

三田市被災者支援システム構築業務委託契約仕様書

1 構築業務委託契約の概要

1-1 件名

三田市被災者支援システム構築業務委託契約

1-2 目的

本市において災害が発生した際は、被災者の生活再建を迅速かつ公平に実施することが必須である。そのためには、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・交付、これらに係る家屋被害認定調査、及び、同法第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（以下、「被災者台帳」という。）作成等について、デジタルを活用し効率的に実施することが必要不可欠である。具体的には、少なくとも①家屋被害認定調査をタブレット及びスマートフォンで効率的に実施できること、②罹災証明書を発行・交付できること、③被災者台帳を作成・管理できること、④避難行動要支援者台帳の作成・管理及び個別避難計画作成を実施できることが必要となる。

本業務は、被災者の生活再建を迅速かつ公平に実施するため、これら機能を備えた LGWAN-ASP を用いたクラウドシステムを構築することを目的とするものである。

1-3 基本的な方針

- 1 本業務は、未経験者でも調査可能で簡易な調査手法を備え、標準化された業務フローにより建物被害認定調査員や証明書発行担当者の確保等ができ、罹災証明書発行が円滑に行え、被災者台帳の整備及び避難行動要支援者の情報を地図情報と連携し、台帳化して管理することができるシステムを調達するものとする。
- 2 円滑かつ的確な業務遂行を図るため、システムの機能等を十分に活用できるようにするとともに、特に以下に挙げる点を、システム及び付随した機能や実績等についての必須要件とする。
 - ア 建物被害認定調査で使用する調査票が、最新の内閣府指針と災害時の実態や効率的運用を考慮し、調査員がフローチャートにより簡易に調査できること。
 - イ 建物被害認定調査結果を効率的かつ短時間でデータ化する仕組みとして、モバイルによる調査ができる仕組みを有すること。
 - ウ 罹災証明書の発行において、被災者・家屋・被害のデータを地図上で名寄せする機能等、作業時間の短縮、誤りのない作業が実現できる仕組みを有すること。
 - エ 被災者台帳を作成し、各種支援施策を一元的に管理することができること。
 - オ 産学官連携での長年の実際の被災地での研究の成果として、標準化された業務フローを提案できること。
 - カ これまでの被災地での知見、法令等にあわせてシステムの性能改善ができること。

1-4 想定利用人数

- (1) 管理者…少なくとも1人を設定できること。
- (2) 利用ユーザ数…可能な限り多く設定できること。(最大登録可能数を提案すること。)
- (3) 災害発災時及び通常業務時の想定ユーザ数が明確であること

※三田市職員人数 700名程度

1-5 契約期間

令和6年9月下旬から令和7年3月31日まで（予定）

- ・基本的には単年度ごとに保守契約等を締結するものとする。

1-6 準拠する法令等

本業務の実施にあたっては、業務委託契約書及び本仕様書によるほか、下記の関係法令に準拠して行うものとする。

- (1) 災害対策基本法
- (2) 三田市地域防災計画
- (3) 三田市契約事務規則
- (4) 三田市情報セキュリティポリシー基本方針
- (5) 個人情報保護法
- (6) その他関係法令

2 契約の範囲

2-1 システム導入に係る役務の提供

- (1) 導入に係る打合せ
- (2) 実施計画作成（実施体制、作業役割分担表、スケジュール、連絡体制図）
- (3) 業務運用に向けた環境の準備・運用テスト・初期設定・不具合修正
- (4) データ移行支援及び基本データ変換ツールの構築
- (5) 運用管理者に対する操作・運用研修
- (6) その他、導入に必要な作業

2-2 クラウドサービスの提供

- (1) 契約期間中の継続的なクラウドサービスの提供（バージョンアップ含む）
- (2) クラウドサービスの障害発生時の対応及びその連絡・報告等
- (3) クラウドサービスの計画停止等の保守及びその連絡・報告等
- (4) その他、クラウドサービスの提供に必要な作業

2-3 運用保守の提供

- (1) 本システム利用・操作方法に関するヘルプデスク
- (2) 本システムの機能更新に関する連絡・報告等
- (3) その他、運用に必要な作業

3 機能要件

本市が想定する機能要件は以下のとおりとするが、これらの要件の一部を満たさない場合であっても、他の機能や提供できるサービスによって、要件に類似する又は、要件以上に利便性に資する機能を備えることができる場合は、それらも含め提案すること。なお審査を効率よく確実に実施するために要件を満たさない内容については技術提案書に明記すること。

3-1 全般

(1) サービス継続性の確保

受託者が提案するパッケージソフトウェアやICTサービスは、本市が最低でもシステム運用開始から5年間は継続して利用できるよう、一定のサービス品質を保ち、継続性・経済性を担保すること。また、サポートが終了するOS等についても、受託者の責任のもと、設備の更新、代替機能の提供により、機能を維持すること

(2) 法改正対応・バージョンアップ

本システムが対象とする業務に関連する法制度改正の動向にあわせて、システムのバージョンアップを行うこと。また、受託者の責任の範囲内で機能改善を図る場合は、事前に対象機能の概要と改善点や既存サービスへの影響等を説明し、本市対象業務の根幹に関わる以外の機能である場合は、オプションでの選択が可能なものとする。

(3) 大規模災害発生時

家屋被害認定調査、罹災証明書の発行から被災者台帳の管理など、復興復旧期において関係部局との情報共有を円滑にし、迅速で漏れのない被災者支援の実現を図るものである。その特性から、大規模な自然災害等が発生した場合において、確実にシステムが利用できる業務継続性を有すること。

(4) データ取込

システム導入において、委託者が使用しているシステムデータ（避難行動要支援者の情報等）や今後業務を進めていくにあたり必要なデータ（住民基本台帳情報等）についてデータの取込ができる機能を有していること。

3-2 システム機能

(1) 家屋被害認定調査

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家屋被害認定調査を実施できる機能を有すること。

(2) 調査票、調査画像等の参照機能

クラウド上に調査票画像や調査写真を格納、また管理でき、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。

(3) モバイル調査機能

調査票による調査以外にも、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。

(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。

(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為に市が任意で指定（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作成及び管理ができる機能を有すること。

(7) その他

上記に記載のないシステム機能や研修、発災前、発災時に有益な機能があれば追加提案すること。

3-3 システム動作要件

被災者支援システム利用端末（最低スペック）

OS：Windows10 Pro

CPU：Intel Core i3（第7世代）

ストレージ：SSD250GB

今後予定されているOSのバージョンアップ等について本市と協議し対応を行うこと

3-4 運用保守

(1) ヘルプデスク業務

受託者は、本システムに関する問い合わせ及び障害連絡の窓口として、代表電話番号及び連絡先のメールアドレスを用意し、問合せ等を受け付けること。

受け付けた問い合わせ及び障害連絡のすべてについて、問い合わせ内容、回答内容等を記録し、定期的に委託者に報告すること。

業務時間は土日、祝祭日、年末年始休業期間を除く、午前9時から午後5時30分までを原則とする。なお、メールによる受付(=受取のみ)は24時間365日実施すること。

ただし、発災時等において、当該時間以外に市で支援が必要になった場合は、緊急連絡先に連絡の上、必要な支援を行うこと。

(2) 保守運用体制

運用保守の窓口は一元化し、責任者・保守内容及び保守依頼時の連絡先等を明記した保守体制表を提出すること。また夜間・休日を含め、緊急時の連絡体制に関しても体制表に明記すること。

(3) 緊急対応

障害発生時の切り分けと対応を迅速に行うこと。

エラーなどの各種不具合が発生した場合、原因究明調査・プログラム改修・データの入れ替え・復旧作業を速やかに実施し、対応策を報告すること。

(4) クラウドサービスの停止

計画的にクラウドサービスを停止する場合は、ユーザへの影響を考慮し、遅くとも停止する7日前までに本市へ通知すること。その際、クラウドサービスの利用に支障が出ないように代替手段を提示すること。ただし、緊急でやむを得ない場合はこの限りではない。

(5) 利用終了時のデータ移行

本業務委託の利用終了時において、他社に移行する場合、移行に必要な措置を講じ、作業の支援を行うこと。また、データやファイルなど、必要な移行データを提供可能なデータ形式（CSV形式等）により提供すること。

4 研修

- (1) 運用開始日までに管理者に対してシステム操作について研修を実施すること。
- (2) クラウドサービスの構成について説明を実施すること。
- (3) 利用ユーザにシステム操作研修を実施すること。

3-2 システム機能毎に研修を行うものとし、オンライン・実地どちらでもよいが研修用 ID 等付与するなど実際に災害等が発生した際の想定をした研修を行うこと

5 納品物

5-1 納品すべきもの

- (1) 打合せの議事録
- (2) 実施計画（実施体制、作業役割分担表、スケジュール、連絡体制図）
- (3) 課題整理票
- (4) 各種操作マニュアル（保守計画等を含む）
- (5) 研修資料
- (6) 基本データ変換ツール
- (7) 画像格納用サーバ（システム運用上不要である場合はその旨記載すること）
- (8) その他、本市と受託者の打合せにより納品すべきものを選定すること。

5-2 納品の方法

- (1) 少なくとも電子媒体 1 部と紙媒体 1 部を提出すること。
- (2) 紙媒体については内容の変更があることから最終版のみ納品で差し支えない。
- (3) 電子媒体は打合せや確認のために都度電子メール等で送信すること。
- (4) 電子媒体は本契約の最後に CD-R 等で確定版をまとめて納品すること。
- (5) その他、本市と受託者の打合せにより納品の方法を指定すること。

6 セキュリティ

6-1 クラウドサービス要件

- (1) 冗長化されたサーバ構成でクラウドサービスが運用されていること。
- (2) クラウドサービスで使用する全ての通信は、SSL/TLS で保護されていること。
- (3) データのバックアップやサーバの運用監視・保守については、クラウドサービス提供者で実施すること。
- (4) 受託者は、プライバシーマークや ISO27001 (ISMS) もしくは JIS Q27001 (ISMS) 等の資格を有していること。また、ISO27017 などクラウドセキュリティ確保に関する取組があれば説明すること。
- (5) クラウドサービスの利用状況等のログを収集すること。ただし、収集対象や方法、単位や間隔、保管期間については本市と協議し、決定すること。

(6) クラウドサービスに関するデータのバックアップを行うこと。障害時においては、バックアップデータを用いて、前日の状態へ復旧できること。ただし、バックアップ対象、方法、単位、間隔、保管期間等については本市と協議し、決定すること。

(7) クラウドサービスへの不正な侵入の防止や障害発生の予防、また障害発生時の影響を最小限に食い止めるため、万全の対策を講じること。

(8) クラウドサービス要件で満たしていないことがあれば、技術提案書にて明記すること。

6-2 データセンター要件

(1) データセンターは国内に設置された専用施設で、耐震もしくは免振構造で震度 7 程度に耐えうる建物とし、その他火災・停電・漏電等の災害対策が行われていること。

(2) データセンターの設備について、電源や空調及びネットワークがすべて冗長化されていること。また非常用電源設備（自家発電機）を備えていること。

(3) データセンターは外部からの侵入や破壊行為等の人為的災害を未然に防止する対策が施されていること。

(4) データセンターの入室に際しては、IC カードや静脈認証等の認証に基づき、365 日 24 時間の監視カメラや防犯センサーによる監視を行っていること。また入退室記録を整備し、保存していること。

(5) データセンターは、ISO27001(ISMS)もしくは JIS Q27001(ISMS)の資格を有していること。

(6) データセンター要件で満たしていないことがあれば、技術提案書にて明記すること。

6-3 個人情報・情報セキュリティの遵守

(1) 本業務の提供にあたっては、「個人情報保護法」ならびに関連法令に従い、「三田市情報セキュリティポリシー」の各規定を遵守すること。

(2) 本業務の提供により知りえた情報を、目的以外に利用し、又は第三者に提供しないこと。このことは、本業務が終了した後においても同様とする。

(3) 本業務の提供において取り扱う情報や蓄積するユーザに関するデータを、本市の承諾なしに複製し、又は複製しないこと。本市が事前に承諾した場合を除き、当該契約については自ら行い、第三者に提供しないこと。

(4) 情報セキュリティの遵守事項に違反する事項が生じたとき又は生じるおそれがあることを知ったときは速やかに本市に報告し、その指示に従うこと。

(5) 本業務を終了する場合、契約期間終了後に、受託者においてデータを完全に消去し、その作業が完了した旨の証明書を発行すること。

7 その他

7-1 瑕疵担保責任

本業務の提供中、発見された契約不適合については、受託者がその契約不適合の補修または補修する責を負うこと。

7-2 著作物等に関する権利の帰属

(1) 本業務に際して、三田市向けに作成されたデータや画像等の著作権については、本市に帰属するものとする。また受託者は本市に対し、著作者人格権を行使しないものとする。

る。

(2) 本業務にあたり、受託者が従前から保有する知的財産権（著作権、ノウハウ、アイデア、技術、情報等を含む。）が含まれていた場合は、権利は受託者に保留されるが、本市は、本業務の範囲内において、これを無償で利用できるものとする（もしくは予め使用契約金額に含むこと）。

(3) 本業務の提供にあたり、受託者以外の第三者の保有する知的財産権が含まれる場合は、上記の定めによらないものとする。なお、第三者からの成果品に関し権利侵害に関する訴えが提起された場合は、受託者の責において解決するものとする。

7-3 留意事項

(1) 仕様の詳細などについては、本市の指示に従うものとする。

(2) 本仕様書に定める事項に疑義が生じた場合又は本仕様書に定めのない事項で協議の必要がある場合は、受託者は本市と協議を行うこと。

(3) 本仕様書に記載の事項について、その目的および効果に関して優れた代替方法等を発案したときは、その発案に基づき、本市と受託者により協議の上、仕様を変更することができる。

(4) 本サービスの提供にあたり、本市より改善を指摘された場合は、必要な措置を取り、その改善対策の報告をしなければならない。また、その経過及び改善対策方法の報告書を作成し、指定された期日までに提出すること。

以上