

# 津市登録型メール配信システム(導入)業務仕様書

令和7年6月

津 市

# 津市登録型メール配信システム(導入)業務仕様書

## I 基本事項

### 1 件名

津市登録型メール配信システム（導入）業務

### 2 摘要

本仕様書は、災害時等における業務の迅速化・効率化を図るため、災害対策本部等における各所管の円滑な初動体制の確立及び適時適切に避難情報等の発令ができるよう災害対策本部業務の支援を行うシステムを導入するにあたり必要な仕様を定めたものである。

### 3 業務の目的

本業務は、携帯電話等のメール配信システムを活用し、津市（以下、「市」という。）が災害・緊急時に職員や市民への避難情報を配信する仕組み及び市職員の安否確認を行い、事案対応可能な人員を把握する仕組みを併せて導入することで、事案の啓発や対応を確実にを行うことを目的とする。

### 4 履行期間

契約締結日から令和8年2月28日まで

### 5 業務の概要

本業務は、最新の情報通信技術を活用し、災害発生時等における情報の配信を迅速かつ適切に実施するためのシステムとして、災害対応のトリガーとなる「津市登録型メール配信システム」（以下、「本サービス」という。）を導入するものである。

なお、本業務の委託範囲は以下に示す通りとする。

#### (1) システム導入

後段の「II システム要件」に示す各種要件を全て満たすシステムの導入及び環境の設定を行うこと。

#### (2) 動作・稼働検証

本契約締結後、本業務仕様書に基づく本稼働（令和8年3月1日）に備え、十分なテストを実施し、発見された不具合等は、本稼働までに対応を完了していること。

#### (3) 運用の引き継ぎ

本稼働（令和8年3月1日）までに、発注者へ必要となる利用方法の引き継ぎを実施すること。

なお、円滑な引き継ぎを行うために、現システムとの併用稼働期間（令和8年2月1日から同月28日まで）を設けることとする。

また、導入前に各機能が正常に稼働されることを検証するテストを行うこと及びあらかじめテストスケジュールを設定し発注者と共有すること。

(4) マニュアルの作成

システム管理者用のマニュアル及び受信者用の登録マニュアルを発注者の指示に従い、作成・納品すること。

(5) 研修

マニュアル提出後、操作説明会を実施すること。対象及び時間数については概ね下表の通りとし、日時、場所等については、別途協議の上決定する。

対象	人数	時間数
システム管理者 (危機管理部職員、消防本部職員)	24人	1日(2時間×2回)
システム担当者 (各部・局・総合支所庶務の作成・配信担当者)	30人	1日(2時間×2回)
予備日		1日(2時間×2回)
合計		3日(2時間×6回)

※ただし、研修内容が同一であればシステム管理者（以下、「管理者」という。）とシステム担当者が合同で研修を実施することも考慮するため、合計数はこの限りではない。

なお、説明会の形式はオンライン形式、または録画対応も可とする。

## 6 業務管理と作業の実施

(1) 作業計画及び工程管理

ア 受注者は、本業務の実施に当たって、業務全般及び業務実施内容毎に、下記の内容を記載した作業計画書を作成し、発注者の承認を得るものとする。作業計画を変更するときも同様とする。

- ・ 作業概要
- ・ 実施方針
- ・ 作業計画
- ・ 作業工程表
- ・ 作業体制計画（責任者名、担当業務内容等を含む）
- ・ 連絡体制（緊急時を含む）
- ・ 付帯納入物品、納入期限

イ 受注者は、作業計画書に基づき、適正な工程管理を行い、定期的に発注者に進捗状況の報告を行うとともに、発注者より業務の進捗状況等の提出を求められたときは、速やかに提出しなければならないものとする。

## (2) 業務担当責任者

受注者は、本業務の実施に当たって、業務担当責任者を配置することとし、その配下に業務毎の責任者を配置しなければならないものとする。各責任者は、本業務に関する必要な実績、知識、資格等を有する者とし、誠実に本業務を実施しなければならない。また、業務担当責任者を定め、本業務に係る契約締結時に書面にて発注者に届け出ること。

## (3) 報告及び打ち合わせ

本業務の実施に当たっては、以下のとおり報告及び打ち合わせを行うこととする。

ア 受注者は、あらかじめ承認を受けた連絡体制を基に、本業務の実施において、必要または必須と考えられる事項については、発注者に対して速やかに連絡、報告等を行い、判断及び承認を受けることとする。

イ 本業務を適正かつ円滑に実施するため、統括責任者及び責任者は、技術者・作業関係者等と常に密接な連絡を取り、必要に応じて作業の方針及び条件等の疑義を発注者と協議するものとし、その内容についてはその都度、打ち合わせ記録簿に記録し、相互に確認しなければならない。なお、それらの記録のうち、必要と思われるものは発注者に提出するものとする。

## (4) 貸与資料

本業務における貸与資料については、次のとおりとする。

ア 発注者は、本業務の実施に当たり、システム設計等に必要なデータや文書の様式等必要な資料等を貸与するものとする。

イ 受注者は、貸与された資料等を、紛失、損傷、汚損のないよう慎重に取り扱うものとする。

ウ 受注者は、貸与された資料等について、その受渡状況を登録した帳簿を備え付け、常にその管理状況を明確にしなければならない。

エ 受注者は、貸与された資料等について、本業務の目的以外に使用してはならない。

オ 受注者は、貸与された資料等について、業務上必要であっても発注者の承諾なしに複製、公開してはならない。

カ 受注者は、貸与された資料を本業務完了後、速やかに発注者に返還しなければならない。

## (5) 開発環境

本システムの導入に当たっては、発注者は機器及び場所を提供しない。ただし、動作テスト等の際は発注者と協議の上、決定する。

# 7 成果品

## (1) 成果品一覧

ア 操作マニュアル（管理者用、システム担当者用）

※電子データで提出すること

イ 登録者マニュアル（システム登録者用）

※電子データで提出すること

※システム登録者は、以下、職員・消防団員と同様とする。

ウ データ移行結果報告書

エ 設定に係るドキュメント類

オ その他発注者が指示する書類（市民向けのマニュアル等）

カ 本サービスを構成するソフトウェアについて、本サービスで新たに開発された発注者固有要件への改修に関するもの

(2) 納入場所

納入場所は、津市危機管理部危機管理課とする。

(3) 納入期限

最終納入期限は、令和8年2月28日とし、下記(4)の検査を当該期限までに完了できるようスケジュールを組むこととする。

(4) 検査

ア 受注者は、業務を完了したときは、その旨を発注者に通知しなければならない。

イ 発注者は、上記アの通知を受けたときは、通知を受けた日から10日以内に受注者の立会いの上、業務の完了を確認するための検査を実施し、当該検査の結果を受注者に通知する。

ウ 検査に要する費用は、受注者の負担とする。

エ 受注者は、業務が上記イの検査に合格しないときは、直ちに修補して発注者の検査を受けなければならない。

(5) 訂正、補足等の処理

本業務の検査完了後、1年以内において不良箇所が発見された場合、受注者は発注者の指示する訂正または補足の処理を受注者の負担により、速やかに行うものとする。

なお、サービスの継続に伴うことに重大な瑕疵がある場合は、サービス提供期間内においては、対応を行うものとする。

## 8 その他留意事項

(1) 本業務を行うことにより知り得た情報については、一切第三者に漏らしてはならない。

(2) 受注者は、発注者の承認を得ないで業務の全部または一部を第三者に委託してはならない。

(3) 成果物の著作権等

本業務に基づく成果品（操作マニュアル（管理者用、システム担当者用）、登録者マニュアル）の著作権（著作権法第27条及び第28条に規定する権利

を含む)は、成果品の引渡しをもって発注者に譲渡されるものとする。また、受注者は成果品に係る著作権人格権を、将来にわたって行使しないものとする。

(4) データの知的財産権

本サービスを経由し発注者から受け取り、または受信し、受注者のサーバなどで処理・蓄積されたデータの知的財産権は発注者に帰属する。

(5) 受注者は、本サービスの提供にあたり個人情報を取り扱う場合においては、発注者が定める特記仕様書を遵守すること。

(6) この仕様書に定めのない事項及び疑義が生じた場合は、発注者及び受注者で協議して定めるものとする。

## II システム要件

### 1 基本要件

(1) 本サービスは、災害対応に従事する職員向けの「職員・消防団員参集システム」と、災害情報を市民に伝達する「防災情報配信システム」の2つの機能をそれぞれ準備したサービスであること。

(2) 日本国内のデータセンター内に導入したシステムによる ASP 方式であること。

(3) 携帯電話等への自動配信として以下の情報(事業者が独自に取得すること)と連携できること。

ア 気象情報

気象庁から発表される気象注意報・警報、地点震度情報、南海トラフ地震関連情報、指定河川情報など。

イ 国民保護法に関する情報

J-ALERT の受信端末より得られる情報。

(4) 視認性が高く、直感的に操作できるシステム構成であること。

(5) システムの導入・設定及びシステムの運営・管理について、第三者に委託する事なく受注者側で行うこと。

(6) サービス提供開始から最低5年間の運用を保証すること。また、当該事業を終了する場合には、サービス停止の1年前までに通知するとともに、他の事業者への引継ぎが容易にできるよう配慮すること。

(7) 24時間365日サービス提供が可能であること。ただし、システムメンテナンス等による計画停止は除く。

なお、風水害など気象災害のうち事前に発災の予測が可能なものについては、その間の計画メンテナンスは避けること。また、メンテナンスで運用停止する場合、1か月前までに本市に停止期間を通知すること。

(8) 本市担当者からの操作、運用上の問い合わせについて、電話等によりサポートを行える体制を整えること。

- (9) パソコン及びスマートフォンのWebブラウザで動作するWebサービスとし、サービスへのアクセスは、ID及びパスワードによるログイン認証方式で行うものであること。
- (10) 発注者の庁内ネットワーク環境（仮想環境から接続）及びインターネット回線から接続できること。
- (11) 令和8年3月1日からサービス本運用が開始できること。

## 2 クライアント要件

ア 受信者登録件数 20,000 件程度  
ファックス登録件数 500 件程度

イ 利用状況

- ① パソコン 100 台程度及びスマートフォン
- ② 管理者 市
- ③ 管理者 100 人程度
- ④ その他市が適当と認めた者

また、利用環境は以下のとおりとし、今後のOSやブラウザのバージョンアップにも対応すること。

なお、発注者は、庁内ネットワーク（閉域）から仮想アプリケーション（ブラウザ）を使用してインターネットに接続しており、以下の環境から本サービスを利用できること。

- ・仮想化 : Lock Star SGate（コンテナ方式）
- ・OS : Microsoft Windows 10 Pro 22H2 以降
- ・ブラウザ : Microsoft Edge 123 以降

## 3 サービス要件

(1) データセンターの要件

ア データセンターについては、耐震、免震構造とし、地震、水害等への災害対策がされていること。

イ 通信、インターネット接続は、冗長性を持つよう設計されており、緊急時に中断しないように導入していること。

ウ 電気系統は完全な冗長設計とし、停電の際は無停電電源装置から特定の機能に電力が供給され、発電機から施設全体に非常用電力が供給されるようにすること。

エ 本サービスを構成する機器が設置されているデータセンターについては、個人認証等により厳格に入退室管理がされており、記録されていること。

オ 24 時間 365 日機械監視されていること。

カ 安全性の維持継続の為、外部の監査機関による監査を受けていること。

キ 自然災害や火災など、環境上の脅威の可能性に対して事前の対策を講じていること。

ク 大規模災害等によって安否確認に伴うアクセスが想定以上に集中した際にも、十分な性能を持って運用すること。

ケ 将来、データ量がサービス利用開始時から増加した場合においても性能が落ちることがないように、処理能力の向上やデータ保存領域の拡張等を適宜行うこと。

## (2) メール配信の要件

ア 高速配信を行うために複数の IP アドレスが設定された専用のメールサーバから配信すること。

イ メール配信サーバは、2 台以上の構成により冗長化されていること。

ウ メールの送信エラーが発生した場合、エラーの原因を判定することができ、受注者が責任を持って対応すること。

エ 原因不明な送信エラーについては、速やかに原因を調査し、迅速なエラーの解消に向けて努めること。

また、送信エラーの原因等の詳細については直ちに報告すること。

オ 受信者のメールアドレスへの送信が届かなくなった場合は、自動で配信停止されること。また、配信停止者を一覧等で確認できること。

カ 配信ドメインは、市が希望する場合は指定ドメインを利用できること。その際、ドメインは市が準備するものとする。

キ 迷惑メールやなりすましメール判定されないよう配信サーバのドメイン認証等の対策を行うこと。

## (3) システムセキュリティ要件

ア マルウェアの侵入・感染に対し対策ソフトを導入していること。

イ 外部からの攻撃やアクセス集中等によるシステムダウンやレスポンス低下への対策を図ること。

ウ 本サービスを構成する機器のファームウェア及びソフトウェアのバージョンアップや、セキュリティパッチのリリースが行われた場合、妥当性の判断を行い、必要と判断した場合は速やかに適用すること。

エ クラウドサービスであることを踏まえ、ISO27017 等の外部認証を取得しているか、または総務省「クラウドサービス提供における情報セキュリティ対策ガイドライン」に基づき適切なセキュリティ対策を図ること。

オ その他システムセキュリティ上想定される脅威への対策を図ること。

## 4 職員・消防団員参集システム及び防災情報配信システム共通機能

### (1) 配信する情報

ア 市政情報等の市民向けの情報

イ 災害・緊急時の避難情報等

ウ 防災行政無線で送信する情報（文字・音声）

※なお、文字情報はメール配信、音声情報はホームページ掲載とする

エ 熱中症・インフルエンザ等感染症への注意喚起、その他防災危機管理、住民サービス上必要とされる情報

オ その他、消防団等の市が適当と認めた団体の情報

※ 本サービスにおいては、受注者は配信情報を配信する権限は与えられないが、大規模災害時等に起因する特段の事情によって発注者から受注者へ依頼した場合は、この限りではない。

※ 配信情報については、サービス提供後の追加・変更を可能とすること。

※ 本市の防災行政無線はパナソニック製であり、以下、同様とする。

## (2) 配信手段

ア 電子メールによる配信できること

イ パソコン及びスマートフォンを使用して配信できること

ウ 防災行政無線の操作卓から配信できること

エ LINE や SNS との連携による自動配信できること

オ ホームページへ掲載できること

## (3) 管理機能

ア 管理者は、受信者をそれぞれ個別設定できること

イ 複数のテンプレートを自由に作成し、編集および削除できること

ウ 管理者は市民や職員など登録された受信者のメールアドレス等を登録、削除できること

エ 管理者は CSV ファイル、または EXCEL ファイルにより一括してシステムに登録された情報（受信者のメールアドレス等）を登録、出力ができること

オ 受信者のメールアドレスなどの個人情報には管理者によって閲覧できないよう設定できること

カ 署名の作成・登録ができること

## (4) 配信機能

ア インターネット経由でログインし、配信を行えること

イ 配信数に制限がないこと

ウ 配信する日時を指定できること

エ 一括配信ができること

オ LINE や SNS 連携で配信するかどうか選択できること

カ 配信先はグループを指定できること

キ グループや個人を検索できること

ク グループを選択して配信できること

ケ 下書き保存ができること

コ 配信履歴を時系列などで確認できること

- サ 受信者数や配信数を集計できること
- シ 配信内容をプレビューなどで確認し、印刷ができること
- (5) 受信者の登録及び設定
  - ア 受信者は所定のメールアドレスへパソコンやスマートフォンからメールを送信することにより登録・解除ができること
  - イ QRコードを生成し、QRコードを利用して登録できること
  - ウ 受信者によってあらかじめ作成した配信情報の種別を選択できること
  - エ メールアドレスなどの登録内容を変更できること
  - オ 重複の登録を制御できること
- (6) サーバ等に関して
  - ア 毎日自動的にバックアップされていること
  - イ アクセスログが取得できること
- (7) システム障害が発生した場合
  - ア 障害を検知してから速やかに市担当者へ報告するとともに、復旧作業に対応すること
  - イ システム障害が発生した場合は、原因や対処方法などについて報告書を作成し提出すること

## 5 職員・消防団員参集におけるシステム詳細

- (1) 配信する情報
  - 災害時の参集などの職員向けの情報
- (2) 管理機能
  - ア 各部、各総合支所などの複数の担当者を設定できること
  - イ 管理権限のあるグループ内に複数のグループを作成できること
  - ウ 管理権限のあるグループごとに配信先や閲覧権限が制限できること
- (3) 基本機能
  - ア 作成したメッセージに安否参集確認をつけて配信することができること。
  - イ メッセージに安否参集確認をつけて配信した場合に、未回答者に対して自動的に再送できること。
  - ウ 回答結果の集計を閲覧でき、CSVファイルで出力できること。なお、閲覧機能は、管理者及びシステム担当者がそれぞれ持つこととする。
- (4) 職員及び消防団員の登録機能
  - ア 受信者の新規登録については、各受信者が職員情報（氏名、職員番号、所属、メールアドレス等）や消防団員情報（氏名、所属分団、階級、メールアドレス等）及び配信グループを登録できること。
  - イ 職員情報等の設定項目数は任意で設定できること。
  - ウ 職員及び消防団員の重複登録を防止するための対策を講じること。

- エ 受信者の登録については、特別な知識やマニュアルを見なくとも容易に登録ができること。
- オ 本登録前に登録内容についての確認画面を表示することで、誤った情報の登録を未然に防止すること。
- (5) 安否・参集確認設定機能
  - ア 発災時に気象庁などの速報をトリガーとし、自動的に安否・参集確認フォームを生成し、自動配信に付与することでシステム登録者に対する一斉安否参集確認を行うことができること。
  - イ 発災の有無に関わらず手動で安否・参集確認フォームを作成、確認、終了ができ、配信することが可能であること。
  - ウ 職員の安否確認、参集状況を管理画面上からリアルタイムで確認できること。
  - エ システム登録者はWebページにアクセスする事で安否参集の回答ができること。
- (6) 配備体制設定
  - ア 組織は、管理者の権限でのみ登録、編集、削除ができること。
  - イ メッセージの作成時に複数の配備体制を選択でき、選択した配備体制に所属するシステム登録者へメッセージを配信することができること。

## 6 防災情報配信におけるシステム詳細

- (1) 配信する情報
  - 気象情報、防災行政無線放送内容等の市民向け情報
  - ※なお、市民向け情報には、多言語（英語・ポルトガル語・スペイン語・タガログ語・中国語・やさしい日本語）に自動翻訳された情報の配信を含む。
- (2) 基本機能
  - 受信者向けに利用規約等の表示ができること。
- (3) 受信者の登録及び解除
  - ア 受信者が所定のメールアドレスにメールを送信することで登録・削除ができること。
  - イ 登録用アドレスについてQRコード形式でも提供すること。
  - ウ 登録用アドレスについては複数人が同時にアクセスでき、利用可能であること。
  - エ 受信者のメールアドレスが使用されなくなった場合やメールが不達になった際には、自動的に配信対象から解除されること。
- (4) 受信情報の選択
  - 受信者は、登録の際もしくは登録内容を変更する際に、携帯電話を使って配信を希望する配信情報の種別や配信対象地域を任意に選択または変更で

きること。また、多言語を希望する場合、言語を選択でき、各言語の登録画面を用意すること。

(5) ファックス連携

ア 登録件数は、最大で合計 500 件を想定すること。

イ メール配信と同時に、ファックス送信が行えること。

ウ 管理者が任意に入力した情報及びあらかじめ登録した情報を、自動でファックス送信すること。

(6) 多言語での配信

ア 多言語情報を配信する場合、日本語の情報配信と同時に多言語の情報配信が行えること。その場合、それぞれの言語を希望する受信者ごとに自動的に振り分けられ送信できること。

イ 日本語で入力したテキストから自動で多言語に翻訳された文章を生成できること。

(7) 防災行政無線放送内容ホームページ掲載

ア 防災行政無線にて放送した音声ファイルを自動でホームページに掲載すること。

イ 防災行政無線の放送内容を掲載するホームページは受注者にて準備すること。

## 7 移行作業

受注者は現行のシステムに登録されたデータ（名前、メールアドレス、役職、配信グループ等。当該データは発注者が CSV ファイルデータで提供する。）を確実に移行すること。また登録データの受け渡しは記録媒体等を使用し、受け渡しの証明書を提出すること。

知り得た情報については守秘義務を課すとともに、情報漏洩対策が講じられていること。

## 8 個人情報の取り扱いについて

業務上知り得た個人情報は、個人情報保護法および津市個人情報保護条例に従い、適正に取り扱うこと。外部への漏洩および流用をしてはならない。

## 9 その他

(1) 契約期間満了後は速やかにシステムに登録されたメールアドレスなど一切を廃棄すること

(2) 本仕様書に定めのない事項、記載されている事項について疑義が生じた場合は、発注者と協議の上、決定すること。