

仕様書

1 件 名 被災者台帳作成システム導入等業務委託

2 履行期間 契約締結日から令和8年3月31日（火）まで

※システムの稼働について、具体的な稼働開始日は本市との協議により定める。

3 履行場所 指定場所

4 目 的

長崎市において大規模災害が発生した際、被災者の生活再建を迅速に実施することが必須である。そのために災害対策基本法（以下「法」という。）第90条の2において定められた罹災証明書受付及び発行、またその前提として行われる建物被害認定調査及び法第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なる台帳（以下「被災者台帳」という。）作成等において、デジタル技術を活用し効率的に実施することが不可欠である。具体的には「建物被害認定調査」、「罹災証明書の受付及び発行」、「被災者台帳作成及び管理」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正に実施するため、これらの機能を備えた被災者台帳作成システム（以下「システム」という。）を構築し、令和7年度内にシステムの稼働まで完了することを目的とする。

5 方 針

(1) 本業務は、建物被害認定調査について未経験者でも調査可能な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や罹災証明書発行が円滑に行え、被害調査結果及び罹災証明書の発行状況や各種申請の進捗状況を被災者台帳に登録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) 災害時も安定して稼働させるため、クラウド型システムとする。

(3) 建物被害認定調査を迅速かつ正確に行うため、モバイル端末を活用し、効率的に調査できるものとする。

(4) 国が示す指針等に沿ったシステムとする。

6 準拠する法令等

本業務の実施に当たっては、本仕様書及び業務委託契約書によるほか、次の関係法令（関係条例等を含む）に準拠して行うものとする。

(1) 災害対策基本法

(2) 災害救助法

(3) 災害に係る住家の被害認定基準運用指針

(4) 長崎市地域防災計画

(5) 個人情報保護に関する法律

(6) その他関係法令等

7 契約の範囲

(1) システム導入に係る役務の提供

ア 導入に係る打ち合わせ協議の実施並びにその議事録の作成及び提出
(作成した議事録は発注者の承認を受けるものとする。)

- イ 実施計画作成（要件定義、設計書の作成などを含む）
 - ウ 業務運用に向けた環境の準備、テスト、設定、修正
 - エ データ移行支援
 - オ 運用管理者に対する操作・運用研修
 - カ システム及びシステムの稼働に必要となるソフトウェア、ミドルウェアの提供
 - キ その他導入に必要な作業
- (2) クラウドサービスの提供
- ア 契約期間中のクラウドサービスの提供
 - イ 障害発生時の対応及びその連絡・報告等
 - ウ 計画停止の保守及びその連絡・報告等
 - エ その他提供に必要な作業
- (3) 運用保守の提供
- ア 本システム利用及び操作方法に関するヘルプデスク
 - イ 本システムの機能更新及び機能更新に関する連絡・報告等
 - ウ その他運用に必要な作業

8 システムの機能要件

- (1) 建物被害認定調査
調査計画の策定を効率的に行い、被害状況を公正に判定でき、未経験者でも建物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
調査票画像や調査写真を格納及び管理することができ、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
災害時に調査票による調査以外に、モバイル端末を活用した効率的な建物被害認定調査（地震・水害等の種別に応じた調査対応）、調査データ入力（申請がなくとも現地調査結果の入力が可能）等ができる機能を有すること。
また、現地調査で必要な調査項目を入力することにより被害割合の自動計算ができる機能を有すること。
- (4) 罹災証明書発行機能
被害認定調査の結果を住民・家屋情報と突合し、迅速な罹災証明書の発行を可能とする機能を有すること。
- (5) 被災者台帳作成及び管理機能
「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、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及び利用を可能とする機能を有すること。
- (6) データ取り込み
システム導入において、今後業務を進めていくにあたり、以下の必要なデータを取り込

む機能を有すること。

世帯情報	世帯番号、現住所コード、現郵便番号、現住所、現番地（番）、現番地（号）、現番地（部屋番号）、現番地、現住所肩書
個人情報	宛名番号、住記/外録区分（住民記録、外国人登録）、カナ氏名、漢字氏名、外字、生年月日、性別、続柄、続柄名称、
住家等情報	家屋キー、住所コード、郵便番号、住所、番地（番）、番地（号）、番地（部屋番号）、番地、住所方書、所有者キー
所有者情報	所有者キー、漢字氏名、カナ氏名、住所コード、郵便番号、住所、番地（番）、番地（号）、番地（部屋番号）、番地、住所方書
災害関係情報	調査番号、住家等番号、物件所在地、番地、所有者氏名、所有者住所、被害状況、建物用途

(7) その他

上記のほか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。

9 システム要件等

(1) システム構成

LGWAN—ASP サービスを活用したクラウド型システム（SaaS 型）とする。

(2) 認証資格条件

環境や品質管理、情報セキュリティ確保に向けた認証であるプライバシーマーク、ISO9001、ISO27001、ISO14001、ISO/IEC27017（クラウドセキュリティ認証）のいずれかを取得したサービスであること。

(3) クラウドサービス要件

ア 政府が求めるセキュリティ要求を定めた「政府情報システムのためのセキュリティ評価制度（Information system Security Management and Assessment Program:通称 ISMAP）」に登録されているクラウドサービスを利用していること。ISMAP クラウドサービスリスト内の登録番号を提示すること。

イ 使用するクラウドサービスはデータ保全のため、バックアップ機能も備え、最低でも 24 時間前までのデータを保持すること。

ウ データセンターは日本国内に限定し、本システムに利用するリソースとサービスの全てが、冗長化されていること。

エ クラウド環境の稼働監視は 24 時間 365 日実施すること。

(4) 利用者等権限（ユーザ）数

ア 管理者権限・・・少なくとも 1 人を設定できること

イ 利用者権限・・・可能な限り多くの人数を設定できること（最大登録可能数を提案すること）

ウ 災害発生時及び通常業務時の想定ユーザ数が明確であること

※ 長崎市職員数 約3, 200人

(5) 障害時の対応

障害時の連絡体制・対応フロー等を定めて運用保守手順書に記述し、対応すること。

10 セキュリティ要件

- (1) 不正アクセス防止の観点から多要素認証などセキュリティ対策を講じることができるシステムであること。
- (2) クラウドサービスで使用する通信は SSL/TLS で保護されていること。
- (3) 受託者は、プライバシーマーク 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。
- (4) クラウドシステム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。また、障害発生時においては、バックアップデータを用いて、データの復旧ができること。
- (5) データセンターは、耐震もしくは免震構造で震度7程度に耐えうる建物とし、その他火災・停電等の災害対策がとられていること。
- (6) 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、システムの機能更新を行うこと。また、受注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すること。

11 システム動作要件

システム利用端末 (最低スペック)

OS : Windows11Pro

CPU: Intel Core i3 (第7世代)

ストレージ : SSD256GB

OS のバージョンアップ等については本市と協議し対応すること。

12 運用保守及びサポート要件

(1) サービス継続性の確保

受注者が提案するパッケージソフトウェアや ICT サービスは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、受注者の責任のもと、設備の更新、代替え機能の提供により機能を維持すること。

(2) 法制度改正対応・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状況に合わせて、システムのバージョンアップを行うこととし、その適用作業については運用保守の範囲内で対応すること。また、受注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、市対象業務の根幹にかか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。なお、本システムは原則、発注者から追加のカスタマイズの要望は行わない。

(3) 大規模災害発生時の業務継続性

建物被害認定調査、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、迅速で公正な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) クラウドサービス停止の際の措置

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。

(6) サポート体制

ア 本システムを利用する職員への操作説明を導入前までに適切なタイミングで実施すること。

イ 受注者から発注者へ有償・無償は問わず提案できる研修体制等を有していること。

ウ 災害時のシステム運用におけるサポート体制を構築していること。

エ 受託者は、本システムに関する問合せ及び障害発生時の連絡窓口として、代表電話番号及びメールアドレスの連絡先を用意し、問い合わせ等を受け付けること。

13 個人情報・情報セキュリティ遵守

(1) 受注者は、発注者の施設内から個人情報の持ち出しを行ってはならない。

(2) 受注者は、当該契約に係る個人情報の取り扱いに関するセキュリティ責任者を明確にし、文書により報告すること。また、変更する場合は速やかに文書で報告すること。

(3) 受注者は、本業務に係る個人情報の取り扱いに関する安全性及び信頼性を確保するための措置内容を、あらかじめ、具体的に記載し、書面で提出すること。

(4) 受注者は、業務従事者の一覧を提出すること。なお、業務従事者を追加する場合は、新たに従事する者の一覧を事前に提出すること。

(5) 受注者は、業務従事者の個人情報保護及び機密保持に関する誓約書を提出すること。なお、業務従事者を追加する場合は、新たに従事する者の誓約書を事前に提出すること。

(6) 個人情報保護措置及び情報セキュリティ確保のための措置の実施状況について発注者から報告の求めがあった場合、これに対応すること。また、必要に応じて受注者の事務所への立ち入り調査を行う場合は、これに対応すること。

なお、これらの調査に基づき発注者から改善を求められた場合、速やかに是正すること。

(7) 発注者が指定する作業場所において作業を行う場合に、受注者は、その管理下にある業務従事者に対して、受注者が発行する社員証等の顔写真付きの身分証明書を常時携帯させるとともに名札の着用を義務付けること。

(8) 受注者は、本業務において知り得た発注者のシステム概要、機器構成、使用技術等の機密事項及び個人情報について、守秘義務を負うものとする。なお、契約終了後又は契約解除

後も同様とする。

- (9) 受注者は、発注者から提供された情報について、業務以外での利用をしないこと。また、第三者へ提供しないこと。
- (10) 受注者は、本業務の履行に必要な個人情報保護及び情報セキュリティに関する教育及び研修を、業務従事者に対して行うこと。
- (11) 受注者は、業務の履行に支障が生じる恐れのある事件又は事故の発生を認めるときは、その発生に係る帰責にかかわらず、直ちにその旨を発注者に報告すること。また、速やかに応急措置を講じた後、詳細な対応策を含む報告書を提出すること。なお、受注者は、当該事件又は事故が個人情報の漏えい、滅失、改ざん、き損又は盗用に係るものである場合には、個人情報の内容、数量、事件又は事故の発生場所、発生状況等を報告すること。
- (12) 事件又は事故にかかわらず、受注者において情報流出が発生し、発注者に被害が発生した場合には、受注者は損害賠償の責任を負うこと。
また、事件又は事故に関わらず受注者において、発注者の情報セキュリティポリシー及び情報セキュリティ実施手順が遵守されなかったため、発注者に被害が生じた場合は、受注者が損害賠償の責任を負うこと。
- (13) 受注者は業務の履行にあたっては、発注者の指示に従い、発注者のサービス規程、情報セキュリティポリシー、個人情報保護及び環境保全に向けた取り組みを遵守すること。
- (14) 受注者は、個人情報の取り扱いについて、以下の法令を遵守すること。
 - ア 個人情報の保護に関する法律
 - イ 個人情報の保護に関する法律施行令
 - ウ 個人情報の保護に関する法律施行規則
 - エ 長崎市個人情報の保護に関する法律施行条例
 - オ 長崎市個人情報の保護に関する規則
- (15) 受注者は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。
- (16) 本業務を終了する場合、契約期間終了後に受注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。
- (17) 受注者が、個人情報を電子計算機等により処理する場合には、本契約の履行に従事する者以外が個人情報にアクセスできないようにパスワードを設けるなど適切な措置を講じるものとする。また、故意又は過失による虚偽入力、書換え及び消去ができないように電子計算機等のシステム構築を図り又はこれに代わるべき管理上の措置を講じるものとする。また、個人情報にアクセスした記録（アクセスした者、理由、日時等）を随時取得するものとする。
- (18) 本市は、情報セキュリティインシデントが発生した場合、住民に対し適正な説明責任を果たすため、当該情報セキュリティインシデントの公表を必要に応じ行う。

14 業務の実施体制

受注者は業務の実施に先立ち、直接的かつ恒常的な雇用関係にある業務全体を統括する業務責任者を選任し、業務を効率よく実施できる体制を整えるとともに契約締結時に次の事項について

書面をもって本市に通知すること。なお、業務責任者に変更があった場合も同様とする。

- (1) 氏名
- (2) 受注者との直接的かつ恒常的な雇用関係を証明する書類

※ 証明する書類として健康保険被保険者証の写しを提示する場合には、健康保険被保険者証に記載の記号・番号等にマスキングを施すこと。

15 業務管理

- (1) 受注者は業務履行開始にあたり、契約締結日から10日以内に業務実施計画書（案）を作成し、本市の承認を得ること。
- (2) 本業務が適正に実施されるように、受注者は全ての工程において業務管理（各作業の進捗状況の把握、課題・問題点の早期発見と解決策の検討、本市への迅速な状況報告等）を行いながら業務を推進すること。
- (3) 本市の業務実施体制は以下のとおりとする。
 - ア 統括管理者・・・主管部長
 - イ 事業責任者・・・主管課長
 - ウ 事業担当者・・・主管係長、担当

16 納入成果品

- (1) 完了報告書 1部（電子媒体（PDF）、紙媒体各1部）
設計書 1部（電子媒体（PDF）、紙媒体各1部）
- (2) 各種操作説明書 1部（電子媒体（PDF）、紙媒体各1部）
- (3) その他発注者より指示のあったもの

17 成果品の検査

発注者検査職員は、本構築業務において受注者が作成したすべてのデータおよび構築したシステムについて、検査を行うものとする。受注者は、検査（発注者の契約不適合申立て期間を含む。）時に不備が認められたときは、自己の責任において、速やかに修正を行い、その結果を本市に報告しなければならない。また、それらに要する経費は受注者が負担するものとする。

18 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、発注者及び受託者で協議を行う。
- (3) 本仕様書に記載する事項について、その目的及び効果に関して優れた代替手段の提案があるときは、その提案に基づき、発注者と受注者の協議により、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、発注者から改善を指摘された場合は、必要な措置を取り、その経過及び改善対策方法等の報告書を作成し、指定された期日までに提出すること。
- (5) 受注者は、システム導入に係る業務の全部又は一部を原則として第三者に委託してはならない。ただし、業務施行上本業務の一部を再委託する必要がある場合は、契約時に本市に申請し、承認を得ること。なお、再委託を行うことが仕様書等の趣旨及び内容と照らし合わせ不相当と認められる場合、再委託を承認しないことがある。

なお、再委託事業者における情報セキュリティ対策も受注者と同等の水準であることを確認すること。

- (6) 履行期間は記載している要件に準じた保守対応を実施する期間を含むものとする。

なお、令和8年4月以降については、本調達とは別に本契約と同様の運用保守及びサポート業務に関する契約を一年ごとに締結する予定である。