

和歌山県・市町村
被災者生活支援システム構築業務委託
仕様書

令和 8 年 7 月

和歌山県 福祉保健部 社会福祉課

1 業務目的

本業務は、災害時において被災者が各種支援に迅速かつ確実に繋がり、個々の生活再建ひいては地域全体の復興を早期に実現できるよう、和歌山県（以下、この仕様書において「県」という。）及び県内の市町村が、住家被害認定調査、罹災証明書の発行、被災者台帳の作成等の業務を一元的に担うシステム（以下、この仕様書において「被災者生活支援システム」という。）を共同で構築するものである。

2 業務名

和歌山県・市町村被災者生活支援システム構築業務委託

3 本業務の実施市町村

以下のとおり（以下、この仕様書において「各市町村」という。）

海南市	紀の川市	広川町	みなべ町
有田市	岩出市	有田川町	日高川町
御坊市	かつらぎ町	美浜町	白浜町
田辺市	九度山町	日高町	上富田町
新宮市	湯浅町	由良町	那智勝浦町

4 履行場所

- (1) 和歌山県庁（本庁）
- (2) 各市町村が指定する庁舎

5 履行期間

契約締結日から令和9年3月31日（水）まで

6 準拠する法令等

本業務の実施にあたっては、本仕様書及び業務委託契約書によるほか、以下の関係法令等に準拠するものとする。

- (1) 災害対策基本法（昭和36年法律第223号）
- (2) 災害救助法（昭和22年法律第118号）
- (3) 個人情報保護に関する法律（平成15年法律第57号）
- (4) 災害に係る住家の被害認定基準運用指針（内閣府（防災担当）策定。以下、この仕様書において「内閣府指針」という。）
- (5) 和歌山県地域防災計画及び和歌山県内各市町村地域防災計画
- (6) その他関係法令等

7 業務の内容

- (1) システム構築に係る県及び市町村との打合せ
- (2) 業務計画書（実施体制表、作業役割分担表、スケジュール表、連絡体制図等）の作成及び県への提出
- (3) 各市町村への利用アカウント及びIDの提供
- (4) 各市町村におけるシステム環境の構築及び運用テストの実施
- (5) データ移行支援及び基本データ変換ツールの構築
- (6) 各市町村におけるシステムの操作説明
- (7) 県及び各市町村へのマニュアルの提供（※）
- (8) その他、システム構築に必要な作業

（※）マニュアルは、電子データによる提供を基本とする。

8 基本的な要件

- (1) 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、モバイルによる調査ができる仕組みを有すること。また、入力項目は、最新の内閣府指針や災害の実態、効率的運用等を考慮した構成であること。
- (2) 被災家屋等のデータを地図上に管理する機能等、罹災証明書の発行において作業時間の短縮、誤りのない作業を実現できる仕組みを有すること。
- (3) 被災者台帳の機能を有し、災害時における各種支援施策の受給状況等、被災者の状況を一元的に管理することができること。
- (4) これまでの被災地での知見、法令等にあわせてシステムの性能改善ができること。
- (5) 受注者において、同種のシステムを導入した地方公共団体間の情報交流や応援受援を支援することが可能であること。また、大規模災害時の受援において、応援側の地方公共団体が同種のシステムを導入済みである場合、当該地方公共団体が持ち込んだモバイル端末で住家被害認定調査が実施できるなど、連携が可能であること。

9 機能要件

(1) システム全般について

- ア 本システムは、LGWAN-ASP サービス等を活用したクラウド型システム及びモバイル端末を活用したオンライン調査が可能なシステムで構築することとし、住家被害認定調査から罹災証明書発行、被災者台帳による支援に至るまで、一連のものとして運用することが可能な機能を有すること。
- イ クラウド上で調査写真などを格納、管理することができ、被災者支援システムから参照することができる機能を有すること。
- ウ 本システムは、地方公共団体職員（被災地外からの応援職員を含む。）が使用することを想定したシステムであり、多数が同時利用できる機能を有すること。
- エ 被災者台帳作成等の業務を実施するにあたり、各市町村の住民基本台帳等システムを管理委託している事業者との連携のもと、住民基本台帳情報及び家屋台帳情報等の必要なデータの取込ができる機能を有すること。
なお、基幹系システム等（住民基本台帳情報、家屋台帳情報等）から被災者支援システムへの連携用データのレイアウトについては、国が示す標準準拠システムのデータレイアウトにて提供する。ただし、国の標準準拠システムのデータレイアウトでの提供ができない場合においても、各市町村が独自ツールを導入しなければならないなど、連携するにあたって更なる費用がかかることをないようにすること。

(2) 住家被害認定調査機能について

- ア 調査計画の策定を効率化し、被害状況を公正に判定でき、専門知識の無い職員でも住家被害認定調査を実施できる機能を有すること。
- イ 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、モバイル端末を活用した調査を実施できる機能を有し、災害時には、モバイル端末により調査位置等の登録、調査データ入力等の調査機能を活用できること。
- ウ モバイル端末を活用した現地調査で使用するシステムは、Web ブラウザ上もしくはアプリで動作すること。
- エ 一次調査及び二次調査において、現地調査の現場にて、モバイル端末上で調査部位ごとに被害割合の自動計算が可能であること。
- オ モバイル端末上で作成したデータをオンラインでクラウドシステムに送信できる機能を有すること。

(3) 罹災証明書発行機能について

- ア 被害認定調査結果及び住民・家屋情報を突合し、罹災証明書の遅滞ない発行を可能とする機能を有すること。
- イ 建物所有者向けの被災証明書の発行にも対応していること。
- ウ 前記（2）の機能により蓄積された住家被害認定調査結果のデータを反映できるも

のであること。

(4) 被災者台帳作成・管理機能について

ア 内閣府「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て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・利用を可能とする機能を有すること。

イ 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なこと。

ウ 必要に応じ、被災者台帳上で支援項目の追加や進捗管理が可能なこと。

10 非機能要件

(1) システムの可用性

ア 本システムは、住家被害認定調査、罹災証明書の発行から被災者台帳の管理に至るまで、復興復旧期において関係部局との情報共有を円滑にし、迅速で漏れのない被災者支援の実現を図るものである。その特性から、大規模災害等が発生した場合においても、確実にシステムが利用できる業務継続性を有すること。

イ 本システムは、少なくとも数年にわたり継続して利用することを想定したものであることから、システム構築後のサポートにも適切に対応できるよう、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。

(2) セキュリティ

ア 不正アクセス防止の観点から、本システムやモバイル端末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が講じられていること。

イ 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。

ウ 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、障害発生時には、バックアップデータを用いてデータの復旧が可能であること。通常障害時は速やかな復旧を行い、復旧時間は1時間を目標とすること。加えて、大規模障害、広域災害、または通常の復旧手順では対応できない障害が発生した場合には、バックアップまたは代替環境を用いて復旧を行い、復旧時間は24時間を目標とすること。復旧時点は、通常障害時は障害発生時点の1時間前、大規模障害時は1営業日前のデータまでを目標とすること。

エ 本システムのデータを保管するデータセンターは、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行われていること。

また、データセンターの所在について、個人情報を含む場合は、システム導入時及び運用開始以後も、日本国内に限定すること。

オ 利用するクラウドサービスは、政府が定める「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基盤を利用していること。また、ISMAP クラウドサービスリストの登録番号を提示すること。

カ 受注者においては、ISO27001 (ISMS) 又は JISQ27001 (ISMS) の認証資格を有していること。

(3) バージョンアップ

システム構築後であっても、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、バージョンアップが可能であること。

(4) アカウント及び ID の利用

平時及び災害時に効率よく支援業務を行うために、必要な数のアカウント及び ID の増減ができるようにすること。

また、多数が同時利用できるようにすること。

(5) 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 発注者に対し、有償、無償を問わず、システムの使用に係る研修を提供できる体制を有していること。
- ウ 災害時におけるサポート体制を構築していること。
- エ 導入後におけるサポート体制を構築すること。

11 業務実施体制

システムの構築にあたっては、受注者は業務計画書を作成し、県に対し業務工程のスケジュールを明らかにするとともに、適切な業務管理を実施すること。

また、本業務の推進に責任を負うに足る知見と業務経験を有する者を業務責任者として選任し、県からの要請、指示、その他日常的な連絡や確認等の窓口とすること。

12 構築スケジュール

システムの構築スケジュールは、令和9年4月からの本格稼働に向け、以下のとおりとする。

期 間	内 容
契約締結後～令和9年2月	環境構築、運用設計、その他
令和9年2月～令和9年3月	仮稼働、操作研修等

※詳細なスケジュールについては、落札後、県担当者と協議の上、受託者が作成すること。

13 提出書類

受注者は本業務の着手に先立ち、以下の関係書類を発注者に提出し、承認を得るものとする。

- (1) 業務着手届
- (2) 業務計画書（実施体制表、作業役割分担表、スケジュール表、連絡体制図等）
- (3) その他発注者が必要とする書類

14 その他

- (1) 本業務にて構築するシステムは、本仕様書に掲げる要件を全て満たす限りにおいて、新規設計によらず、既存のパッケージソフトウェアやICTサービスの提供によることを可とする。
- (2) 本業務の実施に係る一切の経費は、委託金額に含まれるものとする。
- (3) 受注者は、業務遂行上知り得た情報を他に漏らしてはならない。
- (4) 本業務による作業実施過程で発生したデータ、成果品、県からの提供資料等については、本業務以外で使用してはならない。

なお、県が提供する資料等は、その管理に万全を期すとともに、貸与資料である場合には、本業務完了後、速やかに県に返却（データの場合は消去）するものとする。

- (5) 本業務の実施により発生した著作権（著作権法（昭和45年法律第48号）第27条及び第28条に規定する権利を含む。）は、本業務に係る委託代金の支払いが行われた時点において、受注者から県に移転するものとする。ただし、既存のパッケージソフトウェアやICTサービスについて、従前より保有する著作権は対象外とする。
- (6) 受注者は、成果物に瑕疵が認められた場合には、本業務委託完了後においても、県の指示に基づき、速やかに必要な修正を行わなければならない。

なお、当該修正作業に要する費用は、すべて受注者の負担によるものとする。

- (7) 本仕様にて定めのない事項又は疑義を生じた事項については、県と受注者が協議して定めるものとする。