

宇城市被災者支援システム導入及び保守業務委託仕様書

1 委託名

宇城市被災者支援システム導入及び保守業務委託

2 目的

本業務は、本市において災害が発生した際に災害対策基本法第 90 条の 2 において定められた罹災証明書の発行及び同法 90 条の 3 に定められた被災者の援護を実施するための基礎とする台帳作成機能を備えることにより、迅速かつ公平な被災者の生活再建支援業務体制の確立を目的とし、大規模災害等発生に対応するため、住家被害認定調査、罹災証明書の発行、被災者台帳の管理を一連の流れで取扱うことができることや要支援者に関する情報管理や避難行動計画の作成が対応可能なシステムを調達するものとする。

3 基本方針

本業務は、内閣府が示す住家被害認定調査が可能であることに加え、住家被害認定調査が未経験の職員でも調査可能なシステムであり、住家被害認定調査や罹災証明の発行が円滑に行え、効率的な被災者支援が可能なシステムを導入する。また、要支援者の情報を台帳で管理し、安否確認のために名簿作成や印刷が行える機能を有するシステムとする。

今回の構築に関して、アプリケーションやハードウェア等（クライアントとプリンター等の一部機器を除く）は所有しないサービス利用型（ASP・SaaS 方式）のシステム（クラウドサービス）導入とする。

但し、詳細なアクセス権限の設定やログ管理をはじめとするセキュリティ対策にも十分考慮したシステムであることが求められる。

システム構築に際しては、業者決定までに各社が保有するパッケージシステムの十分な比較検討を行う。

4 全体仕様書

（１）業務概要

本業務の概要は以下のとおりとする。

- ① 被災者支援システム構築
 - 操作研修等
 - 保守管理

(2) 履行期間

契約締結日の翌日から令和 8 年 3 月 16 日まで（構築期間は令和 8 年 2 月 27 日までとする）

※保守期間は令和 8 年 3 月 1 日から令和 12 年 3 月 31 日までを予定

(3) 納期及びスケジュール

本稼働予定年月日及びスケジュール策定時の留意事項は次のとおりとし、詳細については別途協議の上決定する。

なお、本業務については、業務の特性や繁忙期、職員の負担等を考慮した上で、最も効率的で確実なスケジュールを策定し、提案すること。

① 本稼働予定年月日 令和 8 年 3 月 1 日（被災者支援システム）

② スケジュール策定時の留意事項

ア. 契約締結後、研修までのスケジュール案を明記すること。

イ. 工程及び作業名ごとに、本庁との役割分担を明確にすること。

ウ. 工程におけるマイルストーンを明記するとともに、工程の名称・期間・目的・管理項目、定例報告及びレビューの予定も明記すること。

エ. 導入時期、テスト期間、業務走行テスト期間、研修テスト、ユーザー教育等について、その時期を明記すること。

オ. 納品物の納入時期を明記すること。

(4) 成果物

① 納品場所

宇城市松橋町大野 8 5 番地

② 成果物

以下の通りとする。

NO.	項目名	媒体（部数）
1	本システムに係るハードウェア・ソフトウェア一式	—
2	ソフトウェア・ハードウェア明細	紙（1）電子（2）
3	システム設計書・機能仕様書	紙（1）電子（2）
4	テスト計画書・成果報告書	紙（1）電子（2）
5	議事録（打合せ・協議確認書）	紙（2）
6	研修テキスト	紙（3）電子（2）
7	各種マニュアル	紙（1）電子（2）
8	研修報告書	紙（2）
9	その他必要書類	別途協議

（５）検査、支払い条件

① 検査

導入・開発が完了し、テストで不備がないことを受託者が確認したものを検査対象とし、本庁にて指定した成果物と受入試験を実施し、合否を決定する。また、本庁が検査を行うために必要な機材等は、受託者が準備するものとし、検査に必要な費用は、全て受託者の負担とする。なお、検査で合格となった後、当該年度の委託料を支払うものとする。（支払い方法は別途協議を行うこととする）

② 導入・開発の遅延等に伴う当庁への補償

本システムの導入・開発について、本庁に対して事前にその内容が通知されないまま遅延し、システム稼働開始に影響を与えた場合、又は事前通知があった場合であっても、社会通念上明らかに受託者の瑕疵による時は、本庁の業務に与えた影響に対し、本庁は受託者に補償を求めるものとする。

③ 本業務遂行の際の主な費用負担に関して、以下に示す。

ア. 人件費・諸手当等

本業務の遂行にあたり必要となる受託者の全ての人件費、出張旅費、諸手当等の費用は、すべて契約金額に含まれるものとする。

イ. 消耗品

本庁との打合せをはじめとする各種会議等で使用する印刷物作成や成果物の納品に関わる電子媒体等、研修等で使用するテキスト作成等に要する消耗品の費用は、すべて契約金額に含まれるものとする。

ウ. 通信運搬費

本庁との連絡調整に必要となる電話・郵便等の通信運搬費など、受託者から本庁に向け発信、発送したものについては、全て契約金額に含まれるものとする。

エ. 機等の事務用品、パソコン等の費用

導入・開発に要する机、椅子等の事務用品、パソコン、タブレット、プリンタ等の機器類の費用は、全て契約金額に含まれるものとする。

（６）制度改正の対応

本業務の契約期間中において、制度改正が行われる場合、受託提供者のパッケージシステムのレベルアップやカスタマイズなど機能追加により対応すること。その費用に関しては、契約金額に含まれるものとする。（制度改正による影響が大きい場合は別途協議のうえ費用が必要かどうかを決定する）

このカスタマイズ等により、ソフトウェアの保守業務に影響を及ぼす恐れがある場合、その影響を事前に本庁に通知し、承認を得たうえでカスタマイズ等を実施すること。

なお、制度改正の対応を行う際は、事前に必ずテスト環境で問題がないことを確認し、本番環境に導入適応すること。

システム標準化を見据え、国際標準化が完了されたフォントを採用すること。

(7) レベルアップとバージョンアップ

本業務の契約期間中における機能改善等によるレベルアップは、必要に応じて行うこと。その費用に関しては、全て契約金額に含まれるものとする。

また、本業務の契約終了後における機能改善や基本ソフト等が更改される場合などのバージョンアップについては、内容等を本庁と協議の上、柔軟に対応すること。

(8) 契約不適合責任

新システムの不具合が本稼働後に発見された場合には、受託者は無償で是正措置を行うこと。なお、本システム稼働後1年間とする。

(9) 秘密保持

受託者は、本業務において知り得た全ての情報を本業務の目的以外に使用し、又は第三者に開示若しくは漏洩してはならないものとし、そのために必要な措置をとるものとする。

また、契約終了後も同様とする。

(10) その他留意事項

本提案仕様書に定めのない事項、又は業務の遂行にあたり疑義が生じた場合は、本庁と受託者の協議によりその解決を図るものとする。

5. 被災者支援システム業務仕様

被災者支援システム導入にあたり、以下の要件を満たすこと。

(1) 機能要件

別紙「機能要件一覧」のとおり。なお、機能要件一覧に記載がなく、本市にとって効果的な機能、手法等があれば提案すること。

(2) ハードウェア要件

①サーバ等要件

本仕様書に記載した事項を踏まえ、データ量の増加や法制度改正対応等によるシステム資産の増大化を考慮し、以下を参考とすること。

また、庁舎内に設置が必要な機器に関しても同様とする。

- ア. サーバの種類や数量、OS・CPU・メモリなどのスペックについては、受託者の提案によるものとする。ただし、冗長化構成等、システムの安全稼働を必須とする。
- イ. 自動バックアップ機能を有すること。
- ウ. 停電時に安全に自動シャットアウトできること。
- エ. クライアントパソコンの OS のバージョンアップ等に対応できること。
- オ. サーバに接続する台数分のクライアントアクセスライセンスを有すること。

② 周辺機器

業務遂行上必要と思われる周辺機器及び設定作業については、本業務の範囲内として提案すること。

(3) ソフトウェア要件

パッケージシステムを稼働させるためのデータベース他各種ソフトウェアについては、信頼性、安全性、保守容易性、効率性等を考慮したデファクトスタンダードな製品とすること。

(4) クライアント要件

クライアントパソコン及びプリンタは、庁内 LAN に接続された既存の機器を使用する。なお、クライアントパソコンは、被災者支援システムについては、同時接続台数 2 台を基本とする。ただし、稼働後において一定数の増設もあり得るものとする。

また、導入するパッケージシステムについて、クライアントパソコン及びプリンタに設定作業が必要な際は、本業務の範囲内として実施すること。それぞれのスペックについては以下のとおりであるので、配慮すること。

①クライアントパソコン

OS : Microsoft Windows11

メモリ : 2GB

HDD : 100GB

CPU : IntelCore2Duo 2GHz 以上

利用台数：2台

②プリンタ

汎用的なレーザープリンタから出力できること。

なお、別途クライアントから設定等が必要な場合は、本業務範囲内として実施すること。

本庁プリンタ機器名：RICOH IM5500

(5) ネットワーク要件

- ア. セキュリティが完備されたデータセンターを活用したクラウド方式のシステムであり、インターネット回線もしくは総合行政ネットワーク（LGWAN-ASP）で利用できること。また、オンプレミス型のシステムでも提案を可とする。
- イ. 既設庁内ネットワークのアドレス体系に準じたネットワーク設定を行うこと。
- ウ. データセンターとの接続においては、セキュリティを確保すること。新たに接続回線を開設する必要がある場合、回線費用についても本業務範囲として含めること。
また、回線については、通信の死活監視が可能であること。
- エ. 導入機器に接続するためのケーブル類や設定・配線工事等も本業務内として実施すること。

(6) データセンター要件

- ア. 区画された独立スペースであり、将来の拡張性も対応できること。
- イ. 良質なサービスを提供するための設備と機能を備え、運用管理が実施されること。
- ウ. 情報セキュリティマネジメントシステム適合評価制度（ISO・IEC27001）の認証を取得していること。
- エ. 制限区画を定め、入退室管理設備による管理と監視カメラシステムによる監視記録が一定期間保存されていること。
- オ. 耐震（免震）構造であり、震度6強に対しても倒壊・崩壊しないこと
- カ. 火災報知システム、消防設備を有し、建築基準・消防法準拠での点検スケジュールを実施すること。
- キ. 商用電源停止時、電源供給可能なバックアップ電源を提供すること。
- ク. 設置されている機器等による発熱を抑えるのに十分な容量の級長を提供すること。

(7) セキュリティ要件

- ア. 受託者は、実施体制の中に情報セキュリティ責任者を設置し、業務実施メンバーの入退室や取り扱うドキュメント等の管理を徹底し、情報漏えい防止対策を万全に行うこと。また、緊急時の対処方法についても、あらかじめ策定しておくこと。
- イ. 本業務実施にあたり、業務実施メンバーに対しては、個人情報の取り扱いを含むセキュリティ教育を実施し、情報セキュリティ保持に関する意識の徹底を図ること。
- ウ. サーバのウイルス対策は受託者側で用意し、機器使用期間中は定義ファイル等の必要な更新を行うこと。ただし、定義ファイルの更新については、インターネットに接続して自動的に取得するものではなく、定義ファイルを記録した記録媒体等を利用して行うこと。

(8) 研修要件

①稼働時立会い

システムの稼働開始時は、稼働確認及び操作説明等の職員サポートを行うこと。

②職員研修

システム利用及び管理に必要な事項についての説明及び教育を行うこととまた、その際、研修テキストを用意すること。

受託者は研修端末（１台）や会場のネットワーク機器の準備を行うこと。会場確保は委託者で行う。

6. 運用・維持管理業務委託

次の業務を行うこと

(1) サービス利用要件

システムの利用時間は平日、土日祝日 8 : 00 ~ 24 : 00 を基本とし、この間のサービス提供を保証すること。

なお、災害時は 24 時間対応できるように努めるものとする。

(2) サポート要件

職員からの問い合わせ・質問等については、誠意を持って対応すること。

業務内容やシステム機能に関する問合せの他、一般的なパソコンの操作方法や OS に関する問合せについても、柔軟に対応すること。問合せ時間は本庁開庁時間内（平日 8 : 30 ~ 17 : 15）を原則とする。

また、年次処理などにおいては担当 SE が立ち会う、もしくは、事前に十分な準備を行い、異動等で業務担当者が変わっても問題なく処理を行うことができるサポート体制をとること。

ただし、業務の都合により、通常時間を越えてサポートの必要が生じたときは、協議のうえ、これに対応するものとし、費用は本業務の契約金額に含むものとする。

(3) 各種マニュアルの整備

受託者は、システムの円滑な運用を目的として、本庁と協議のうえ、次のマニュアルを作成しなければならない。

また、マニュアルについては、常に最新の状態を保持することとし、本庁及び受託者内部で人事異動が発生した場合であっても、短期的に円滑な業務内容の引継ぎを行える内容のものであること。

ア. 運用マニュアル

イ. 操作マニュアル（管理者用・一般職員用）

ウ. 障害復旧マニュアル

7. その他

- (1) 契約に関する費用は、受託者の負担とする。
- (2) 受託者が本業務によって委託者又は第三者に損害を与えたときは、受託者が賠償の責任を負う。
- (3) 業務の実施にあたっては、委託者と必要な協議及び打ち合わせを十分に行い、その指示に従って業務を進めること。
- (4) 受託者は、業務の進捗状況について、委託者に適宜報告を行うこと。また、委託者が業務の履行に関し、受託者に報告を求めたときは、速やかに応じること。
- (5) 本仕様書に記載のない事項及び業務の実施にあたり疑義が生じた場合は、委託者受託者協議のうえ、定めることとする。