

令和7年度 被災者支援システム構築及び運用保守業務委託

仕様書

令和7年5月

焼津市 防災計画課

第1章 総 則

(適用)

第1条 本仕様書は「令和7年度 被災者支援システム構築及び運用保守業務委託」(以下「本業務」という。)に適用する。

(目的)

第2条 昨今の自然災害では、本市においても豪雨・台風などにより市内全域で大きな被害を受けており、将来の発生が想定される南海トラフ地震においては、これをはるかに上回る被害が想定されている。

災害時には、罹災証明書の発行・支援や被災者台帳の作成等、迅速な市の対応が求められるため、焼津市では平時からの要支援者に関する情報管理及び発災後の被災者への迅速な支援を行うことができる被災者支援システムを導入することとしたい。

(遵守法規・関係法令)

第3条 本業務は仕様書のほか、以下に定める関係法令等を遵守して行うものとする。

- (1) 災害対策基本法
- (2) 焼津市地域防災計画
- (3) 個人情報の保護に関する法律及び関係諸規則
- (4) 焼津市情報セキュリティポリシー
- (5) 焼津市財務規則及び関係諸規則
- (6) その他関係法令、規程及び通達

(貸与資料)

第4条 発注者は、本業務を実施するにあたり必要な資料を受注者へ貸与するものし、受注者は情報漏洩、破損、紛失が起きないように適切に管理しなければならない。

(事故)

第5条 本業務遂行中の事故は、発注者へ直ちに連絡を入れた上で、受注者の責任において処理するものとする。

(疑義)

第6条 本仕様書に定めない事項及び疑義が発生した場合は、発注者と受注者の協議の上、受注者は発注者の指示に従い業務を遂行すること。

第2章 業務概要

(プロジェクト管理)

第7条 受注者は、各業務の円滑な運営、品質管理を目的とした、プロジェクト計画書を策定し、発注者の承認を得て本業務を遂行すること。

2 本業務は以下の実施体制で遂行すること。

- (1) 受注者は、本業務の遂行を確実とする実施体制を確保し、提案時に実施体制図を提示すること。
- (2) プロジェクト管理を行う者は、発注者の指示に従い、業務遂行に関する一切の事項を管理、処理すること。
- (3) 品質管理を行う者は、業務全般の照査を行うこととし、成果品の品質確保に努めること。また、システムの構築実績がある者とする。

3 会議運営

- (1) 受注者は本業務の遂行において、発注者と協議、報告等を目的とした定例の会議体を

- 月1回以上開催すること。
- (2) 定例の会議体以外については、発注者及び受注者の判断により、必要に応じて開催すること。
- (3) プロジェクトに責任を持つ者は、原則、全ての会議体に参加すること。
- (4) 会議体の運営は受注者が主体となり、議事録、課題管理表等を作成すること。

(業務範囲)

第8条 プロジェクト管理以外の業務範囲は以下のとおりとする。

- (1) 被災者支援システム構築
住家被害認定調査の支援及び調査データの集計を迅速に実施し、罹災証明書の発行、被災者台帳の作成及び避難行動要支援者の名簿や個別避難計画の作成管理の業務支援ができるものとする。また、前述の業務を行うために必要となるデータ整備も調達範囲とする。
- (2) システム利用環境構築
住家被害認定調査時等の写真や資料を確認することができる環境を構築するものとする。構築の際に、必要に応じて焼津市に設置する機器(NAS等、保存可能容量は提案すること)を調達すること。また、庁舎内に設置が必要な機器の場合、設置場所等については協議すること。

(基本事項)

第9条 被災者支援システムが有する機能は以下のとおりとする。詳細は別紙「機能要件一覧兼確認書」を参照して構築し、システム構成、平時及び災害発生後における各機能の利用方法について、説明、提案すること。特に被災者台帳作成・管理機能は管理できる項目を、モバイル調査機能は一次調査、二次調査におけるシステムの一連の使用方法について、説明、提案すること。

- (1) 基本要件
焼津市の庁内LAN(LGWAN環境)からアクセスすることができ、ユーザー情報(ID・パスワード)の作成や権限の設定等ができる機能を有すること。【参考】焼津市職員数:786人
- (2) 住家被害認定調査サポート機能
調査計画の策定を効率化し、被害状況を公正に判定でき、専門知識の無い職員でも住家被害認定調査を実施できる機能を有すること。
- (3) モバイル調査機能
タブレットやスマートフォンを活用した調査をすることができる機能を有しており、災害時にはインターネットからモバイル端末により調査位置の事前登録、調査データ入力等の調査機能を活用できる機能を有すること。また、クラウド上又は焼津市に設置する機器に調査票画像や調査写真を格納・管理でき、被災者支援システムから参照することができる機能を有すること。また、二次調査において損害率を自動計算し、判定結果の算出まで現地で完結できること。
- (4) 罹災証明書発行機能
被害認定調査結果、住民・家屋情報を突合し罹災証明書の遅滞ない発行を可能とする機能を有すること。罹災証明書は市内のいずれの庁舎でもシステムから発行が可能であること。
- (5) 被災者台帳作成・管理機能
「被災者台帳の作成等に関する実務指針」及び「災害に係る住家被害認定業務実施体制の手引き」を参考とした仮設住宅の手配状況や支援金の給付、税や公共料金の減免等、罹災証明書の内容に応じて庁内横断的に実施する被災者支援の状況をデータベース化した被災者台帳の作成・利用を可能とする機能を有すること。
- (6) 避難行動要支援者関係機能
避難行動要支援者の情報を台帳・地図上で管理し、見守り活動や安否確認のために市が任意で指定(例:区・自治会、民生委員担当地区、一次町名、二次町名等)した一覧

名簿の作成・印刷が容易に行える機能を有すること。また、避難行動要支援者の情報を活用し個別避難計画の作成及び管理ができる機能を有すること。また、現状のシステムに登録されているデータを継続して使用できるようにデータ移行を行うこと。

【参考】導入済みシステム:宇式エンジニアリング株式会社 避難行動要支援者名簿管理システム

※システムに関する問い合わせ先担当者…株式会社熊本計算センター(096-383-9802)

※要支援者数:約5,400人、民生委員児童数:251人、自治会数:35、町内会数:324

(業務期間及び契約)

第10条 本業務の期間及び契約については以下のとおりとする。

(1)システム構築期間

契約締結日から令和8年3月31日まで

※想定スケジュールは以下のとおり

- ・契約:令和7年7月
- ・要件定義、構築設計:令和7年7月～12月
- ・試験、仮稼働:令和8年1月～3月末

※令和7年10月上旬に住家被害認定調査業務に関するシステムの機能が一時的に使用できるようにすること。詳細は別途協議すること。

(2)運用保守期間

令和8年4月1日から令和13年3月31日まで

※システム構築後の令和7年度(3か月を想定)を実証期間、令和7年度以降の5年間(令和8年4月1日から令和13年3月31日まで)を運用保守期間として想定している。この場合において、令和7年度の運用は本業務に含むものとする。

(3)契約

本業務は、公募型プロポーザルにて選出された優先交渉権者と随意契約にて契約を締結する。なお、優先交渉権者が辞退した場合、次点交渉権者と提案内容の確認を行い、その結果に基づき契約を締結する。

(提出書類)

第11条 本業務において、構築業務期間中及び完了時に次の書類等を提出すること。なお、提出場所は焼津市防災部防災計画課、提出期限は令和8年3月31日とする。提出書類は印刷製本を行い、電子データ(PDF形式及びMicrosoft Office 2010(Word、Excel又はPowerPoint)以降のOpenXML形式)と合わせて正・副の2部を納品しなければならない。プログラムにおいては電子データ、ライセンス証書等を発注者が求める形式で納品しなければならない。

(1)業務完了報告書(紙媒体1部)

(2)業務概要報告書(紙媒体2部及び電子媒体:本プロポーザルの提案書をベースに本委託業務の最終内容の要旨を完結にまとめたもの)

(3)次条の表①の2～8、表②の1の最終版(紙媒体1部及び電子媒体)

(その他提出書類)

第12条 本業務において、提出すべき書類等は表①、表②を基本とする。

表①:システム構築期間における提出書類一覧

	名称	内容	提出期限
1	業務責任者報告書	・業務責任者報告書	契約締結後速やかに
2	プロジェクト計画書	・プロジェクト計画書※	契約締結後2週間以内

		① 実施体制図(体制図、連絡窓口、作業分担等) ② 全体スケジュール ・プロジェクト運営規約	※工程毎速やかに
3	プロジェクト管理及び会議資料等	・管理表(文書管理、課題管理表、変更管理等) ・報告書(進捗報告、作業報告等) ・議事録(原則として会議終了後7営業日以内)	随時
4	要件定義書	・要件定義書 ・システム品質管理に関する計画書	契約締結後2週間以内
5	設計書(基本設計書・詳細設計書)	・システム管理に関する設計書	工程完了後速やかに
6	操作マニュアル	・各機能の操作及び運用方法を記載したマニュアル	工程完了後速やかに
7	各種設定書	・システム管理に関する設定書	工程完了後速やかに
8	試験成績表	・システム等の試験成績表	工程完了後速やかに
9	その他	・ライセンス証書	工程完了後速やかに

表②:運用保守期間における提出書類一覧

	名称	内容	提出期限
1	保守計画書	・スケジュール ・管理体制表等	運用保守期間開始前
2	問合せ管理表	・問合せ管理表等	都度
3	定期・臨時作業報告書	・作業内容 ・作業実施者 ・作業量 等	都度
4	システム管理報告書	・問合せ 受付、対応状況 ・システムの稼働及びリソース状況 ・サービスレベル状況 ・障害一覧 ・セキュリティ対応状況 ・その他、発注者が必要と判断した書類	運用保守期間終了時
5	議事録等	・議事録 ・その他報告事項に関する資料	都度
6	重大事故等報告書	・重大障害対応結果の報告	都度

(成果品の帰属)

第13条 本業務の成果品及びデータについては発注者に帰属するものとし、受注者は発注者の許可なく、複製、貸与、流用並びに廃棄してはならない。ただし、本業務において導入される被災者支援システム等ソフトウェアの著作権は受注者に帰属するものとする。

第3章 情報セキュリティ対策

(情報セキュリティ対策の実施)

第14条 受注者は、本業務が取り扱う情報の重要度を認識した上で、セキュリティ関連規程等に準拠し、技術的対策、物理的対策、及び人的対策のそれぞれの観点から、万全の情報セキュリティ対策を実施すること。具体的なセキュリティ対策については、受注者からの提案とし、セキュリティ確保にかかる負担については、受注者が負うものとする。

(情報セキュリティの基本要件)

第15条 情報セキュリティに関する基本要件は以下のとおり。

- ①焼津市情報セキュリティポリシーを遵守すること。
- ②構築するシステムの稼働率、目標復旧時間、目標復旧ポイント、バックアップの保管方法などの可用性に関する事項はサービスレベル契約(SLA)又はサービスレベル目標(SLO)に規定すること。
- ③システムに接続する際は、ID、パスワードを用いること。
- ④操作ログの取得・保存機能を有すること。
- ⑤不正なアクセスを防止するためのID管理とアクセス制御を実装していること。
- ⑥本業務の従事者に対して、データの保護及び秘密の保持等データの取扱いに関し履行すべき責務について十分な教育を行い、その実施状況を記録すること。
- ⑦その他、本市が作成した別紙「非機能要件一覧兼確認書」を参照して要件を備えること。

第4章 システム構築

(システム構成)

第16条 本システムはクラウド形式で LGWAN 接続系のネットワーク下で稼働するシステムを提供すること。本提案においては構築環境におけるメリットを明確にし、効率的で持続可能性の高い提案を行うこと。なお、それぞれの要件は次のとおり。

(1) 共通事項

庁内LGWAN接続系の端末(パソコン、以下利用端末仕様参照)で各種操作ができること。

(利用端末仕様)

CPU:AMD Ryzen(TM)5 7530U(16MBキャッシュ、2.0-4.5GHz)

メモリ:16GB

SSD:256GB

OS:Windows11Pro

【参考】業務利用中複合機 Canon iR-ADV C5850F(スキャン機能あり)

(2) クラウド要件(別紙「非機能要件一覧兼確認書」を参照すること)

- ①地方公共団体情報システム機構のLGWAN-ASPサービスリストに登録されていること。
- ②クラウドサービス(データセンター)の設置場所は日本国内とすること。
- ③システム稼働に必要なクラウド環境(サーバ、スイッチ類)を調達すること。システムを安定的に運用できる環境(ウイルス対策ソフト、バックアップソフト等)も提供すること。

(システムの規模)

第17条 本システムの利用に当たっては、災害データベース数、システムを利用可能なユーザ数について、状況に応じて増やす予定である。本システムの規模として最低限必要な(1)に管理可能な災害データベース数、(2)にシステムを利用可能なユーザ数を示す。各数量は最大数を提案すること。

(1) 管理可能な災害データベース数

項目	数量
災害データベース数	2以上

(2) システムを利用することが可能なユーザ数

項目	数量
システム利用可能ユーザ数	1以上

(ソフトウェア要件)

第18条 必要なソフトウェア構成及び要件は、次のとおりとする。

(1) 被災者支援システム

職員が利用する端末は Microsoft Excel 及び PDF リーダーを備えていることを前提とする。

(2) 基本データ変換ツール

市が保有する住民基本台帳データや家屋データ等のシステムで使用するデータを市内 LGWAN 接続系の端末上で動作し、システムに取り込むことができる基本データ様式に変換することが可能なツールを構築し、DVD 等のメディアで納品すること。ただし、データの取り込み方法については協議を行い、ツールが不要となった場合は、調達の対象外とする変更契約を締結する場合があります、関係業者との調整に係る費用も本業務に含めるものとする。
また、市が導入済の基幹系システムの標準化対応後でもデータの取り込みができるように支援すること。

【参考】導入済基幹系システム:株式会社 SBS 情報システム STAFF-Suite

※システムに関する問い合わせ先担当者

・・・公共事業本部次長兼第3システム部長 土田 【054-288-7544】

(3) 住家被害認定調査モバイルアプリ等

住家被害認定調査をモバイル端末で実施することができるアプリ等をインストールすること。

また、調査時にインターネット環境が無い場合でも使用可能とすること。

(ハードウェア要件)

第19条 本システムを運用するにあたって調達が必要なハードウェアの要件は、以下に示す同等以上の性能とし、確実に動作させることができるようにすること。

機能名	機能の概要
モバイル端末(5台)	メモリ2GB程度 ストレージ32GB以上 Wi-Fiによる通信ができる機能を有すること (ただし、SIMカードやモバイルルーターは調達不要) OSは以下のいずれかを満たし、統一すること (1) Windows11 Pro バージョン 24H2 (32 ビット及び 64 ビット) 以上 ※タブレット型になること。 (2) Android 14.0 Marshmallow 以降 (ARMv7 32 ビット及び ARMv8 64 ビット) (3) IOS 17 以降 (64 ビット) ※今後予定されているOS のバージョンアップ等については本市と協議し対応を行うこと。

(現地設置、環境調整)

第20条 調達するハードウェアがある場合は、発注者の指示の上で現地設置を行い、それぞれの環境下で作動するように環境調整を行うものとする。

(動作確認試験)

第21条 受注者の試験環境にて、所定の動作及び性能が得られているかを確認する。また、動作確認試験の結果をもとに、発注者の要望に沿うように調整するものとする。

(ハードウェアの調達)

第22条 本システムを運用にするにあたって必要となるハードウェアがある場合は全て受注者が調達するものとする。

第5章 運用支援及び運用保守業務

(運用支援)

第23条 運用支援の基本要件は以下のとおりとする。(別紙「非機能要件一覧兼確認書」を参照すること)

- (1) 受注者は、稼働開始後、本仕様書の要件を満たす品質・性能等を提供するために、システムの更新及びバージョンアップ等を行い、正常な稼働を保証すること。
- (2) 問い合わせ窓口を一元化すること。
- (3) 利用者に影響のある事態が発生した場合は、直ちに発注者に連絡すること。併せて復旧対応を実施し、復旧に向けた対応、復旧について都度連絡すること。
- (4) メンテナンス等の計画停止の際は事前に発注者に連絡し、対応完了後も連絡すること。
- (5) システム構築後、下表のサービスレベルを原則とした、安定したシステム稼働を維持するためにシステム保守サポートを行うこと。

サービスレベル	規定内容	目標値
サービス提供時間	・利用者が本サービスを利用できる時間 ・計画停止時間を除く	24時間365日
サービス稼働率	・サービスを利用できる確率 (計画サービス時間※1 - 停止時間※2) ÷ 計画サービス時間 × 100 ※1.計画サービス時間: サービス提供時間 - 計画停止時間 ※2.停止時間: 外部からの全てのリクエストに応答不可となった時間 (計画停止時間を除く)	99.5%以上

(運用保守)

第24条 運用保守の基本要件は以下のとおりとする。

- (1) システムの動作障害等を定期的に確認し、発生時は対応すること。
- (2) 問い合わせ対応は原則として、平日9:00～17:00 とする。ただし、重大な障害及びインシデント発生時の緊急連絡用電話番号を用意すること。
- (3) メールによる問い合わせに対応すること。
- (4) 問い合わせを受け付けて、助言や問題の切り分け、必要な対応を行うこと。
- (5) 集積されたデータ等の日次バックアップを取得し、世代管理(3世代程度)を行うこと。
- (6) ハードウェア、ソフトウェアの修正プログラムやバージョンアッププログラムは、評価の上、発注者と協議の上、随時適用すること。
- (7) システム構成等の変更が発生した場合は、関係資料の修正を行い、提出分は既存資料の差し替えを行うこと。
- (8) 保守サポート内容は下表を基本とし、詳細については発注者と受注者が協議の上、決定すること。

項目	内容	備考
運用支援	サービス窓口	電話受付時間(電話による問い合わせ受付・回答) 平日: 9:00～17:00
		メール受付時間(メールによる問合せ受付・回答) 24時間365日
	計画停止事前通知	メンテナンス等の一時的サービス停止時の事前通知 原則2週間前に通知
	システム環境維持	構成するハード(サーバ)ソフト(サーバOS、セキュリティソフト等)の修正プログラムやバージョンアッププログラム等の適用、バックアップの取得(3世代程度) 緊急性の高いパッチは即時に適用し、それ以外は適宜

障害対応	障害の復旧	連絡から翌営業日以内し、速やかに復旧対応をすること	システム障害等で再インストール等が必要な場合は、発注者と協議すること
	障害対応の報告	障害対応の段階ごとにレポートを提出	段階は、障害除去の作業ステップを指す

(9) 運用保守業務の詳細は、企画提案書に記載すること。

第6章 その他

(契約期間終了時等のデータの引継ぎ)

第25条 契約解除時及び契約期間終了時には、蓄積された被災者台帳名簿等のデータを発注者に無償で引き継ぐこと。データ形式は CSV 形式を基本とする。受注者は、引継ぎの完了を発注者が確認した後、速やかに当該データの確実な消去を行い、発注者に報告すること。その際、事業者が発生する費用については、発注者に別途請求しないこと。

(独自提案)

第26条 仕様書、機能要件一覧及び非機能要件一覧に記載のないシステム機能や研修、発災前後に有益な機能があれば追加で提案すること。また、要件一覧等に記載のある項目であっても、特筆すべき内容（当該業務の目的を踏まえ、平時や発災後に特に有効な内容）については、提案書に記載すること。

(その他の特記事項)

第27条 最終的な業務の仕様については、契約締結までの間に選定された事業者と市で協議の上、変更する場合がある。