# 和泉市避難行動要支援者支援システム構築及び保守業務委託仕様書

## １．業務の名称

和泉市避難行動要支援者支援システム構築及び保守業務委託

## ２．業務目的

本業務の目的は、高齢者や障がい者等、災害時に一人では避難することが困難な方（以下「避難行動要支援者」という）の名簿情報の管理、個別支援計画の作成及び管理（情報更新含む。）するためのシステムを構築し、運用・保守することを目的とする。また、高い信頼性、操作性及び効率化を備えたシステムを調達することにより、現在の業務水準を底上げし、住民サービスの向上を図ることを目的とする。

令和3年5月に災害対策基本法の一部が改正され、災害時における避難行動要支援者の円滑かつ迅速な避難を図る観点から、避難行動要支援者について、誰が支援するか、どこに避難するか、避難するときにどのような配慮が必要か等、あらかじめ記載した個別支援計画の作成が市町村に努力義務化されている。そのため、避難行動要支援者名簿の管理、個別支援計画の作成及び管理だけでなく、発災時において、住民の状況を早急に把握できる安否機能等を付加することで、地域防災力を向上させる支援ツールとして活用することを目指す。

## ３．業務期間

契約の締結日から令和11年1月31日（地方自治法第234条の3に基づく長期継続契約）

各業務の履行期間

①システム構築業務：契約締結日から令和７年１月６日

②システム保守業務：令和７年２月１日から令和11年1月31日

## ４．履行場所

和泉市役所及び各施設等

## ５．業務概要

本業務の概要は下記の通りとする。

①計画準備

②打合せ協議

③システム構築

④導入支援・データ移行

⑤運用・保守業務

## ６．計画準備

現行の避難行動要支援者支援システムを更新するにあたり、発注者のインフラ環境、ネットワーク構成等の把握、各種システム要件の確認、搭載する各種データの収集を実施し、工程計画の立案、業務体制の構築を行い実施計画書としてとりまとめを行うものとする。

## ７．打合せ協議

（１）本システム構築において受注者は、発注者と緊密な連絡のもとに作業を履行し、各作業の工程ごと及び発注者が必要とする場合に、打合せを行わなければならない。

（２）受注者は、打合せ記録簿を作成し、内容に関して発注者の承認を得るものとする。

## ８．システム構築

（１）システム構築に際し必要なシステムの設定を協議のうえ行うものとする。

（２）設定においては、災害対策基本法に基づく、避難行動要支援者に関する事項を漏れなく記載設定を行うものとする。

（３）システムでの検索、集計方法、帳票レイアウト等の出力仕様等について、協議調整し、発注者の要請を極力反映するものとする。

（４）本システムを運用するために必要なID、パスワードの設定、ユーザ及びグループ毎の権限設定、セキュリティ設定についての調整について、発注者のセキュリティポリシーに基づき調整するものとする。

（５）システム形態は発災時における機器の管理、避難行動要支援者にかかる情報更新の精度等を考慮し、クラウド方式での運用が望ましい。

## ９．システム要件

本業務で導入する避難行動要支援者支援システムの要件は下記のとおりとする。

（１）現行のネットワーク環境及びクライアントＰＣでの動作を保証するものとする。

（２）クライントPCに新たなソフトウェアのインストールが必要な場合、ソフトウェアの内容及びインストール方法等について、本市と協議の上、実施する。

（３）既存の下記の職員利用端末（職員パソコン）でシステムが稼働できるように調整・設定すること。

|  |  |
| --- | --- |
| 項名 | 規格・数量 |
| ＯＳ | Ｗｉｎｄｏｗｓ１０　Ｐｒｏ |
| ＣＰＵ | １．３０ＧＨｚ、６４ビットプロセッサ |
| メモリ | ８．００ＧＢ |
| ＨＤＤ | １１７ＧＢ |
| ウェブブラウザ | Microsoft Edge |

（４）システム機能は「機能要件確認書」（様式第９号）の必須条件を満たすものとする。

（５）データセンターにサーバを設置する場合については、別表１「環境要件」を満たすものとする。

## １０．導入支援・データ移行

（１）クライアントを増設する場合、必要な対応を行う。

（２）組織改編及び人事異動等があった場合、ユーザ情報の変更作業について必要な対応を行う。

（３）ソフトウェアに変更又はバージョンアップがあった場合、システムの正常稼働を保証するとともに、必要な対応を支援する。

（４）本市のネットワーク環境に変更があった場合、必要な対応を行う。

（５）システムの円滑な導入を図るため、福祉総務課の担当職員（5名程度）に対して必要な研修を少なくとも年１回実施する。

（６）既存のシステム（国際航業社製　Sonic Web）で作成した名簿情報を、新システムに受け渡しできるよう、調整を行うこと。

## １１．運用・保守業務

（１）システム稼働後の安定した運用を図るために、別表2に定める「SLA（サービス品質保証）」に基づき、システム保守期間中における体制を構築するものとする。

（２）システム運用・保守期間中において、問い合わせ対応、障害対応等、システムの安定稼働に必要な保守作業を行うものとする。ただし、重大なシステム障害の発生時（システムが全く利用できない状態等）は、本市に来庁して作業を行えるようにすること。

（３）運用・保守業務は、避難行動要支援者支援システム納入日が属する翌月（令和７年２月１日からを予定）から令和７年３月３１日までを運用・保守期間として、有償で運用・保守契約を締結するものとする。

（４）令和７年度以降の運用・保守業務は、年度ごとに運用・保守契約を締結する。ただし、予算措置状況による。

## １２．準拠する法令等

本業務の実施にあたって、本仕様書によるほか、下記に掲げる関連法令等に基づいて行うものである。

①災害対策基本法（昭和３６年法律第２２３号）

②個人情報の保護に関する法律（平成１５年法律第５７号）

③和泉市財務規則（昭和３９年和泉市規則第１２号）

④その他の関係法令等

## １３．実施計画の承認及び変更

受注者は、本業務の契約締結後遅滞なく、仕様書等に基づき下記の書類を作成し、発注者に提出の上、その承諾を受けるものとする。また、その内容を変更しようとするときも同様とする。ただし、発注者が必要でないと認めた場合はこの限りではない。

①業務実施計画書

②担当者届

③その他、本市が指定する書類

## １４．再委託等の禁止

（１）受注者は、この業務委託の全部又は一部分を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ発注者の書面による承諾を得た場合は、この限りではない。

（２）受注者は、（１）の規定により、あらかじめ発注者の承諾を受ける場合で、個人情報（特定個人情報を含む。）を取扱う業務を第三者に委託、又は請け負わせる場合は、個人情報の保護に必要な事項を明記した契約書を第三者と締結し、発注者にその契約書の写しを提出するものとする。

（３）受注者は、第三者に委託し、又は請け負わせる場合、第三者に対し暴力団員又は暴力団密接関係者でないことを表明した誓約書に基づく書面を求め、発注者にその書面を提出するものとする。

（４）（３）の規定に関わらず、受注者が委託し、又は請け負わせる第三者が、和泉市入札参加資格審査申請時に暴力団排除に関する誓約書を既に提出している場合又は発注者が必要でないと判断した場合はこの限りでない。

## １５．第三者に及ぼした損害等

（１）本業務の契約の履行に関して発生した損害（第三者に及ぼした損害を含む。）により必要を生じた経費は、受注者が負担するものとする。ただし、その損害が発注者の責めに帰する事由により生じたときは、その経費は発注者が負担するものとし、いずれかの責めが定まらない場合は、その負担額は発注者と受注者が協議して定めるものとする。

（２）本業務の契約の履行に当たり、第三者との間に紛争が生じた場合には、発注者と受注者が協議してこれを解決するものとする。

## １６．業務内容の変更等

（１）発注者は、必要がある場合には、受注者に通知したうえで、この仕様を変更し、又は業務を一時中止することができる。この場合において、委託金額、履行期間又は仕様書を変更する必要があるときは、前もって発注者と受注者が協議して書面によりこれを定めるものとする。

（２）（１）の場合において、受注者が増加費用を必要とし、又は損害を受けたときは、発注者はその増加費用を負担し、又はその損害を賠償しなければならない。この場合における負担額又は賠償額は、発注者と受注者が協議して定めるものとする。

（３）受注者は、業務上必要と思われるもので、本仕様書の解釈に疑義が生じた事項並びに仕様書に明記していない事項については、本市と協議の上、決定する。

## １７．検査及び引渡し

（１）受注者は、本業務の契約の履行を完了したときは、すみやかに発注者に業務完了届を提出し、その成果品について発注者の検査を受けなければならない。

（２）発注者は、（１）の業務完了届を受理したときは、その日から起算して１０日以内に成果品について検査を完了し、当該検査の結果を受注者に通知しなければならない。

（３）受注者は、（２）の検査合格の通知を受けたときは、遅滞なく当該成果品を発注者に引き渡すものとする。

（４）受注者は、（２）の検査に合格しないときは、直ちに発注者の指定する方法にて追完して発注者の検査を受けなければならない。この場合においては、追完の完了を業務委託の完了とみなして、（３）の規定を適用する。

## １８．納品

業務完了後、速やかに次の成果物を提出すること。「電子媒体」と書かれたものは、文書データをCD-R等の電子媒体１枚にまとめて保存の上、納品すること。

（１）業務完了届（１部）

（２）システムにおける機能概要、機能要件一覧及び基本設計書（１部、電子媒体）

（３）システムの管理にかかる操作マニュアル（1部、電子媒体）

## １９．委託金額の支払

（１）受注者は、成果品の検査に合格したときは、発注者に対して書面により委託金額の支払を請求することができる。ただし、本業務の契約締結後、消費税法（昭和６３年法律第１０８号）等の改正によって、消費税額等の額に変動が生じた場合は、本業務の契約をなんら変更することなく、料金に相当する消費税額等を加減して支払うものとする。

（２）発注者は、（１）の規定による請求を受けたときは、その日から起算して３０日以内に委託金額を支払わなければならない。

## ２０．権利の帰属

・クラウド方式の場合

（１）本業務で構築したシステムの著作権は受注者に帰属するものとする。

（２）本業務で作成されたドキュメント、データに関する著作権については、発注者に帰属するものとする。

・オンプレミス方式の場合

（３）受注者から引渡しを受けた成果品に対する一切の権利は、発注者に帰属するものとする。

（４）発注者は、この契約の成果品を自由に使用し、又はこれを使用するにあたり、その内容等を変更することができる。

（５）（３）及び（４）の規定に関わらず、従前より受注者又はその仕入先が著作権を有するパッケージシステムについて、著作権は保留される。

## ２１．特許権等の使用

特許権及び実用新案権、意匠権、商標権、その他の日本国内の法令に基づき保護される第三者の権利となっている履行方法等を使用するときは、受注者がその使用に関する一切の責任を負うものとする。

## ２２．秘密の厳守

（１）受注者は、本業務の契約の履行に関して知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。なお、本業務の契約を満了した後も同様とする。

（２）受注者は、成果品（業務委託の履行過程において得られた記録等を含む。）を第三者に閲覧させ、複写させ、又はその写し等を譲渡してはならない。ただし、発注者の書面による承諾を得たときはこの限りでない。

## ２３．個人情報の保護

（１）受注者は、本業務の契約の履行に関して、個人情報の保護に関する法律（平成１５年法律第５７号）の規定を遵守しなければならない。

（２）受注者（第三者に業務を委託し、又は請け負わせた場合は、当該第三者を含む。以下同じ。）は、本業務の契約を履行するに当たり、個人情報（特定個人情報を含む。以下同じ。）を取り扱う際には、個人情報の保護の重要性を認識し、個人の権利利益を侵害することのないよう適正に取り扱わなければならない。

（３）受注者は、本業務の契約の履行に関して知り得た個人情報を他に漏らし、又は不当な目的に使用してはならない。本業務の契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

（４）受注者は、その使用する者に対し、在職中だけでなく退職後においても本業務の契約の履行に関して知り得た個人情報を他に漏らし、又は不当な目的に使用してはならない。また、その他個人情報の保護に関して必要な事項を周知しなければならない。

（５）受注者は、本業務の契約を履行するために個人情報を収集するときは、当該業務を処理するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

（６）受注者は、本業務の契約の履行に係る個人情報の漏えい、改ざん、滅失又は毀損の防止その他個人情報の適正な管理のため、必要な措置を講じなければならない。

（７）受注者は、本業務に係る個人情報の取扱いを発注者が指定する場所で行うものとし、発注者があらかじめ承認した場合を除き、当該場所から個人情報が記録された媒体を持ち出してはならない。

（８）受注者は、発注者の指示又は承諾がある場合を除き、本業務の契約の履行に関して知り得た個人情報を、当該業務を処理する以外の目的に使用し、又は第三者に提供してはならない。

（９）受注者は、発注者の指示又は承諾がある場合を除き、本業務の契約を履行するために、発注者から提供された個人情報が記録された帳票類等を複写し、又は複製してはならない。

（１０）受注者は、本業務の契約が終了し、又は解除されたときは、当該業務を処理するために発注者から提供された個人情報が記入された帳票類等は、速やかに発注者に返還し、又は引き渡さなければならない。ただし、発注者が別に指示したときは、当該方法によるものとする。

（１１）受注者は、この仕様書の個人情報の取扱いに関する規定に違反する事態が生じ、又は生じるおそれがあると認めるときは、その旨を速やかに発注者に報告し、その指示に従わなければならない。本業務の契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

（１２）発注者は、受注者がこの仕様書の個人情報の取扱いに関する規定に違反していると認めたときは、本業務の契約の解除及び損害賠償の請求をすることができる。

## ２４．引継ぎ

発注者が本業務の契約で構築したシステムの使用を終了し、新たなシステムを構築する際は、受注者は、新たなシステムの構築に必要なデータの移行等の引継ぎ作業について、合理的な理由のある場合を除き、誠意をもって協力しなければならない。また、機密情報等の消去が必要な情報は発注者に確認し、発注者の指示を受けた後、受注者の責任で完全に消去し、第三者等による不正な閲覧・使用等が起こりえないように全て受託者の負担で適切に対応するものとする。

## ２５．協議

（１）発注者は、本仕様書に掲げる仕様にかかわらず、受注者から提案された仕様を取捨選択することができる。

（２）本仕様書に記載のない事項又は疑義が生じた場合は、発注者と受注者が協議を行い、その決定に従うものとする。

## ２６．その他、注意事項

（１）本業務では、秘匿性の高い情報を含む貸与資料があるため、その取り扱いについては十分留意すること。なお、個人情報が含まれるデータについては、紙媒体、電子記録媒体を問わず庁外への持出しを禁止し、現地での取り扱いに限定する。

（２）打合せ協議など、本市職員の立ち会い等を必要とする作業は、原則として法令で定め

る休日及び年末年始（１２月２９日～１月３日）を除く、月曜日から金曜日の午前９時から午後５時の間で実施すること。ただし、本市職員が認める場合は、この限りでない。

（別表1）「環境要件」

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 項目 | 内容 |
| 1 | データセンター  立地条件 | メインサイトのデータセンターは、国内に立地していること。 |
| 2 | 海岸線から内陸部に向かって５ｋｍ以上離れている、または津波被害想定マップ外に立地しており、津波被害想定時にも孤立しないこと。また、立地している地方公共団体が公表している洪水浸水想定区域外に立地していること。または、データセンターを数十キロ程度離れた複数の場所に配置することで、災害等に備えること。 |
| 3 | 半径100ｍ以内に消防法における指定数以上の危険物製造施設や高圧ガス製造施設等がないこと。 |
| 4 | 現行建築基準法に規定されている耐震性能以上のデータセンターで運用されていること。現行建築基準法で規定されている耐火建築物または準耐火建築物以上であること。 |
| 5 | 施設要件 | データセンターとして、ISMS認証やPマーク等を取得するなど情報セキュリティが強固で、設備及びデータは日本国内に存在すること。 |
| 6 | 自動火災報知システムが適切に設置され、排煙設備及び防火区画設備、難燃性部材を用いて延焼防止対策がとられていること。また、機器に影響を与えない自動消火設備を備えていること。 |
| 7 | 無停電電源装置及び非常用発電設備により、外部からの燃料補給なしで２４時間以上無停電電源を供給できること。 |
| 8 | 空調システムは24時間365日連続して稼働可能であること。空調機及び配水管周りに漏水検知システムを設置していること。 |
| 9 | 空調は冗長化を施し、温度及び湿度センサー等によりサーバ等機器の稼働温湿度条件内に保つこと。 |

（別表２）SLA（サービス品質保証）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 項目 | 内容 |
| 稼働時間・可用性 | 業務継続性 | システムの運用時間（稼働時間）は、原則として365日24時間とすること。（計画停止、保守を除く） |
| 稼働率 | 稼働すべき時間に対する実際の稼働時間の比率については、９９％以上を目標とする。 |
| 耐障害性 | データ保護の観点から、少なくとも1日単位でのバックアップ取得を行い、過去６ヵ月間のバックアップデータを保持すること。 |
| サーバは冗長化（RAID）など業務継続性の要件を満たす機器が採用されていること。 |
| 回復性 | 平常時は自動でバックアップを取得し、復旧必要時は復旧用製品（リカバリを行う製品）を使用し、手動で復旧を可能にすること。 |
| 性能・拡張性 | 業務量増大時の負担軽減 | 繁忙期や他システムの影響等により、レスポンスの低下がみられた場合、負荷の軽減を行う仕組みを検討・活用し、システムへの影響を軽減すること。 |
| 性能目標数値 | 代表的機能の通常時レスポンスの目標値を次のとおり設定すること。 ・文字情報表示：5秒以内 ・検索結果表示：5秒以内 |
| 運用・保守性 | 通常業務 | 運用時間やバックアップ範囲について次の通り設定すること。 ・平日の9:00～17:00（土・日・祝日及び12/29～1/3を除く）は、問い合わせサポートを行うこと。 ・運用業務では、障害発生防止の観点から定期的な死活監視を行うこと。 |
| 保守運用 | 定期保守や計画停止でシステムを停止させる場合、４営業日以前にメール等の手段で通知すること。緊急の場合は同様の手法で、できるだけ速やかに通知すること。 |
| 障害時運用 | データセンターの故障が発生した場合には、早期復旧に向けて回復に努めること。ただし、オンプレミスの場合、機器等の故障により修理等が必要な場合については、あらかじめ発注者の承認を得てから行うものとする。 |