

被災者支援システム構築等委託業務
仕様書

高知県

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、被災者台帳作成等の災害時に生じる一連の被災者支援業務を効果的かつ適正に実施するため、「被災者支援システム」(以下「本システム」という。)を高知県と高知県内の市町村(令和8年度当初は、高知市、室戸市、安芸市、土佐市、須崎市、土佐清水市、香美市、芸西村、大豊町、土佐町、いの町、中土佐町、佐川町、越知町、梶原町、日高村、三原村の17市町村(以下「各市町村」という。))が同一のシステムを構築するものである。また、同一のシステムを構築することで、災害時における自治体間の相互応援体制の強化等を図ることとする。

1.2 委託期間

(1)本システムの構築等

契約締結日から令和9年3月31日までとする。

(2)本システムの運用保守

別途、高知県が一括して事業者と契約を締結する。(令和9年度から毎年度更新とする。)

1.3 契約方法

高知県が、公募型プロポーザル方式により、一括調達するものとする。

1.4 委託内容

(1)本システムの構築(設定作業・テスト・成果物の納品等)

本システムの利用に必要な住民基本台帳や固定資産課税台帳等から出力したデータを適切に本システムに取り込むものとする。(運用するための支援・確認テストを含む。)

(2)本システムの動作に必要となる機器の調達

高知県及び各市町村が保有する既存機器を利用できる場合は、調達対象外とする。

(3)本システム操作研修(操作マニュアルの作成、研修の実施)

本システムの利用に必要な操作マニュアルの作成及び操作研修(対面)を実施する。また、操作マニュアルは、他自治体からの応援職員の利用を想定し、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。

1.5 スケジュール

期間	内容
令和8年 10 月～令和9年2月	設定作業、端末設定作業、総合テスト、各ネットワーク環境(LGWAN・インターネット)での運用テストなど
令和9年2月～令和9年3月	運用テスト、操作研修
令和9年4月～	運用開始

2. 本システム要件

2.1 基本事項

- (1)クラウド型のシステム導入により、発災時における相互応援の態勢を確立し、他自治体からの職員の受入れによる被災者支援業務の迅速化が図られること。
- (2)法令等や制度の改正、最新の各種指針等に基づいた改修が可能であること。
- (3)被災現場で複数の職員(応援職員含む)がタブレット等のモバイル端末(以下「モバイル端末」という)で住家被害認定調査などを行うことができること。
- (4)自治体での導入実績及び実災害での運用実績があること。
- (5)高知県において、住家被害認定調査等の進捗状況を閲覧・集約できること。

2.2 システム構成

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、LGWAN 経由等)が分かるよう企画提案書に記載すること。

なお、個人情報を含むデータに関しては、高知県、各市町村とともに他自治体のデータを閲覧及び参照できない構成とすること。

2.3 セキュリティ対策

- (1)高知県及び各市町村の情報セキュリティポリシー及び国の「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。なお、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)
- (2)導入する本システムは、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を日本国内に限定すること。
- (3)庁舎等が被災した際にも本システムを活用できるよう、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。

- (4)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。
- (5)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. 基本機能

3.1 住家被害認定調査機能

- (1)最新の「災害に係る住家被害認定業務実施体制の手引き(内閣府)」に基づいた調査機能を有すること。
- (2)罹災証明書の申請情報から調査対象を抽出し、現地での住家被害認定調査を効率的に実施できる機能を有すること。
- (3)住家被害認定調査を効率的かつ短時間でデータ化する仕組みとして、モバイル端末により、調査データの入力、位置情報の登録等の機能を有すること。
- (4)住家被害認定調査の判定結果にばらつきを極力防ぐための機能を有すること。
- (5)オフライン環境においても、モバイル端末により住家被害認定調査ができる機能を有すること。
- (6)住家被害認定調査の二次調査等における住家内部の調査において、モバイル端末により損害割合を算定できる機能を有すること。
- (7)住家被害認定調査の結果(写真データ含む。)を容易に本システムに取り込む機能を有すること。
- (8)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。
- (9)将来的に他システムとのデータ連携を想定し、CSV 形式等の汎用的なデータ入出力(インポート/エクスポート)が可能な機能を有すること。
- (10)上記の機能などについて、企画提案書に記載すること。

3.2 罹災証明書等関連機能

- (1)申請内容に基づき、罹災証明書及び被災証明書を円滑に発行・印刷できる機能を有すること。
- (2)住民基本台帳及び固定資産課税台帳並びに住家被害認定調査の結果を、効率的に突合する機能を有すること。
- (3)上記の機能などについて、企画提案書に記載すること。

3.3 被災者台帳機能

- (1)最新の「被災者台帳の作成等に関する実務指針(内閣府)」に基づいた被災者台帳が作成・利用できる機能を有すること。
- (2)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。

- (3)住家被害認定調査の判定結果と被災者台帳を紐付ける機能と、支援状況・支給漏れや手続きの重複を防止するための機能を有すること。
- (4)将来的に他システムとのデータ連携を想定し、CSV 形式等の汎用的なデータ入出力（インポート／エクスポート）が可能な機能を有すること。
- (5)被災者の避難先（広域避難を含む）等の情報を管理できる機能を有すること。
- (6)上記の機能などについて、企画提案書に記載すること。

4. 選択機能

4.1 応急危険度判定機能（導入先は、別紙1のとおり）

- (1)モバイル端末を利用し、オフライン環境でも建物（木造、S造、RC造）の応急危険度が判定できる機能を有すること。
- (2)上記の機能などについて、企画提案書に記載すること。

4.2 避難行動要支援者機能（導入先は、別紙2のとおり）

- (1)避難行動要支援者名簿の作成及び管理する機能を有し、要支援者の基本情報や配慮事項等を個票及び一覧により確認できる機能を有すること。
- (2)要配慮者ごとに個別避難計画書が作成・参照できる機能を有すること。
- (3)要配慮者の属性情報や位置情報により、検索・抽出ができる機能を有すること。
- (4)社会福祉協議会や民生委員等への情報提供を想定し、個別避難計画書や名簿一覧などを定型帳票により出力できる機能を有すること。
- (5)要支援者名簿を被災者台帳と連携し、一元管理できる機能を有すること。
- (6)上記の機能などについて、企画提案書に記載すること。

5. 追加提案

提案見積上限額の範囲内で、被災者支援業務をより効率的かつ効果的に実施するための追加機能があれば、別途、様式（任意様式）に記載するとともに、その詳細な内容について、企画提案書に記載すること。

なお、本仕様書に定める基本機能に上記の追加機能が含まれる場合は、その旨を企画提案書に記載すること。

6. 非機能要件

6.1 性能

災害発生時に、複数の職員が同時にアクセスした際に、安定稼働が可能であること。また、過去の実績等を基に、具体的な同時接続が可能な数を把握している場合は、企画提案書に記載すること。

6.2 ライセンス及びモバイル端末の支援

- (1) 平時に必要とするライセンス数を提案見積上限額の範囲で提案すること。
- (2) 災害時に、各市町村職員及び応援職員による本システムの利用を想定し、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について、「令和7年度[高知県版]南海トラフ地震による最大クラスの被害想定(令和8年3月24日公表)」を参考として、企画提案書に記載すること。また、可能な範囲で、具体的なライセンスの追加数や費用について、企画提案書に記載すること。
- (3) 災害時に、本システムの操作に用いるモバイル端末等が不足した場合、速やかな提供などが可能であるか企画提案書に記載すること。また、可能である場合は、具体的な準備体制や費用について、企画提案書に記載すること。

6.3 操作性

- (1) 被災者支援業務を効率的に実施できるように配慮した画面の構成とし、画面の遷移や、入出力の操作が簡易でわかりやすいこと。
- (2) 被災者支援業務の効率性を高め、職員の負担軽減に資する機能を有すること。
- (3) 上記の操作性などについて、企画提案書に具体的に記載すること。

6.4 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、管理方法、保管場所、復旧目標等)について、企画提案書に記載すること。

(2) クラウド環境の稼働監視

① クラウド環境の稼働監視は24時間365日実施すること。

② 障害発生時の連絡対応の窓口を一本化し、迅速な回復措置が取れる体制を確保すること。

また、異常や障害を検知した場合は、速やかに、高知県及び各市町村へ通知するとともに、高知県の緊急連絡先に電話により連絡をすること。ただし、災害時は市町村の緊急連絡先にも電話により連絡をすること。

③ 異常や障害と判断する閾値及び高知県と各市町村の連絡先については、別途、高知県及び各市町村と協議のうえ決定すること。

(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する脆弱性に関連する情報で、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は、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) 障害時の対応手順の策定

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。

6.5 サポート体制

- (1)平時及び災害時(休日・夜間含む)の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。
- (2)本システムの操作方法及び利用方法の問い合わせや、その他実際の災害対応で活用可能な資料の提供などについて、適宜対応すること。
- (3)問い合わせ対応は、基本的に、平時 8:30～17:15 とするが、災害時等の緊急時に備えて、緊急時連絡先を設けて、24 時間 365 日対応可能とすること。
- (4)災害時のサポート体制(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。
- (5)バージョンアップやカスタマイズに伴うシステム改修の対応及びその費用について、企画提案書に記載すること。

7. ハードウェア仕様

7.1 画像格納サーバ

項目	仕様等
ハードウェア条件	・HDD 理論容量: 画像格納サーバの導入を希望する市町村の人口規模に応じた機種、スペック等を企画提案書に記載すること。
その他	・WEB サーバ機能:WEB サーバとして稼働が可能なこと。 ・保証:5年間の先だしセンドバック保守サービスを含むこと。

画像格納サーバ導入市町村内訳 計 10 市町村

高知市、室戸市、安芸市、須崎市、芸西村、大豊町、土佐町、中土佐町、越知町、梶原町

7.2 モバイル端末(タブレット)

項目	仕様等
ハードウェア条件	機種、スペック等を企画提案書に記載すること。
OS 条件	
ソフトウェア条件	
その他	・アプリのインストール制限が無いこと。 ・タッチペン、保護カバー(落下防止アクセサリ含む。)を付属すること。 ・5年間のOSサポートを含むこと。 ・5年間の先だしセンドバック保守サービスを含むこと。 ※SIM カードについては、本調達に含めないものとする。

モバイル端末(タブレット)の導入台数内訳 計 69 台

高知県(5台)、高知市(30台)、室戸市(1台)、安芸市(1台)、土佐市(1台)、須崎市(1台)、土佐清水市(3台)、香美市(5台)、芸西村(5台)、大豊町(2台)、土佐町(3台)、中土佐町(5台)、佐川町(1台)、越知町(3台)、梶原町(3台)

8. システム導入実績及び活用実績

8.1 導入実績

令和8年6月末時点における他自治体で本システムに類似するシステム（全部若しくは一部）の導入実績を企画提案書に記載するとともに、可能な限り導入先の自治体名を記載すること。

また、導入実績がある場合には、システムを安定稼働させるためのノウハウを、どのように有しているかについて、企画提案書に記載すること。

8.2 近年の大規模災害時における活用実績

「東日本大震災」、「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」、「令和元年台風第15号、第19号」、「令和5年秋田豪雨」、「令和5年台風第13号」、「令和6年能登半島地震」等の大規模災害におけるシステム活用実績及び被災地での人的なサポート等の支援実績があれば企画提案書に記載すること。

9. 実施体制

事業者は本システムの構築にあたり、総括責任者を置くこと。また、総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。そのほか、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、従事者の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。なお、総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、具体的な進捗管理、レビュー、テスト方針の品質確認やエスカレーション手順を企画提案書に記載すること。

10. 訓練・研修

(1)令和9年3月末までに、高知県及び各市町村の職員を対象とした操作研修会（対面方式）を実施すること。

また、研修方法については、効果的かつ効率的な方法を具体的に企画提案書に記載すること。

(2)令和9年度以降、定期的に平時からの本システムの習熟を目的として実践的な研修・訓練を実施することから、提供可能な内容等（テキスト・動画）を具体的に企画提案書に記載すること。

11. その他

11.1 成果品

本業務の成果品として、高知県に納品すること。

ただし、ハードウェアについては、高知県及び各市町村ごとに納品すること。

(納品物)

- (1)業務完了報告書 紙・CD(データ) 1 部
- (2)各種操作説明書(簡易版・詳細版) 紙・CD(データ) 各 21 部
- (3)業務手順書(簡易版・詳細版) 紙・CD(データ) 各 21 部

※業務全体のフローを説明したマニュアルを想定(業務内容と画面操作イメージ)

※簡易版については、他自治体からの応援職員が理解できるように作成すること。

- (4)操作研修会の実施報告書

11.2 本システム構築に向けた調整・手続き等について

- (1)構築作業を進めるに当たっては、全体の進捗管理のため、高知県と2週間に1回程度の定例ミーティングを実施すること。
- (2)本システム構築に係る契約手続きは、高知県と締結する。

11.3 留意事項

- (1)資料作成に要する経費については、事業者の負担とする。
- (2)本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた事項については、高知県と事業者が協議して定めるものとする。
- (3)年度途中や来年度以降に、追加で導入を希望する市町村があることを想定して、その市町村の追加について留意すること。

応急危険度判定機能の導入先(計 9市町村)

No.	市町村名
1	室戸市
2	安芸市
3	土佐市
4	須崎市
5	土佐清水市
6	芸西村
7	中土佐町
8	日高村
9	三原村

避難行動要支援者機能の導入先(計 10 市町村)

No.	市町村名
1	高知市
2	室戸市
3	土佐市
4	土佐清水市
5	香美市
6	芸西村
7	土佐町
8	いの町
9	中土佐町
10	越知町