

伊勢市被災者支援システム更新業務委託 仕様書

1 概要

1. 1 業務名

伊勢市被災者支援システム更新業務委託（以下、「本委託業務」という。）

1. 2 目的

本委託業務は、本市において災害が発生した際、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することができるシステムを調達することを目的とし、システム更新を行う。

1. 3 業務の概要

（1）被災者支援システムの構築

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、応急危険度判定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。

（2）システム利用環境の構築

システムを利用するため必要な設定、動作確認、マニュアル作成、データ移行等を行うものとする。

1. 4 業務期間

（1）構築期間

契約締結日から令和8年7月31日まで

※試行運用期間を含む

（2）運用開始

令和8年8月1日

1. 5 施行場所

伊勢市役所及び受注者の事業所

1. 6 納品物

本委託業務における納品物は以下のものを想定している。以下の内容に準じた納品物を、契約期日までに紙及び電子データで各1部納品すること。

（1）作業実施報告書

- ① システム設計書（基本設計書、詳細設計書、システム機能仕様書及び基盤設計書等）
- ② システム構成図（ハード・ソフト・ネットワーク）
- ③ 操作マニュアル（管理者向け、業務担当者向け）

- ④ 研修テキスト
 - ⑤ 打ち合わせ記録
 - ⑥ システム運用規定（体制・分担・ルール等）
- (2) ソフトウェア、ライセンス等（必要な場合のみ）
- (3) その他、本委託業務の実施に関する資料

1. 7 基本方針

- (1) 住家被害認定調査で使用する調査票は、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、調査員が容易に調査できるものであること。
- (2) 住家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、モバイル端末による調査ができる仕組みを有すること。
- (3) 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に管理する機能等、発行のための作業時間の短縮、誤りのない作業が実現できる仕組みを有すること。
- (4) 被災者台帳を作成し、各種支援施策を一元的に管理できること。

1. 8 注意事項

本仕様書は、本委託業務に係るプロポーザルにおいて、プロポーザル参加者が提案を行うための前提条件を規定したものである。本委託業務契約に係る仕様書については、プロポーザルにおける提案内容を踏まえ、契約候補者との協議により別途規定するものとする。

2 システム要件

2. 1 基本要件

- (1) 被災者支援システムは、データセンターに設置されたサーバに構築されたシステムを、本市の端末より LGWAN を介してアクセスし、使用する構成とする。
- (2) 住家被害認定調査については、データセンターに設置されたサーバに構築されたシステムを、スマートフォン・タブレット等からインターネットを介してアクセスし、使用する構成とする。

2. 2 システム全般

- (1) ASP 方式または SaaS 方式で提供されるクラウドシステムとする。なお、クラウドシステム以外に、別途サーバ等の機器の設置が必要な場合の費用についても、本業務委託に含めること。被災者台帳管理用 LGWAN 端末、現地調査用タブレット端末は当市において用意するものとする。
- (2) インターネット回線を利用した通信については、暗号化通信（TLS1.2 以上）でサービスが利用可能なこととする。
- (3) 定期メンテナンス等による計画停止を除き、24 時間 365 日利用可能なシステムであること。
- (4) サービス停止を伴うメンテナンスを実施する場合は、サービス利用に影響が少ない時間帯に実施すること。
- (5) 定期的なシステム強化（バージョンアップ）が保守の範囲で行われること。

2. 3 データセンター

データセンターは、政府情報システムのためのセキュリティ評価制度（通称：ISMAP）に登録されているデータセンター、または日本データセンター協会（JDCC）が制定するデータセンターファシリティスタンダードにおけるティア3相当以上のデータセンターにおいて管理されていること。データセンターは日本国の法律が及ぶ場所とする。

2. 4 バックアップ及び障害時の対応

- (1) データのバックアップを毎日行うこと。
- (2) バックアップデータを世代管理すること。
- (3) 障害発生時に影響度合いや復旧見込み等の情報を、指定の宛先に通知できること。
- (4) 障害発生時のマニュアルが存在すること。
- (5) データセンターが罹災した際の、対応マニュアル（BCP等）が存在すること。

2. 5 機能要件

要求する機能については、様式3「機能調査票」のとおりとする。

費用対効果を十分考慮の上、適切なシステム機能又は代替案の提案を行うこと。

また、様式3「機能調査票」に記述した機能のうち、必須項目欄に○印のあるものは、対応が必須の機能とする。

3 導入計画

3. 1 導入スケジュール

- (1) システム導入までの各工程に要する期間等は、受注者が提案し計画表を提出すること。
- (2) 計画表の作成にあたっては本市と十分な協議を行うこと。
- (3) 受注者は適宜作業の実施状況の報告を行い、必要に応じ本市との打ち合わせを行うこと。

3. 2 試行運用期間

試行運用できる期間を設けること。試行運用の期間は本市と協議のうえ決定する。この期間は、別途システム利用料は発生しないこと。試行運用期間中に発生した問い合わせや課題等については、原則本稼働開始までに解決を図ること。

4 付帯作業

4. 1 稼動前研修

新システムの稼動前に、新システムを利用する職員に対して、研修テキストに沿って、実機を用いた操作研修を実施すること。

研修会場は本庁舎の会議室を予定しており、本市職員が操作する端末及びネットワーク環境を除き、研修に必要な機材等は受注者が用意すること。（参加者30名程度）

4. 2 マニュアル作成

システム管理者向け、業務担当者向けそれぞれの操作手順書等を記載したマニュアルを作成し、提供すること。

4. 3 データ移行

現行システム等で管理しているデータを新システムへ移行すること。移行データの正確性を確保すること。本市は現在、地方公共団体情報システム機構が提供する被災者支援システムを利用している。

5 サービス利用契約

5. 1 基本的な考え方

- (1) 新システムの利用については、サービス利用方式による運用とする。従って、本委託業務には、サービス利用環境構築経費等の導入経費を計上するものとし、システム利用に係る経費はサービス利用料に含むものとする。
- (2) サービス利用契約については、本委託業務とは別に、受注者と随意契約にて、運用・保守業務を含んだサービス利用として、5年間の長期継続契約の締結を予定している。
- (3) サービス利用は、本委託業務の範囲外であるが、プロポーザル審査における評価の対象とする。
- (4) 本サービス利用契約期間は、継続的な機能強化（追加・修正）、セキュリティパッチの適応等を、追加費用なく行うこと。

5. 2 運用・保守業務

- (1) 運用・保守業務は、下記に記述する各業務を想定している。各業務の遂行に必要な体制及び連絡体制を整えること。

- ・システム運用、維持管理業務

- 運用管理・調整、稼動監視、障害管理、障害対応、システム構成管理、オペレーション、バッカアップ、ドキュメント類の維持管理

- ・システム保守

- ソフトウェア保守、パッケージシステム保守

- ・改善提案

- 導入システム機能に対する改善提案

- (2) サービス利用契約の満了または解除等により、新システムから次期システムに更新を図る等の場合、本市が円滑にシステムの移行作業を遂行できるよう協力すること。

- (3) 全国的に影響がある法改正等に伴う機能提供（バージョンアップ）については保守の範囲内にて行うこと。

- (4) 障害対応

- ① 問い合わせ時間

- 受付時間帯は平日 9：00～17：00 を基本とするが、緊急時はこの限りではない。緊急時のシステム障害連絡先を別途用意すること。

- ② 対応

- 障害に係る問合せについては、本市との窓口は一本化し、障害箇所の切り分け、影響範囲調査、即時対処、根本対応を速やかに行うこと。

③ 障害対応の速度

障害連絡を受け付けた際は、概ね3時間以内に初期対応策を提示し、回復予定期刻を通知すること。原則として復旧するまで対応すること。

④ 障害対応の内容・状況について、適宜本市に報告・協議を行うこと。

⑤ 障害発生等の連絡を円滑に行うための連絡体制（人員構成、連絡方法、緊急時連絡先、連絡ルート等）を明確にすること。

⑥ 障害対応終了時の報告は、本市に対し書面をもって行うこと。

5. 3 システム機能改善

(1) パッケージベンダとして実施されるシステム機能の強化（追加・修正）については追加費用なく提供されること。

(2) サービス停止等が伴う場合は、作業日を本市と協議のうえ進めること。

5. 4 次期システムへの移行

(1) 次期システムへの移行に伴うデータ出力や業務引継ぎについては、保守業務の一環として追加費用なく行うものとする。

(2) 次期システムへの移行のためのデータ出力については、移行対象となるデータについて、提供できるフォーマットに変換し、全件や差分でのデータ抽出・出力が可能な仕組みを装備すること。

5. 5 支払い要件

サービス利用契約に係る費用の支払いについては、各年度一括払いまたは毎月払いのいずれかとする。請求書を受理した日から30日以内に支払うこととする。

6 特記事項

6. 1 委託料の支払い

(1) 本委託業務の完了確認は、完了報告書の提出によって本市が検査を行うものとする。

(2) 本委託業務にかかる委託料は、検査完了後に請求書を受領した日から30日以内に支払うものとする。

6. 2 再委託の禁止

本契約並びにサービス利用の全部もしくはその主たる部分を一括して第三者に委託することを認めない。再委託に当たっては、再委託業者名等を明示したうえで、本市の承認を要する。再委託する業務範囲は、受注者が責任を果たせる範囲とし、再委託先の業務に問題が発生した場合は、受注者が責任を持って、主体的に対応すること。

6. 3 契約不適合責任

納品物件の正常稼働を妨げる、契約の内容に適合しないもの（以下、「契約不適合」という）が認められた場合、契約不適合を知った時から1年以内にその旨を受注者に通知することで、追完請求、代

金の減額請求、損害賠償請求を行うことができる。

6. 4 著作権の扱い

- (1) 本委託業務の納入成果物は基本的に本市が著作権を有するものとする。
- (2) 納入成果物のうち、従前より受注者またはその仕入先が著作権を有するものについては、著作権は留保されるが、その翻案等により発生した二次的著作物の著作権は本市に譲渡されるものとする。

6. 5 法令順守

本委託業務を履行するにあたっては、別記「個人情報取扱特記事項」、個人情報の保護に関する法律、伊勢市契約規則等をはじめとする関係法令、規則等を遵守すること。

6. 6 守秘義務

- (1) 受注者（退職者等も含む）は本委託業務期間、サービス利用期間並びにサービス利用期間の満了または解除等を問わず、本委託業務において知り得た情報（周知の情報を除く）を、本委託業務の目的以外に使用してはならない。また、第三者に開示又は漏洩してはならない。さらに、そのために必要な措置を受注者にて講ずること。
- (2) 本市が提供する資料は、原則として貸し出しによるものとし、本委託業務完了日までに返却すること。ただし、保守業務に必要となる資料については、本市と協議のうえ、保守契約期間中、貸し出しを行うものとし、契約終了日までに返却すること。また、当該資料の複写及び第三者への提供は行わないこと。

6. 7 その他

- (1) 契約に当たっては、原則本市所定の「業務委託契約約款」を使用する。
- (2) 本書において本委託業務の範囲とした事項すべてにおいて、契約金額の増額及び追加費用の発生は認められない。
- (3) 本書に明示されていない事項であっても、その履行上当然必要な事項については、契約候補者が責任を持って対応すること。
- (4) 本仕様書に記載されていない事項は、本市と本委託業務受注者で協議すること。
- (5) 本仕様書の記載事項に疑義が生じた場合は、本市と本委託業務受注者で協議すること。
- (6) 今年度中に基幹業務システムの標準化を完了及び府内 GIS システムを更新する予定である。

別記

個人情報取扱特記事項

(基本事項)

- 受注者は、この契約による業務を処理するにあたって、個人情報の保護に関する法律を遵守し、情報資産保護の重要性を認識するとともに、発注者及び個人の権利利益を侵害することのないようにしなければならない。

(定義)

- 本書において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。
 - 個人情報 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）第2条第1項に規定する個人情報をいう。
 - 特定個人情報 行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号）第2条第9項に規定する特定個人情報をいう。

(個人情報等の取扱いの委託)

- 発注者は、受注者による本委託業務の遂行上必要な最小限度において、個人情報及び特定個人情報（以下「個人情報等」という。）の取扱いを受注者に委託するものとする。
- 発注者は、特定個人情報の取扱いを受注者に委託する場合は、原則として、当該情報が特定個人情報である旨を書面にて受注者に示さなければならない。また、発注者は、発注者が受注者に取扱いを委託した情報が、特定個人情報に該当するかどうか受注者において不明であり、受注者が発注者に照会したときは、速やかに回答しなければならない。
- 個人情報等の授受担当者、授受媒体、授受方法、授受記録等の方法等は、個人情報等の安全管理の観点から、別途発注者及び受注者が協議の上、定めることとする。

(個人情報等の秘密保持)

- 受注者は、本委託業務の遂行にあたり発注者から取扱いを委託された個人情報等を、発注者の書面による事前の承諾を得ることなく、本委託業務遂行以外の目的で、加工、利用、複写又は複製してはならないものとし、また、第20項に定める再委託先が本委託業務の遂行上必要な最小限度において、個人情報等を取り扱う場合を除き、他に開示し又は漏えいしてはならないものとする。
- 受注者は、自己の役員及び従業員（直接的であるか間接的であるかを問わず、受注者の指揮監督を受けて本委託業務に従事する者をいう。以下「従業員等」という。）に対し、個人情報等に関する秘密保持義務を負わせるとともに、その利用目的以外の目的のための利用を禁止するものとする。
- 発注者が個人情報等の取扱いを受注者に委託する場合において、受注者は、従業員等が退職する場合、当該従業員等に対し、退職後の秘密保持義務に関する誓約書の提出を求めるなど、在任若しくは在職中に知り得た全ての個人情報等の返還又は破棄を義務づけるために合理的に必要と認められる措置を講ずるものとする。

(個人情報等の主体たる本人に対する責任等)

- 9 発注者は、個人情報等の取扱いを受注者に委託する場合は、個人情報等が、法を遵守して適正に取得されたものであることを保証するとともに、受注者に個人情報等の取扱いを委託することについて個人情報等の主体たる本人に対して責任を負う。
- 10 受注者は、本人から個人情報等の開示、訂正、追加又は削除等の請求を受けた場合、あるいは行政機関、司法機関等、本人以外の第三者から個人情報等の提供を要請された場合、すみやかに発注者に通知するものとする。この場合、受注者は、本人又は本人以外の者の請求又は要請に直接応じる義務を負わず、発注者が自己の費用と責任をもって対応するものとする。

(個人情報等の持ち出し禁止)

- 11 受注者の従業員等は、個人情報等を受注者の事業所内の管理区域または取扱区域外へ持ち出してはいけない。

(情報の漏えい防止及び事故防止に関する事項)

- 12 受注者は、この契約の履行により知り得た情報を、一切第三者に漏らしてはならないものとし、契約期間終了後又は、従事者の職を退いた後も同様とする。
- 13 受注者は、情報セキュリティ事故を未然に防止するために必要な措置を講じなければならない。また、発注者が個人情報等の取扱いを受注者に委託する場合において、受注者は、本委託業務の遂行にあたり、個人情報等の漏えい、滅失又はき損（以下「漏えい等」という。）の防止のために合理的と認められる範囲内で、組織的、人的、物理的及び技術的な安全管理のために必要かつ適切な措置（以下「安全管理措置」という。）を講じなければならない。
- 14 発注者及び受注者は、前項に定める安全管理措置に関し、発注者がその具体的な内容を特に指定しようとする場合、本委託業務の内容、規模及び対価を考慮し、協議を行うものとする。
- 15 発注者が個人情報等の取扱いを受注者に委託する場合において、第13項に定める安全管理措置を徹底するため、発注者及び受注者は、本委託業務の遂行にあたり個人情報等の取扱いに関する管理責任者を定めるものとする。
- 16 発注者が個人情報等の取扱いを受注者に委託する場合において、受注者は、本委託業務の遂行上、実際に個人情報等を取扱う従業員等の範囲を限定するものとし、当該従業員等に対して必要かつ適切な監督及び教育を行わなければならない。

(法の守秘義務規定及び個人情報保護義務規定に関する事項)

- 17 受注者は、個人情報の保護に関する法律及び行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律を遵守し、これらの規定に基づく守秘義務及び個人情報等の適正な維持管理を行う義務を負う。

(適正処理に関する事項)

- 18 受注者は、本委託業務にかかる全ての情報について、本委託業務を遂行するために必要な範囲においてのみ、適法かつ公正な手段により使用若しくは利用することができ、それ以外の目的及び用途で使用若しくは利用してはならない。

(再委託の禁止又は制限に関する事項)

- 19 受注者は、本契約にかかる委託業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせることはできない。ただし、あらかじめ書面による発注者の承認を得たときはこの限りではない。
- 20 受注者は、本委託業務の遂行上、個人情報等の取扱いの全部又は一部を第三者（子会社を含む。以下「再委託先」という。）に再委託する場合には、再委託先、再委託の内容、そこに含まれる情報、個人情報等の管理を含めた再委託先に対する管理方法等を文書で提出し、発注者の事前の書面による承認を得るものとする。さらに2次、3次等再再委託をする場合にも発注者の承認を得るものとする。また、受注者の責任において、再委託先に対して、本書で定められている受注者の義務と同等の義務を課すとともに、必要かつ適切な監督を行わなければならない。

(情報の複写及び複製の禁止に関する事項)

- 21 受注者は、本委託業務にかかる全ての情報を複写又は複製してはならない。ただし、仕様書に複写又は複製にかかる定めがある場合及び本委託業務を遂行するため受注者と発注者との協議により発注者の承認を得たときはこの限りではない。

(委託先での情報の保護対策に関する事項)

- 22 受注者は、本委託業務にかかる情報を保護するため、受注者の所有する施設設備の管理体制に必要な措置を講ずるものとする。
- 23 受注者は、善良な管理者の注意をもって次の各号に定めるものの維持管理にあたらなければならぬ。
- (1) 磁気テープその他の媒体に記録されている情報
 - (2) 情報が記録されている帳票
 - (3) 電子計算機処理に関するドキュメント及びプログラム
 - (4) その他仕様書で指定するもの
- 24 発注者は、受注者に対して、必要に応じて、前項各号にかかる管理運営規定の提出を求めるとともに、その改善を求めることができる。

(監査)

- 25 発注者は、個人情報等の取扱いを受注者に委託する場合は、受注者における安全管理措置の実施状況を確認するために必要な限度において、受注者に対する書面による事前の通知により、報告、資料の提出又は監査の受入れを求めることができる。この場合、受注者は、事業の運営に支障が生ずるときその他の正当な理由がある場合を除き、発注者の求めに応じるものとする。
- 26 前項の報告、資料の提出又は監査にあたり、受注者は、発注者に対して、受注者の営業秘密（不正競争防止法（平成5年法律第47号）第2条第6項に定める営業秘密をいう。）に関する秘密保持義務等について定めた秘密保持契約の締結を求めるものとする。
- 27 発注者は、第25項による監査のために受注者の事業所又はコンピュータセンター等への入館が必要となる場合、受注者所定の事務処理及び入退館等に関する規則に従うものとする。
- 28 受注者は、第25項による発注者の監査が通常の範囲を超えると判断するとき、発注者及び受注者が協議の上、監査の受入れのために受注者が要した費用を発注者に請求することができるもの

とする。

(改善の指示)

- 29 発注者は、第 25 項による報告、資料の提出又は監査の結果、受注者において個人情報等の安全管理措置が十分に講じられていないと認めたときは、受注者に対し、その理由を書面により通知かつ説明したうえで、安全管理措置の改善を要請することができるものとする。
- 30 受注者は、前項の要請を受けたときは、安全管理措置の改善について発注者と協議を行わなければならない。
- 31 第 29 項により発注者の要請する安全管理措置の改善が第 13 項に定める安全管理措置の範囲を超える、かつ本委託業務の内容、規模及び対価に鑑み不相応な費用を要するものであるときは、当該改善に係る費用は、発注者が負担するものとする。

(知的財産権の保護対策に関する事項)

- 32 本委託業務に関する全ての情報は、本委託業務の処理のために発注者が提供した発注者の情報であって、受注者は、その内容を侵す一切の行為をしないことを発注者に保証する。
- 33 発注者及び受注者は、本委託業務にかかる全ての情報は、全て発注者の所有物であることを確認する。
- 34 受注者は、本委託業務を遂行するにあたり、第三者の発明、考案、商標その他の名称を使用することによって、第三者の権利を侵害してはならない。
- 35 前項の場合において、第三者から発注者に対して特許権、実用新案権、商標権その他の権利侵害を理由に、費用の請求があった場合には、発注者及び受注者が協議のうえ解決を図るものとする。
- 36 前項の場合において、発注者が直接又は間接に損害を負い、かつこれに対して受注者の故意又は過失があったときには、受注者は発注者に対してその損害を賠償する義務を負う。

(事故発生時の対応)

- 37 受注者は、本業務委託に関して事故が生じたとき、又は、生じるおそれのあることを知ったときは、口頭又は電話をもって直ちに発注者に通知するとともに、その状況を遅滞なく、書面をもって発注者に報告しなければならない。
- 38 前項の場合において、個人情報等の漏えい等の事故が発生したと認識し、又は発生したおそれがあると判断したときは、発注者及び受注者は、事故の拡大又は再発を防止するために合理的に必要と認められる措置を講じなければならない。
- 39 前項の場合において、発注者及び受注者が講すべき措置については、安全管理措置の実施状況、事故によって個人情報等の本人が被る権利利益の侵害の状況、事故の内容及び規模等に鑑み、発注者及び受注者が協議の上定めるものとする。

(契約終了時等における情報資産の返却等に関する事項)

- 40 受注者は、発注者の求めがあるとき、本契約にかかる義務の履行を完了したとき、又は本契約が解除されたときは、速やかに本委託業務の履行に用いた全ての情報資産（複写又は複製したものも含む。）を、発注者に返却し、記録媒体から消去し、若しくはその記録媒体を廃棄しなければなら

ない。

- 41 受注者は、前項の場合において、記録媒体を破棄する場合には、あらかじめ発注者の承認を受けるものとし、廃棄に際しては、第三者の利用に供されることのないよう厳重な注意を持って処分しなければならない。

(違反した場合における契約解除等の措置及び損害賠償に関する事項)

- 42 受注者が、本契約に違反して本委託業務にかかる情報を外部に漏えいし、又は不当に利用若しくは使用した場合には、発注者は、本契約を解除し、受注者に対して損害賠償を請求する権利を有する。
- 43 受注者は、自己の責に帰すべき事由により、本契約に違反して本委託業務にかかる個人情報等の漏えい等の事故が発生し、発注者に損害が生じた場合、本契約に従ってこれを賠償する責任を負うものとする。

(免責)

- 44 受注者は、第13項に定める安全管理措置を誠実に実施したこと、また、それにもかかわらず個人情報等の漏えい等の事故の発生を回避できなかったことを証明できる場合、その範囲内において、前項に定める損害賠償の責任を免れるものとする。