

クラウド型被災者支援連携システム導入等業務 仕様書

被災者支援連携システム活用推進協議会
(事務局：愛媛県県民環境部防災局防災危機管理課)

1. 基本事項

1.1. 目的

本業務は、住家被害認定調査、罹災証明書発行及び被災者台帳の作成等の災害時に生じる一連の被災者支援業務を効率的かつ適正に実施するため、「クラウド型被災者支援連携システム」（以下「本システム」という。）を愛媛県と愛媛県内全20市町（松山市、今治市、宇和島市、八幡浜市、新居浜市、西条市、大洲市、伊予市、四国中央市、西予市、東温市、上島町、久万高原町、松前町、砥部町、内子町、伊方町、松野町、鬼北町、愛南町）（以下「各市町」という。）が共同で契約候補者を選定し、運用するものである。これにより、システム導入・運用コストの削減及び災害時における自治体間の相互応援体制の強化等の改善を図る。

1.2. 契約期間

○システムの導入

契約締結日から令和8年3月31日までとする。

※システムの稼働は令和8年3月1日からとする。

※「新しい地方経済・生活環境創生交付金」を活用して本事業を実施する12市町（松山市、今治市、八幡浜市、新居浜市、大洲市、伊予市、四国中央市、東温市、久万高原町、砥部町、内子町、伊方町）においては、システムの稼働及び検収完了後、令和7年度末までに国への事業実績報告手続きが完了できるよう、スケジュールに十分配慮すること。

○システムの運用保守

令和8年4月1日から令和13年3月31日までの5年間とする。

※ 企画提案書に記載された全体及び構成団体別の見積価格がそれぞれの上限額を超える場合は、審査の対象外とする。

※ 本業務が実施されない場合、企画提案者はそれまでに発生した一切の費用を請求することはできない。

※運用保守費用についても、考慮の上、別紙に記載の金額で実施可能な提案とすること。

※企画提案者以外の事業者（『他事業者』という）のシステムを既に利用している自治体が契約期間の間に他事業者が担っていた機能を運用保守期間の終期（令和13年3月31日）までの間に企画提案者のシステムに変更する場合、今回の企画提案時の提示金額で導入できるようにすること。

※運用保守費用は運用保守期間（令和8年4月1日から令和13年3月31日）の間、毎年定額とすること。

1.3. 調達方式

県及び各市町による共同調達とし、参加自治体全体（県・各市町）での価格低減効果を期待する。事業者は、企画提案書に単独導入の場合と比較して、共同調達によりどの程度の価格低減が反映されているか明示すること。

1.4. 契約方式

○システムの導入

県及び各市町それぞれと事業者との間で、個別に契約を締結する。

○システムの運用保守

県及び各市町の運用保守に係る業務について、県が一括して事業者と締結する。

1.5. 委託内容

『3. 機能要件（標準機能）（3.1. 住家被害認定調査、3.2. 調査結果データベース機能、3.3. 罹災証明書関連機能、3.4. 被災者台帳機能、3.5. 県ダッシュボード機能）』及び『6.2. 追加提案』について、以下の作業を行う。

- (1) システムの導入（設定作業・テスト・成果物の納品等）
※システムの利用に必要な固定資産課税台帳・住基システム等から出力したデータを適切に本システムに取り込み、運用するための支援・確認テストを含む
- (2) システム操作研修（研修の実施、マニュアルの作成）システムの利用に必要な操作マニュアルの作成、対面またはWebによる操作研修を実施する。また、操作マニュアルは他県からの応援職員等の利用を想定し、要点のみをまとめた簡易版と詳細版の2種類を作成すること。

1.6. 実施体制

事業者はシステムの構築にあたり、統括責任者を置くこと。統括責任者を中心に作業計画を立案し、適切な作業管理を実施すること。また、必要なスキル及び経験を有するメンバーを配置し、作業遅延等が生じた場合においても、従事者、労働環境が守られるよう対策を講じた体制を整えること。企画提案書には、統括責任者を含む全体の実施体制及び構成員全員の経験・経歴を記載すること。

1.7. スケジュール

期間	内容
令和7年11月～12月	システム設定作業・端末設定作業、その他
令和8年1月～2月	総合テスト・運用テスト・各ネットワーク環境（LGWAN・インターネット）での運用テスト、操作研修等
令和8年3月～	稼働開始
令和8年4月～	運用開始

2. システム要件

2.1. 基本事項

- 本業務は、未経験者でも調査可能な簡易かつ標準化された業務フローにより、住家被害認定調査、罹災証明書発行及び被災者台帳の整備といった、一連の被災者支援業務が円滑に実施可能なシステムとすること。
- 以下に挙げる①～⑥を、必須要件とする。
 - ①内閣府が示す「災害に係る住家の被害認定基準運用指針」に基づいた住家被害認定調査が可能であり、庁舎等が被災した際にもシステム活用できるよう、LGWAN-ASPサービスとして登録されたクラウドサービスであること。
 - 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、タブレット等の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住家被害認定調査において、紙での調査と比較して作業時間の短縮、ミスのない作業を実現できる仕組みを有していること。
 - ④被災届出証明書の発行に対応していること。
 - ⑤被災地での知見、法令等にあわせてシステムの性能改善・バージョンアップに追加費用なしで対応できること。
 - ⑥風水害、地震等の自然災害及び自然災害に起因する火災に対応していること。

2.2. ネットワーク

全体のシステム構成図について、企画提案書に記載すること。また、業務フローに応じたデータの流れやシステムへの接続方法（インターネット回線、L G W A N 経由等）が分かるよう記載すること。

なお、個人情報を含むデータに関しては、県・各市町ともに他自治体のデータを閲覧・参照できない構成とすること。

2.3. セキュリティ

- 自治体の情報セキュリティポリシー又は国の「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」に準拠し、不正アクセス、情報漏洩、データ改ざん等を防止するための十分なセキュリティ対策を講じること。また、具体的なセキュリティ対策の内容について、企画提案書に記載すること。（例：不正アクセス防止の観点から、住家被害認定調査管理事務や調査用タブレットへのログイン等の際に多要素認証などセキュリティ対策を講じている等）
- 構築するシステムはクラウドでのサービス提供を前提とすること。また、個人情報を利用する業務に係る情報を扱うシステムのデータセンターは日本国内に限定すること。
- 業務上知り得た個人情報や機密情報を適切に取り扱うこと。
- 個人情報の取扱いについて、情報漏洩を防止するための対策を具体的に企画提案書に記載すること。

3. 機能要件（標準機能）

3.1. 住家被害認定調査

- タブレット等のモバイル端末を利用し、オフライン環境でも住家の被害認定調査（一次調査・二次調査）が実施できる機能を有すること。
- 調査結果（写真データ含む）がシステムへ円滑に取り込めること。
- ※宇和島市・愛南町はすでに本仕様を満たすシステムを導入済みであるため、対象外
- ※県は対象外

3.2. 調査結果データベース機能

- 住家被害認定調査の結果を一元的に管理するデータベース機能を有すること。（『3.4. 被災者台帳機能』と同じデータベースを利用する構成でも差し支えない）
- 他システムとの連携を想定し、CSV形式等、汎用的な形式でのデータ入出力（インポート/エクスポート）が容易に実施できること。
- 住民基本台帳や固定資産課税台帳からのデータ取り込みによる調査対象者リストの作成を想定しており、当該取り込み作業が確実に実施できるよう、県及び各市町と調整の上、導入作業を実施すること。また、各種操作説明書に当該作業手順を盛り込むこと。
- ※宇和島市はすでに本仕様を満たすシステムを導入済みであるため、対象外
- ※県は対象外

3.3. 罹災証明書関連機能

- マイナポータルの「ぴったりサービス」等を利用した、罹災証明書の電子申請機能を有すること。
- 申請内容に基づき、住家・非住家両方の罹災証明書および被災届出証明書を円滑に発行・印刷できる機能を有すること。
- ※愛南町はすでに本仕様を満たすシステムを導入済みであるため、対象外
- ※県は対象外

3.4. 被災者台帳機能

- 住民基本台帳等の情報と連携し、被災状況、支援状況（義援金、支援制度の申請状況等）を一元的に管理できる被災者台帳機能を有すること。
- 最新の「被災者台帳の作成等に関する実務指針（内閣府防災担当）」及び「災害に係る住家被害認定業務実施体制の手引き（内閣府防災担当）」を参考とした被災者台帳の作成・利用が可能なこと。
- 住家被害認定調査の判定結果と被災者台帳上の支援対象者を自動的に紐付けることが可能であり、支援漏れ・支給漏れ・手続き重複を防止するための機能を備えていること。また、その具体的な内容を企画提案書に記載すること。
- 被災者台帳の支援進捗更新において、各自治体内の関係課がローカルデータ上で編集を行うことなくシステム内で更新が可能なこと。
- 他システムとの連携を想定し、CSV形式等、汎用的な形式でのデータ入出力（インポート/エクスポート）が容易に実施できること。
 - ※既に住宅被害認定調査機能や調査結果データベース機能のシステムを導入している宇和島市・愛南町においては、そのデータを被災者台帳機能へ取込ができるよう、CSV形式等の、汎用的な形式でデータ入出力が容易に実施できること。
- 住民基本台帳や固定資産課税台帳から被災者台帳の基本データを取り込むことを想定しており、当該取り込み作業が確実に実施できるよう、県及び各市町と調整の上、導入作業を実施すること。また、各種操作説明書に当該作業手順を盛り込むこと。
 - ※県は対象外

3.5. 県ダッシュボード機能

- 各市町の住家被害認定調査及び罹災証明書の発行状況（統計情報）が把握できるダッシュボード機能
- ※その他各種支援状況（被災者生活再建支援金、義援金、災害弔慰金、災害障害見舞金、仮設住宅への入居状況、税金の減免適用状況等）の進捗が把握できる機能が追加可能な場合は、企画提案書に記載すること。
 - ※県のみ導入

4. 非機能要件

4.1. 性能

災害発生時に、多数の職員が同時にアクセスしても、安定して稼働すること。過去の実績等を基に、具体的な同時接続可能数を把握していれば企画提案書に記載すること。

4.2. ライセンス

- 令和6年能登半島地震級の大規模災害時においても対応可能なライセンス数を検討し、平時に必要なライセンス数（『1.5. 委託内容』に係るライセンス数）を提案見積上限額の範囲内で提案すること。
- 平時のライセンス数に基づきつつ、災害発生時には、応援職員等による利用を想定し、有償によるライセンス数の追加など、弾力的なライセンス数の拡張に対応が可能であるか企画提案書に記載すること。また、可能である場合、具体的なライセンス数の追加数や費用負担について企画提案書に明記すること。

4.3. 使用性・効率性

- (1) 効率的に業務を行うことができるように配慮した画面構成、画面遷移、入出力操作方法であること。
- (2) 職員の業務効率性を高め、負荷軽減に資する効率的な機能を有すること。
- (3) 近年発生した「熊本地震」、「西日本豪雨災害」、「北海道胆振東部地震」「山形県沖地震」「令

和元年台風15号、19号」「令和4年8月新潟豪雨」「令和4年台風15号」「令和5年奥能登地震」「令和5年台風2号」「令和5年秋田豪雨」「令和5年台風13号」「令和6年能登半島地震」等の大きな災害においての利用実績及び現地支援実績があれば企画提案書に記載すること。

4.4. 信頼性・冗長性

(1) データの復旧要件

データ保全のため、バックアップ機能に加え、常に最低でも24時間前までのデータを保持すること。また、バックアップデータに関する情報（例：保存世代数、バックアップスケジュール、管理方式、保管場所、復旧目標等）について、企画提案書に具体的に記載すること。

(2) クラウド環境の稼働監視

○クラウド環境の稼働監視は24時間365日実施すること。

○障害発生時の連絡対応窓口を一本化し、迅速な回復措置を取れる体制を確保すること。異常や障害を検知した場合は速やかに県及び各市町へメールにて通知するとともに、県の緊急連絡先へ電話にて連絡すること。

○異常や障害と判断するしきい値及び県と各市町の連絡先については、別途、県・各市町と協議の上決定する。

(3) セキュリティパッチ適用

情報セキュリティ機関が提供している脆弱性関連情報で緊急度が高いものについて、使用するコンポーネントが該当する場合、OSやミドルウェア等のセキュリティパッチを適宜実施すること。

(4) 障害時対応手順の策定

障害時の運用手順については、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。

4.5. サポート体制

○平時および災害時（休日・夜間を含む）における問い合わせに対応するサポート体制を企画提案書に記載すること。

○本システムの操作方法及び利用方法、各種テンプレートの提供など、県・市町からの問合せについては適切に対応すること。

○問合せ対応は基本的に平日8:30～17:00とするが、災害発生時等の緊急時に備え、緊急時連絡先を設定の上、緊急時においては、24時間365日対応可能とすること

○災害発生時のサポート体制（応援職員への臨時的な研修等）について、更なる提案がある場合は企画提案書に記載すること。

4.6. 緊急時対応

災害発生時、システムの操作に用いるタブレット端末が不足した場合、有償での速やかなタブレットの供与等が可能であるか企画提案書に明記すること。また、可能である場合、具体的な準備体制や費用負担について企画提案書に明記すること。

5. 訓練・研修等

○令和8年2月末までに、参加自治体の職員を対象とした操作説明会を実施すること。実施形式（集合研修、オンライン研修等）については、効果的かつ効率的な方法を具体的に提案すること。（会場使用料等は含まず、県の庁舎等の利用を想定）

○令和8年度以降、平時からのシステム習熟を目的とした、定期的な研修等を実施することを想定している。提案見積上限額の範囲内で提供可能な研修等の具体的な内容を企画提案書に記載すること。

6. 提案要件

6.1. 導入実績

令和7年8月末時点における他県自治体での有償契約による本システムに類似するシステム（3. 機能要件（標準機能）の全部もしくは一部）の導入実績を企画提案書に記載すること。また、システムを安定稼働させるノウハウを有しているかの確認指標として他県自治体の基幹系業務システムの稼働実績があれば企画提案書に記載すること。企画提案書への記載に当たっては、導入自治体数だけでなく、可能な限り導入先自治体名が分かるように記載すること。

6.2. 追加提案

本仕様書に定める標準機能（『3. 機能要件（標準機能）』に記載の機能）を提案見積上限額の範囲内でより効率的・効果的に実施するための追加機能（※1）があれば、様式8-1, 2に記載するとともに、その詳細な内容について企画提案書に明記すること。

なお、本仕様書に定める標準機能と上記追加機能が不可分の場合（標準機能に追加提案の内容が含まれている場合）はその旨（※2）企画提案書に明記すること。

（※1）：例えば、AIを活用した画像データ分析機能、応急危険度判定の結果を登録し、「一見して危険」と判定された住家等の判定結果を本システムと連携する機能（内閣府手引きによると、「一見して危険」な住家等は「全壊」の被害認定を行うことが可能）、「3.4. 被災者台帳機能」における避難行動要支援者名簿との連携など、本仕様書『3. 機能要件（標準機能）』に記載はないものの、標準機能をより効率的に実施するための機能を指す。

（※2）：例えば、標準機能の中にAIを活用した画像データ分析機能が含まれており、サービス提供に際して不可分な場合、追加費用なしで当該機能が利用できる旨記載すること。

7. その他

7.1. 成果品

本業務の成果として、各自治体との契約ごとに以下を県・各市町に納品すること。

（納品物）

- (1) 完了報告書 1部ずつ
- (2) 各種操作説明書（簡易版・詳細版）（データ）
- (3) 業務手順書（簡易版・詳細版）
※業務全体のフローを説明した文書を想定
※簡易版については、他県からの応援職員など、初任者でも理解できるよう作成すること
- (4) 操作研修会の実施報告書

7.2. 導入に向けた調整・手続き等について

- (1) 導入作業を進めるに当たっての全体進捗管理のため、県と週1回程度の定例ミーティングを実施すること。
- (2) 導入契約は県・各市町それぞれ個別に対応すること。
- (3) 各市町の導入作業状況、必要手続きの進捗状況は定例ミーティング等を通じて随時県に報告するとともに、問題が発生した場合は、県に速やかに報告すること。

7.3. 留意事項

- (1) 事業者は、本業務に実際に従事する者に対する雇用者及び使用者として、責任をもって労務管理し、労働基準法、労働安全衛生法、労働者災害補償保険法、職業安定法、社会保険諸法令、その他法令上のすべての責任を負うものとし、委託者に対し一切の責任及び迷惑などを及ぼさないものとする。
- (2) 資料作成にかかる費用（紙代、インク代、コピー代等）については事業者の負担とすること。
- (3) 本仕様書に定めのない事項又は疑義を生じた事項については、委託者と事業者が協議して定めるものとする。