定健診等データ管理システムヘルプデスクへ連絡を行う
8	ハードウェア等一括調達業者保守窓口	・一括調達で納入したハードウェア、ソフトウェアに関する対応窓口 ・ハードウェア故障の対応や使用方法などの問合せに対応する ・問合せ内容および進捗管理を行い、状況について特定健診等データ管理システムヘルプデスクへ報告する。	

No.	区分	組織・グループ等	役割
9	国民健康保険中央会	共同電算部	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ヘルプデスクにおける回答内容についての最終承認を行う</li> <li>・システム保守における関連組織についての全体管理や必要な指示を行う</li> </ul>
10	システム開発受託者		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ヘルプデスクの支援作業を行う</li> <li>・システムトラブルの原因解析や対処方法についての検討を行う</li> <li>・システムユーザにおける保守運用に必要な情報の整理・提供などを行う</li> </ul>

\* 上記表における「問合せ」とは、トラブル対応を含む

○以下は連合会ユーザにて実施すること

- ① 各サーバおよびネットワーク機器の停止／起動作業。
- ② 障害等にて部品交換にて発生したソフトウェア設定作業。
- ③ サポート対象システムの障害発生に備えるため、最新のシステム・ユーザデータのバックアップ取得。  
また、ディスク交換後のシステム復元・ユーザデータ復旧。
- ④ 最新のコンフィグ情報取得について、サポート対象 NW 機器の障害発生に備えるため、最新のコンフィグ情報のバックアップ取得。保守作業員にて故障部品交換時、現状復旧に使用するものとする。

### 3 問合せ・トラブル対応

#### 3.1 対応窓口について

本システムにおける問合せやシステムトラブルの対応窓口を以下に示す。システムに関連する事項の問合せ窓口と業務に関する問合せや調整窓口は基本的に異なる。

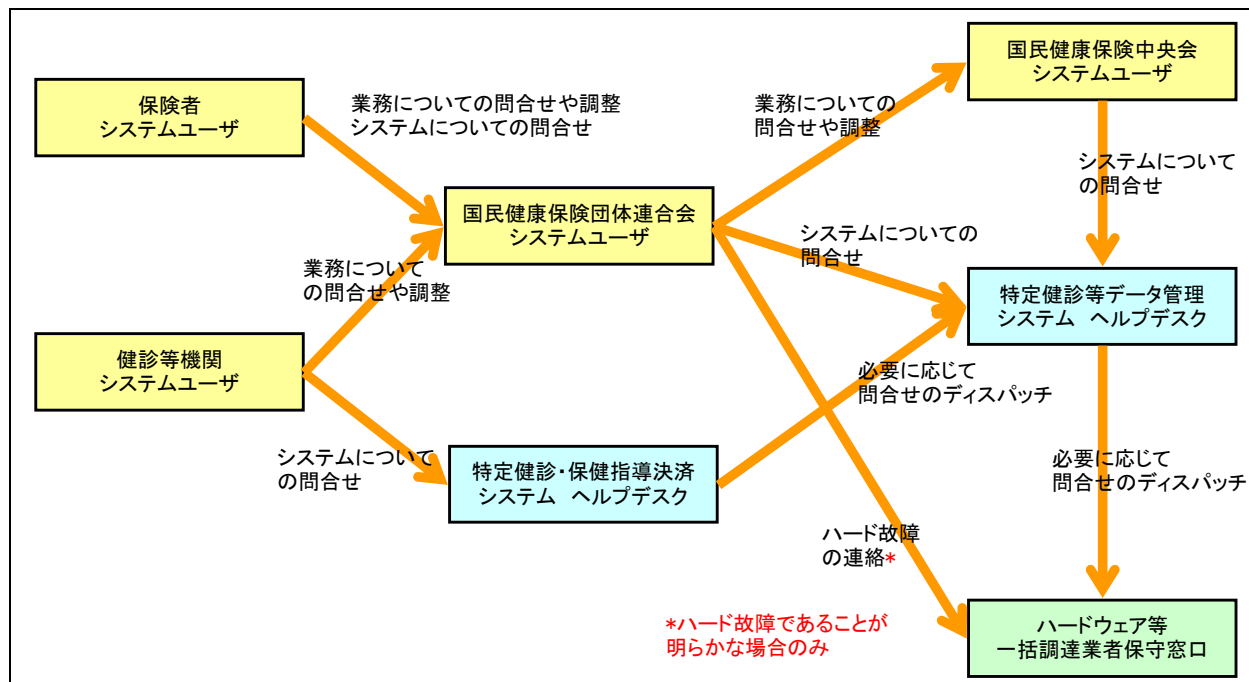


図 2 対応窓口について

### 3.2 連絡先・受付時間について

表 2 問合せ連絡先および受付時間一覧

No.	受付窓口	連絡先	受付時間	備考
1	特定健診等データ管理システム ヘルプデスク	TEL: 03-5251-8414 FAX: 03-3581-2377 Mail: kenshin@densan.kokuho.or.jp	9:00 ～ 17:30	*1
2	特定健診・保健指導決済ヘルプデスク	TEL: 0120-109-957	9:00 ～ 17:00	
3	ハードウェア等一括調達業者保守窓口 (富士通 LCM サービスセンター)	TEL: 03-6453-3218 Mail: proj-kokuho-tokutei@ml.fsas.fujitsu.com	9:00 ～ 17:00	<b>H20/4/16 から受付開始</b> はじめの連絡はメールによる連絡とし、メール送信後確認のための電話連絡とする。 *2 *3

\*1…特定健診等データ管理システム ヘルプデスクへの問合せには、「別紙1連絡票フォーム」に問合せ内容を記載の上、送付すること。

\*2… 連合会ユーザからの直接問合せについては、ハードウェア故障に関する問合せに限定する。ハードウェア故障かどうかの判断は、「別紙2富士通製ハードウェア故障ランプ一覧」に記載された条件に従うこと。条件に一致せず、ハードウェア故障かどうか判断が出来ないものは、「特定健診等データ管理システムヘルプデスク」まで問合せを行うこと。

\*3…ハードウェア等一括調達業者保守窓口へメール送信する際には、「別紙3受付フォーマット」の内容にてメール本文を作成し、送付すること。

### 3.3 対応フロー

#### 3.3.1 問合せ(質問)対応

対応フローについて下図に示す。

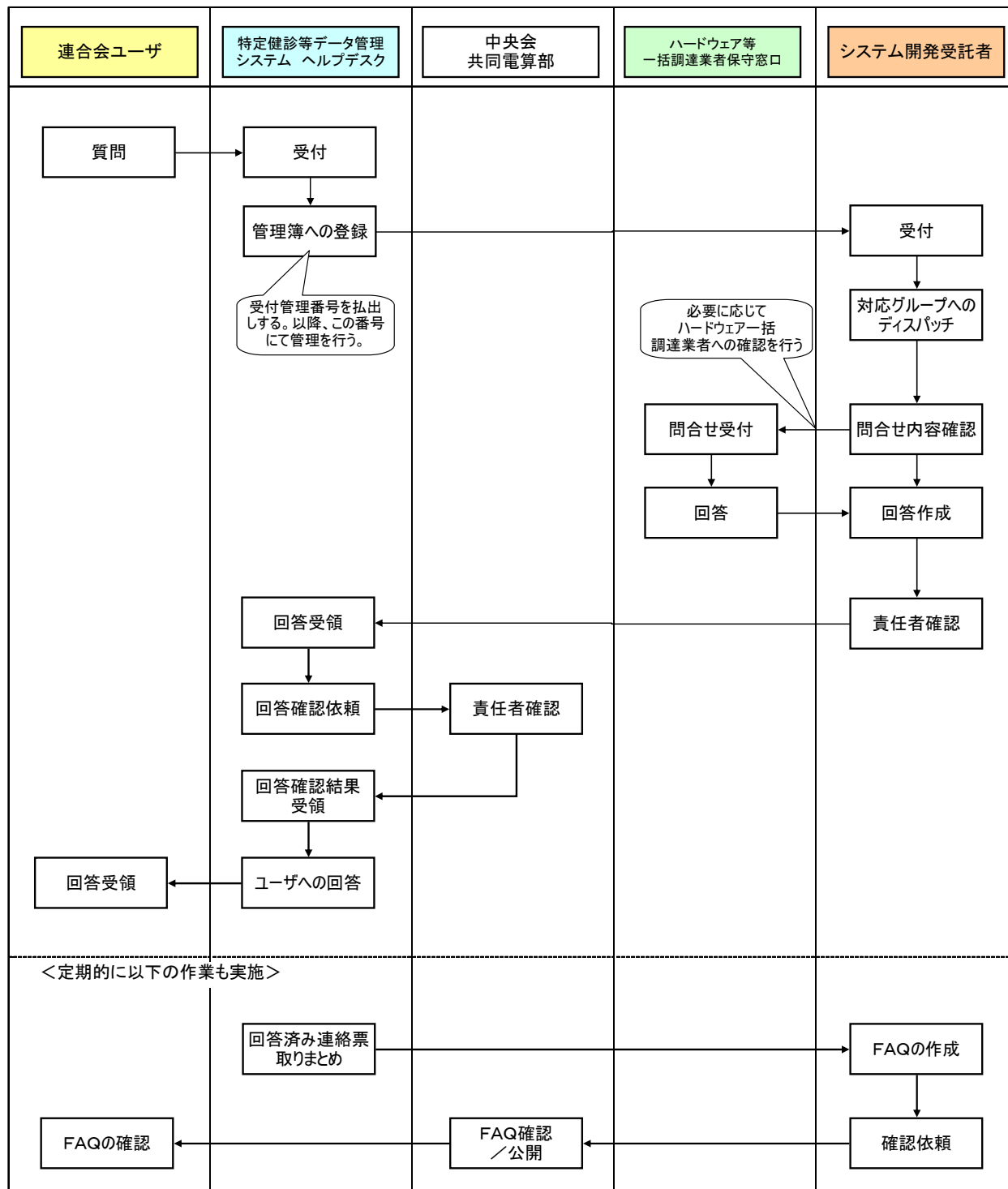


図 3 問合せ(質問)対応フロー

### 3.3.2 トラブル対応

#### (1) ハードウェア故障

ハードウェア故障の対応はハードウェア等一括調達業者保守窓口（サポートセンタ、現地 CE 含む）にて行うが、問合せの受付ルートとしては、以下の3パターンが存在する。

- ① ユーザから特定健診等データ管理システムヘルプデスク経由にてハードウェア等一括調達業者保守窓口へ問合せする
- ② ユーザから直接、ハードウェア等一括調達業者保守窓口へ問合せする。（「別紙2富士通製ハードウェア故障ランプ一覧」の内容からハード故障と判断できる場合のみ）
- ③ システム開発受託者での解析によりハードウェア故障であることが判明し、システム開発受託者よりハードウェア等一括調達業者保守窓口へ問合せする

ハードウェア故障の場合の対応フローについて下図に示す。

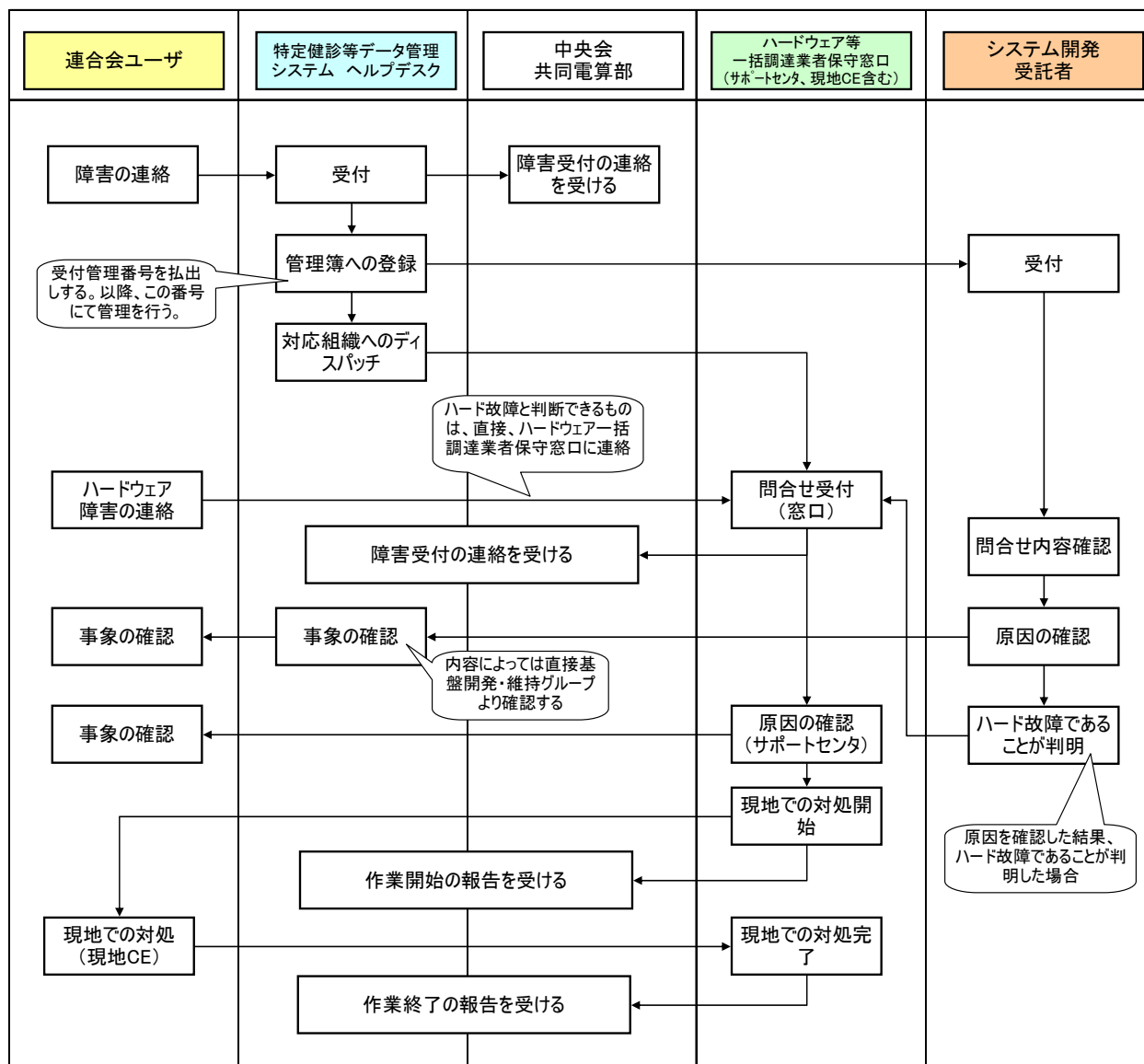


図 4 ハードウェア故障対応フロー

(2) その他トラブル

ハードウェア故障以外のシステムトラブルに対する対応フローを以下に示す。

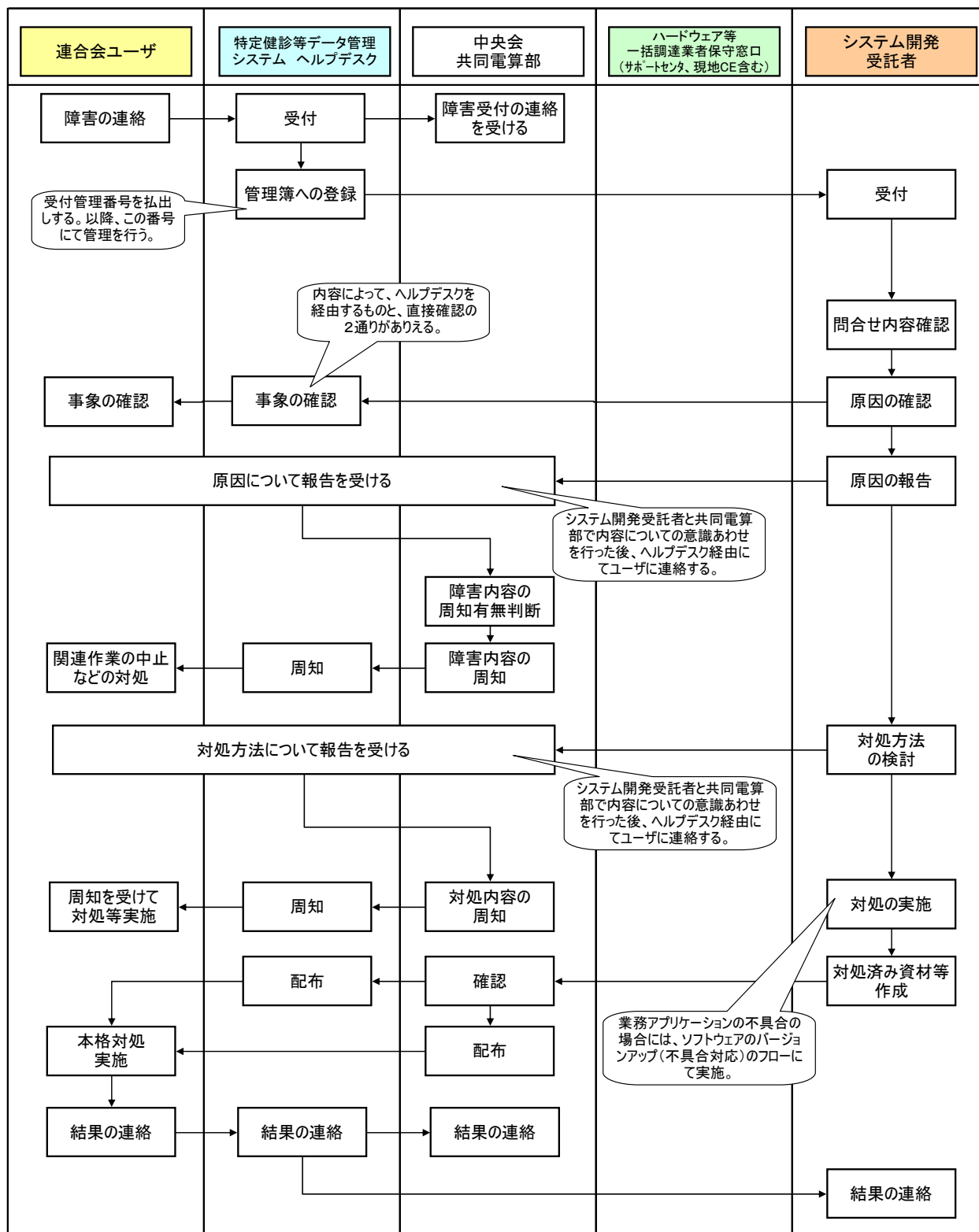


図 5 その他システムトラブル対応フロー

## 4 ソフトウェアのバージョンアップ対応

### 4.1 業務アプリケーションのバージョンアップ

業務アプリケーションのバージョンアップについては、以下の2つのケースが存在する。

- ① 設計書の仕様変更（機能追加）に基づきプログラムを修正し、計画されたスケジュールにてインストーラ等を資材配布して行う業務アプリケーションのバージョンアップ。
- ② 実運用にて発生したトラブルの原因が業務アプリケーションの不具合であった場合に、修正版の業務アプリケーションを緊急配布して行う業務アプリケーションのバージョンアップ。

#### 4.1.1 業務アプリケーションのバージョン付与

以下のルールにてバージョンを付与する。

<形式>

**Ver X<sub>1</sub>.X<sub>2</sub>.X<sub>3</sub>**

X<sub>1</sub>… (バージョン) 機能追加のためのプログラムのリリースにおいて、  
年度を跨る場合に1増分させる

X<sub>2</sub>… (リビジョン) 機能追加のためのプログラムのリリースにおいて、1増分させる

X<sub>3</sub>… (ディビジョン) バグ改修のためのプログラムリリースにおいて、1増分させる

<バージョン更新のルール>

- ① バージョンがカウントアップされた場合には、リビジョン、ディビジョンは0に変更する  
Ex) Ver1.7.3→Ver2.0.0
- ② リビジョンがカウントアップされた場合には、ディビジョンは0に変更する  
Ex) Ver1.6.2→Ver1.7.0
- ③ 機能追加計画が決定後、最後のリリースタイミングよりも前にリリースの要件が発生した場合には、リビジョンの番号においてアルファベットを付与するか、もしくはリビジョンの振りなおしで対応する。

Ex) 元々のリリース計画が Ver1.1.0→Ver1.2.0 となっていた場合に、その間にリリースが発生した場合  
→ (アルファベット付与) Ver1.1.0→Ver1.1a.0→Ver1.2.0  
→ (振りなおし) Ver1.1.0→Ver1.2.0→Ver1.3.0

4.1.2 対応フロー

(1) 機能追加時

機能追加においては通常の開発と同様に、機能追加依頼もしくは仕様変更依頼を受けて仕様の検討を実施し設計書を修正する。修正した設計書の内容を元にプログラム開発・試験を行い、品質を確保した後に、リリースを行う。

機能追加による業務アプリケーションのバージョンアップの対応フローを以下に示す。

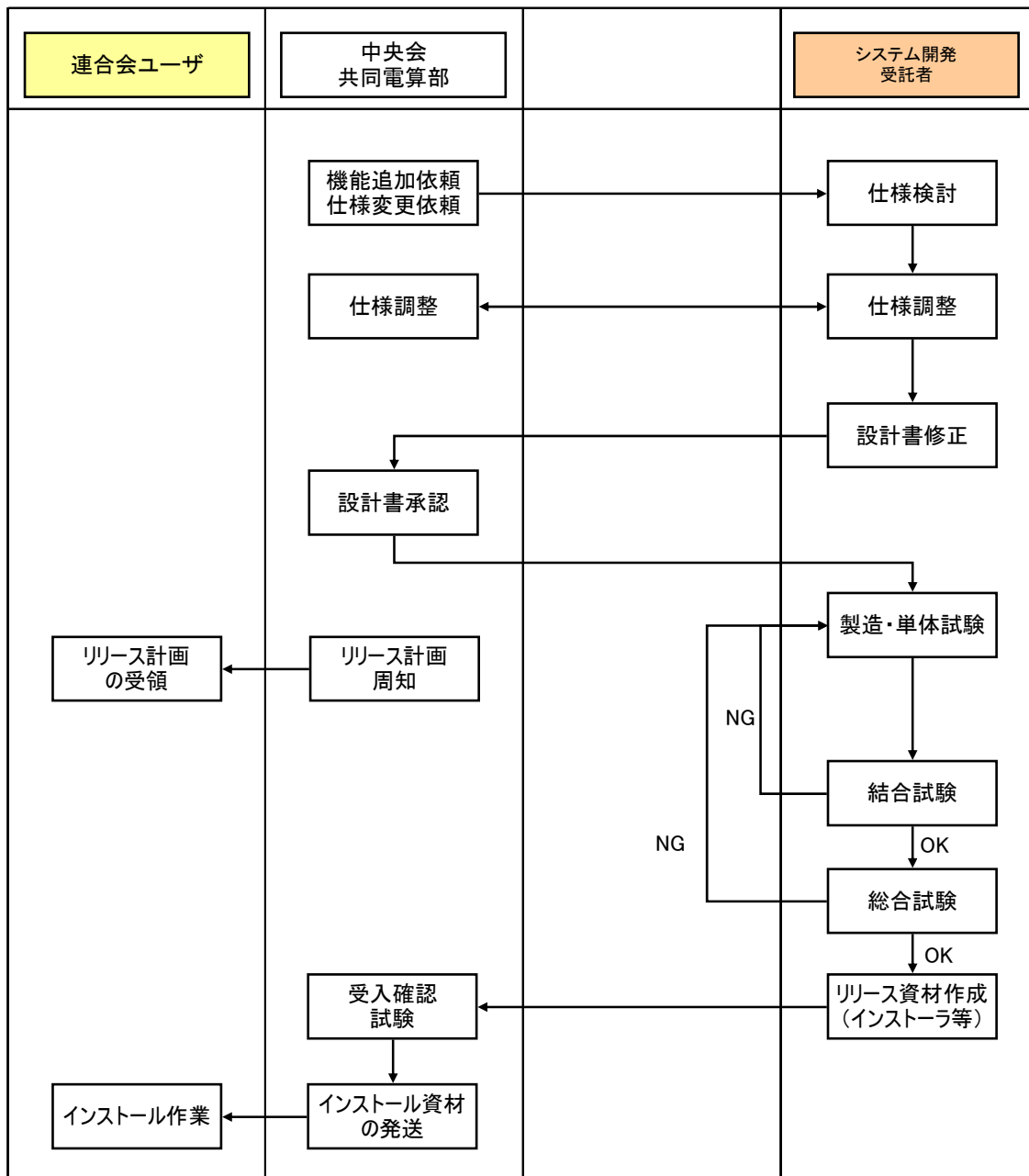


図 6 業務アプリケーションのバージョンアップ（機能追加時）

(2) 不具合対応時

業務アプリケーションの不具合対応の場合には、仕様不良の場合と、プログラム不良の場合にてフローが異なる。仕様不良の場合には、設計書の修正作業は必要となる。

また、不具合時対応の場合には対応の緊急性が高い場合が想定されるため、設計書修正は朱書き等で対応するなどにより、できるだけ早期のリリースが可能にする。

不具合対応の場合の業務アプリケーションのバージョンアップの対応フローを以下に示す。

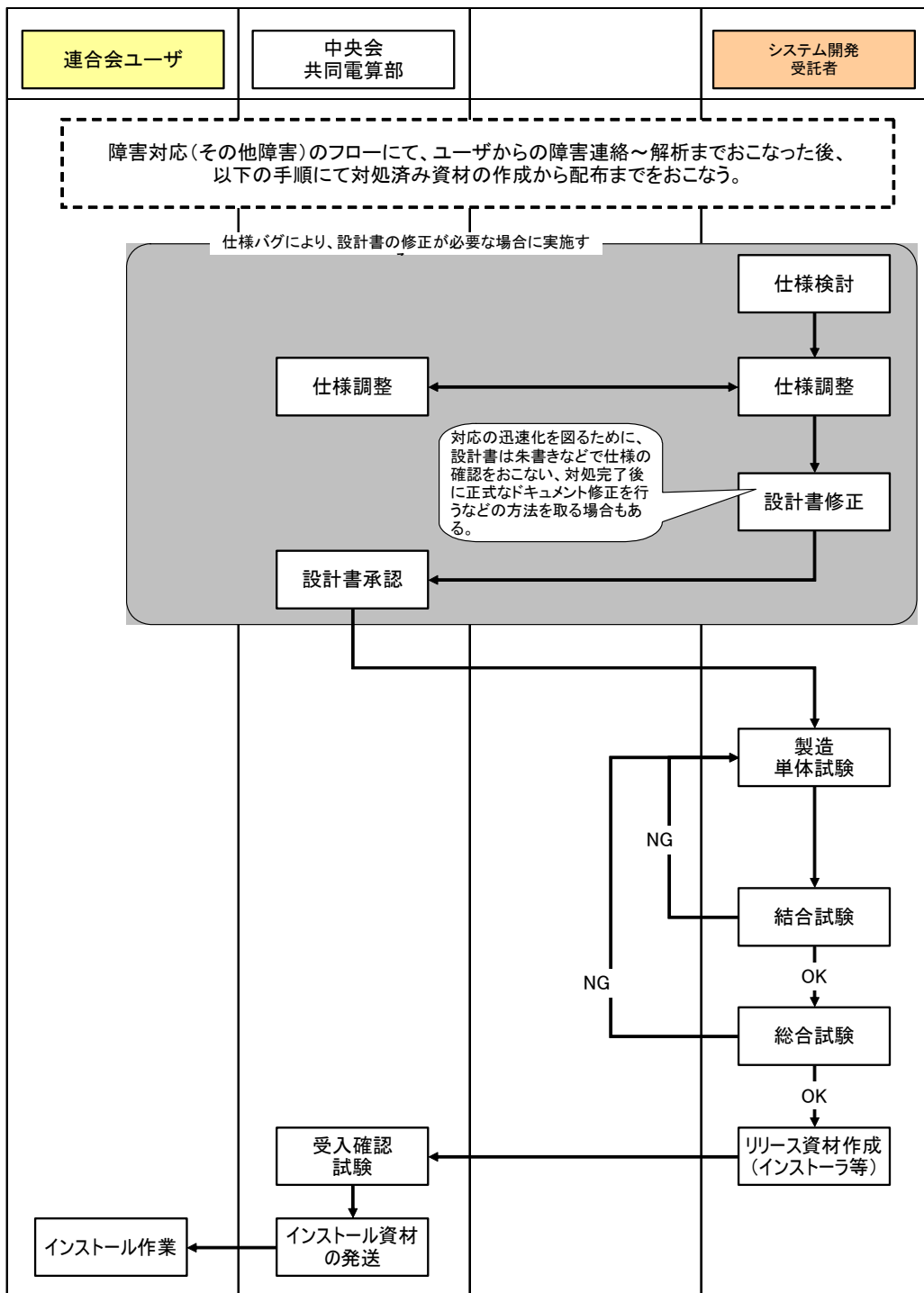


図 7 業務アプリケーションのバージョンアップ (不具合対応時)

## 4.2 OS、ミドルウェアのバージョンアップ

OSのパッチプログラムは、本システムを含む関連システムでの動作検証を経て、国保連医療保険NWより各連合会のパッチ管理サーバへ配信される。これを受けて、本システムのサーバは自動的にパッチファイルを取得する。各連合会では、自動配信されたパッチについて適用を行うものとする。

ミドルウェアのパッチ情報については、ハードウェア等一括調達業者が随時情報提供を行う。システム開発受託者にて、適用の必要性について判断を行い、必要な場合にはシステムへの影響を確認の上、中央会に報告する。中央会から各連合会へパッチの適用指示を行う。

OSミドルウェアのバージョンアップにおける対応フローを以下に示す。

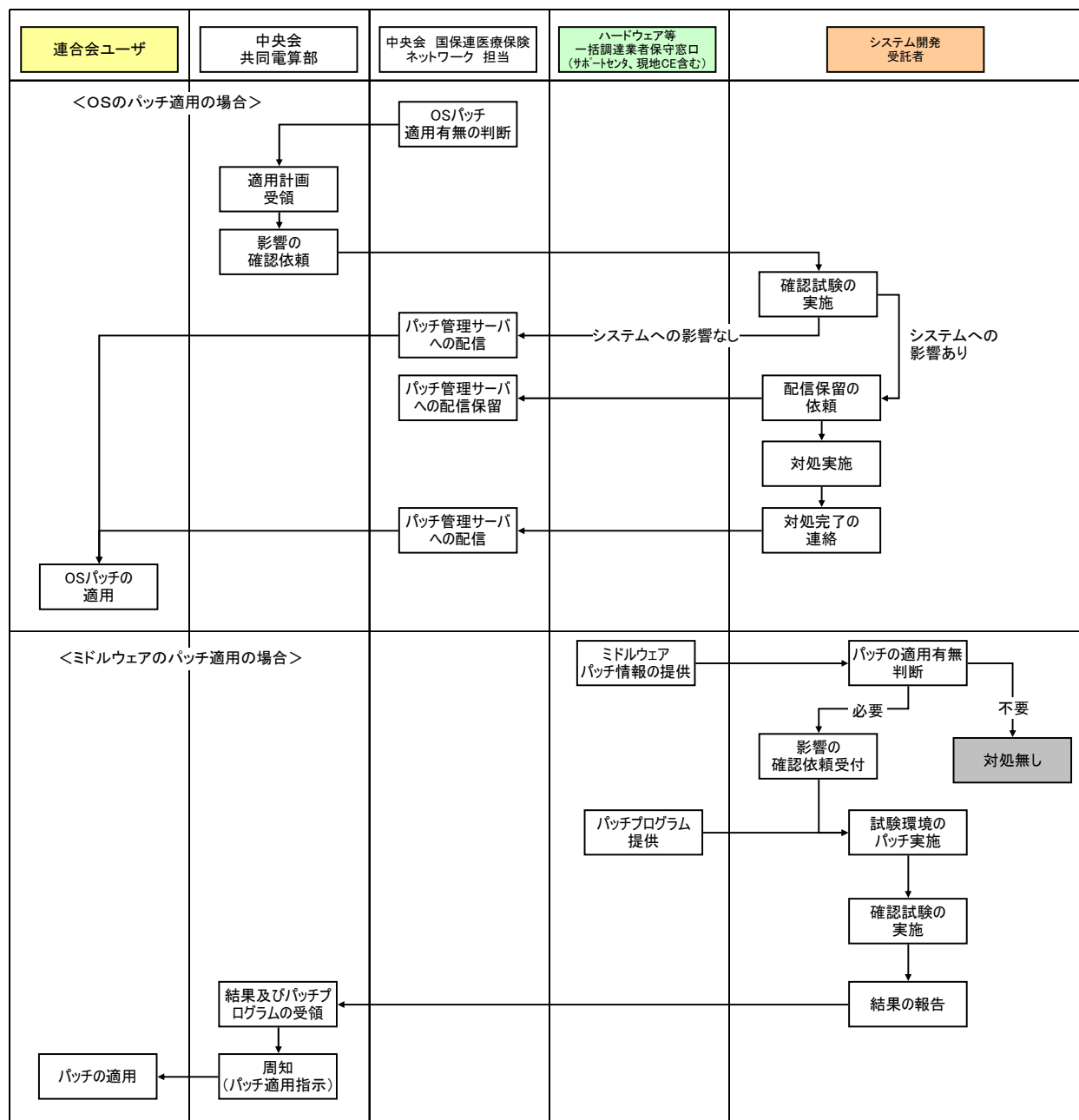


図 8 OS・ミドルウェアのバージョンアップ（パッチ適用）の対応フロー

## 5 その他事項

### 5.1 休業日の健診等機関向け周知とヘルプデスクでの情報把握について

健診等機関からのシステムへのアクセスは、「特定健診・保健指導決済システム」にて行われるが、システムのメンテナンス日やインストール作業日などは、平日についても作業のためシステムを停止する必要がある。

従って、各連合会は連合会の作業計画に基づき、土日祝日以外で「特定健診・保健指導決済システム」を停止する日程については、健診等機関への周知を行う必要がある。

また、周知を行っていても「特定健診・保健指導決済システム」の休業日にアクセスを試みて、アクセスできないため、「特定健診・保健指導決済システム ヘルプデスク」や連合会への問合せが発生する可能性がある。従って各連合会の休業日について「特定健診・保健指導決済システム ヘルプデスク」で把握する必要がある。

以下のフローにて対応を行う。

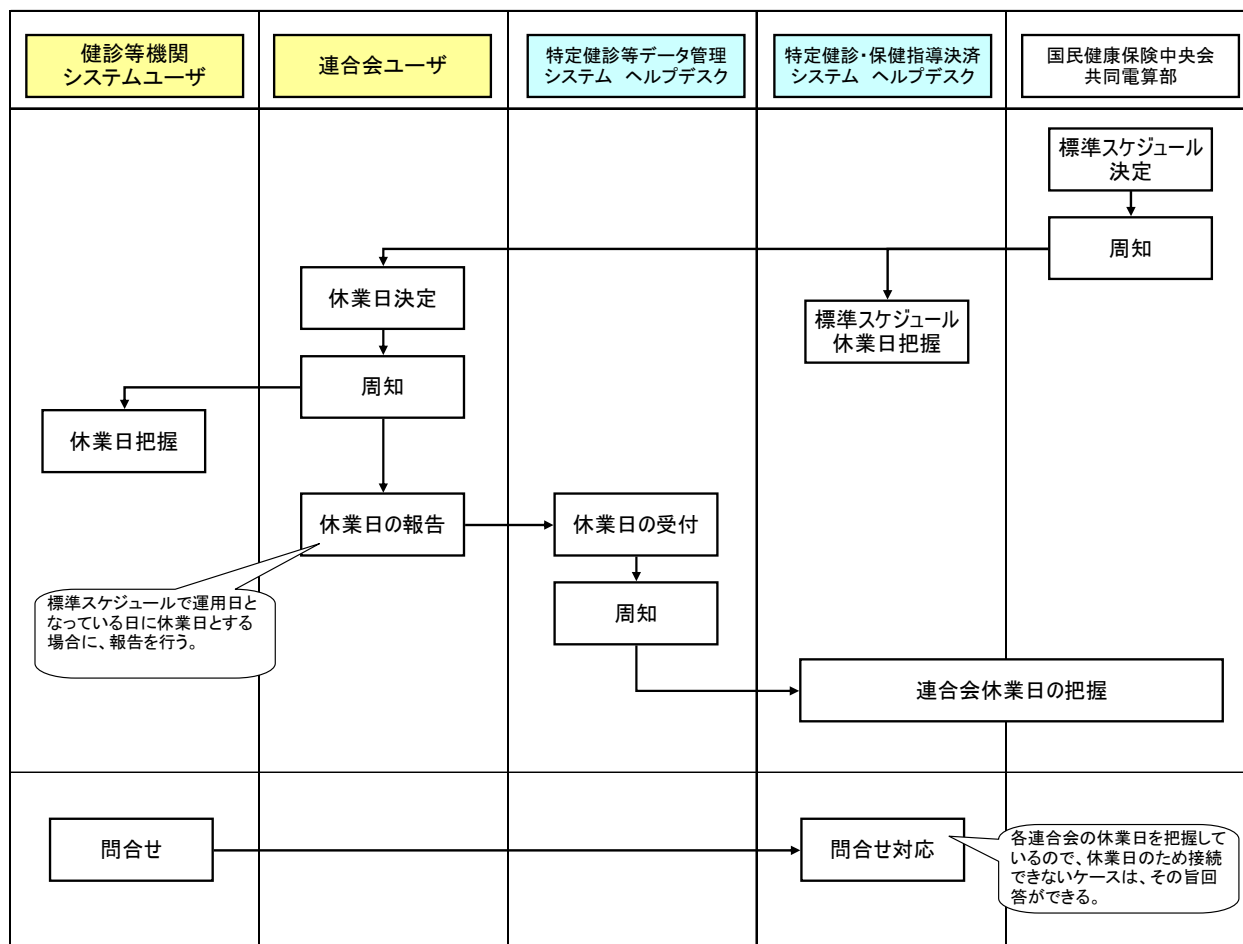


図 9 特定健診保健指導決済システム休業日の把握

なお、連合会から特定健診等データ管理システムへの休業日の報告は、標準スケジュールと異なった日程にて休業日を設定する場合のみとする。また、報告は次のフォーマットに従うものとする。

----- (休業日報告フォーマット) -----

【連合会名】

【休業日とする予定日】

【休業日とする時間帯\*1】

【休業の理由\*2】

\*1・・・特定の時間帯のみ「特定健診・保健指導決済システム ヘルプデスク」への接続を停止する  
場合に記載する。終日停止する場合には記載不要

\*2・・・健診等機関より、休業の理由を質問された場合の回答に使用します。

-----

上記の文面で「特定健診等データ管理システム ヘルプデスク」までメールで報告すること。