

有田市高齢者見守り支援ICT端末導入業務仕様書

1 業務名

有田市高齢者見守り支援ICT端末導入業務

2 契約期間

契約締結の日から令和9年3月31日までとする。

- ※ 1 業務委託期間中におけるランニングコストを含むこと
- ※ 2 令和8年10月中の本運用開始を想定
- ※ 3 詳細なスケジュールについては、別途当市と協議の上決定する

3 業務目的

有田市は中山間地と沿岸部に集落が点在し、独居高齢者の見守りと災害時の安否把握が課題である。本事業では専用のICT端末(タブレット端末等)に、日常の操作ログと配信お知らせへの応答を活用した安否確認機能を実装する。日常時の情報閲覧を通じて利用を定着させ、台風・津波等の緊急時にも確実に状況把握できるフェーズフリー型の見守り体制を構築する。

4 業務範囲

本業務の業務範囲を以下のとおり定める。

- (1) システム構築業務
 - ・ICT 端末の調達及び設定
 - ・サーバ環境の構築
 - ・情報配信システムのソフトウェアの開発
- (2) システム導入業務
 - ・端末利用者向け操作マニュアルの作成
 - ・運用者向け導入説明会の開催
- (3) システム運用・保守業務
 - ・タブレット端末の通信サービスの提供
 - ・情報配信システムに関するサービスの維持
 - ・情報配信ソフトウェアの保守
 - ・端末利用者の操作ログの提供及び分析

5 納品物

本事業における納品物を以下のとおり定める。

※1. 端末台数については、利用申請数により変動するものとする。

※2. ライセンス条件・ライセンス費は別途運用・保守契約にて定めるものとする

No	品目	数量
1	ICT 端末用アプリケーションライセンス	50 ライセンス
2	情報配信者用アプリケーションライセンス	無制限
3	導入計画書	1 式
4	検査成績書	1 式
5	ICT 端末利用者用マニュアル	50 冊および電子データ
6	説明会用動画ファイル	1 式
7	ICT 端末及びその付属品	50 台
8	通信 SIM 又は Wi-Fi ルータ	50 セット

6 ICT 端末

導入する ICT 端末について、以下の要件を満たすものとする。

- (1) 画面サイズ：10 インチ以上
- (2) 通信方式：端末単体又は Wi-Fi ルータを経由した LTE 通信
- (3) 形状：端末が自立すること
- (4) スピーカー：端末本体に複数のステレオスピーカーが配置されていること
- (5) 付属品：タブレット本体、電源ケーブル、AC アダプターが付属されていること
Wi-Fi ルータを利用する場合は、ルータ本体及び SIM その他利用に必要な
物品が付属されていること
- (6) OS バージョン：Android12 以上であること

7 サーバ

7.1 前提条件

サーバはクラウドサーバの利用を前提とし、クラウドサーバ提供事業者及び受注者が以下に基づく認証を取得していること

- (1) JIS Q 27001 又は ISO/IEC 27001 (情報セキュリティマネジメントシステム)
- (2) JIS Q 27017 又は ISO/IEC 27017 (クラウドサービスセキュリティ)

7.2 設置場所

本業務で構築するサーバは、以下の要件を満たすものとする。

- (1) 各種設備が日本国内に設置されていること

7.3 地震、火災、停電対策

本業務で利用するデータセンターは以下の要件を満たすものとする。

- (1) 地震、火災等の災害を受けるおそれの少ない位置に設置されること
- (2) 電力障害時には無停電電源装置（UPS）によるバックアップ電力を供給できること

7.4 セキュリティ対策

本業務で利用するデータセンターは以下の要件を満たすものとする。

- (1) ネットワーク侵入検知等の仕組みを導入し、監視を行うこと
- (2) 安定したサービスを提供するため、DDoS 攻撃に対する対策を複数有すること
- (3) 脆弱性を突いた攻撃を防御するための Web アプリケーションファイアウォールを導入すること
- (4) 利用するクラウドサービスにおける設定不備や誤操作による情報漏洩・サービス停止等のインシデントを防止するため、クラウド環境全体を対象として、設定状態を継続的に監視・検知できる仕組みを有すること
- (5) セキュリティパッチを月 1 回以上適用し、常に適切なセキュリティ状態が維持されたサーバを利用すること。

7.5 データセンター運用体制

本業務で利用するデータセンターは以下の要件を満たすものとする。

- (1) 各設備を常時集中管理及び制御する仕組みを有すること
- (2) 24 時間 365 日のネットワーク障害受付、故障修理及び復旧ができる体制を有すること

8 ネットワーク環境の整備および条件

ICT 端末のネットワーク環境については、受注者が整備を行う。管理用 Web アプリケーションを利用する端末のネットワーク環境については、以下に記載する条件での動作を保証するものとする。

8.1 ICT 端末のネットワーク整備

受注者が整備する ICT 端末のネットワークは以下の要件を満たすものとする。

- (1) 主要 3 キャリア（docomo、au、SoftBank）のいずれかの通信サービス網を利用できること
- (2) また、電波状況に応じて、上記(1)の通信サービス網を組み合わせ利用できること

- (3) LTE 回線が利用可能であること
- (4) 通信回線の下り最大速度が 150Mbps 以上であること
- (5) 通信容量は 1GB 以上/月・枚とすること。ただし、災害時の情報配信について、通信制限による配信遅延が発生しないように対策を講じること

8.2 情報配信・管理用パソコンのネットワーク環境

情報配信・管理用パソコンのネットワーク環境は以下の条件を想定する。

- (1) 和歌山県情報セキュリティクラウド及び当市役所内インターネット接続系 LAN を介して、利用できること
 - (2) 将来的に情報配信を当市職員以外からも入力する可能性があるため、一般的なインターネット回線においても、利用できること
- ※上記、ネットワーク通信環境については、担当部署と十分協議を行うこと

9 情報配信ソフトウェア

9.1 サーバ要件

本ソフトウェアが動作するに当たって必要となるサーバは以下の要件を満たすものとする。

- (1) 本ソフトウェアが動作するのに十分な性能を確保していること
- (2) 今後のシステム拡張含め、本ソフトウェアが動作することを担保する内容が明記されていること
- (3) バッテリー消費やプライバシー保護の観点から、タブレット利用者の位置情報は蓄積しないこと

9.2 ソフトウェアライセンス要件

受注者は当市に対し、それぞれのアプリケーションについて、以下のようにライセンスを付与するものとする。

- (1) アプリは、端末数分の利用者ライセンスを提供すること
- (2) 管理アプリは、システム管理者用アカウントを 1 ライセンス、情報配信者用アカウントのライセンスを必要数提供すること

9.3 アプリ要件

ICT 端末専用のアプリを準備し、以下の要件を備えるものとする。

- (1) 個別の ID、パスワードで個別に認証できること
- (2) サーバとのデータの送受信は、TLS 等による暗号化された通信で行うこと
- (3) 通信不可等の理由により未取得の行政情報がある場合には、取得可能となり次第自動取得できること

- (4) 利用者の目的外利用や誤操作防止のため、ICT 端末の設定アプリが開けないようにブロックすること
- (5) 高齢者等でも容易に使えるよう、ホームボタンを押下したら、必ずアプリトップ画面が表示されること
- (6) 高齢者等でも操作方法を習得できるように、簡易な操作でできるトレーニング機能を有すること

9.4 管理アプリ要件

管理アプリは、以下の要件を備えるものとする。

- (1) 情報配信のための入力および各種設定、集計作業等は、インターネットに接続されたパソコンのブラウザ上で稼働すること
- (2) 最新バージョンの Chrome、Edge で動作可能なことを保証すること
- (3) ユーザ ID とパスワードによりシステムへのログイン認証が可能であること
- (4) ログイン認証時に 2 段階認証が可能であること
- (5) ユーザ ID については、システム全体の権限を持つ管理者権限や、記事作成権限など、柔軟な権限設定が可能であること

9.5 情報配信機能

管理アプリで入力したお知らせ情報をアプリに PUSH 配信する機能を提供すること。情報配信機能は以下の要件を備えるものとする。

- (1) 管理アプリで入力したお知らせ情報をアプリに配信すること
- (2) 画像、音声、文字、PDF ファイルおよび Web ページのリンクが配信可能なこと
- (3) 配信する音声は管理アプリで配信前に事前に確認可能なこと
- (4) 配信された情報は繰り返し見直し、聞き直しが可能なこと
- (5) アプリは、音声配信された場合、自動で音声を流し始めること。また緊急度が高い場合には、音声を自動的に最大音量にすること
- (6) アプリは、緊急度に応じて鳴動方法、表示方法を変えられること
- (7) 情報を受信した際、PUSH で通知が自動的に表示されること
- (8) PUSH 通知は端末がスタンバイ状態、もしくは他アプリ起動中であっても通知されること
- (9) お知らせ本文は、半角 10,000 文字、全角 5,000 文字まで入力可能なこと
- (10) 過去に配信された全てのお知らせに対して、タイトル/本文のキーワード検索等が可能であること
- (11) テンプレートの設定が可能なこと

- (12) 即時配信に加え、配信日時を指定した予約配信が可能なこと。また、予約配信は指定日および毎日、毎月の繰り返し登録が可能なこと
- (13) 配信先を限定し、特定の地域やグループにのみ配信する設定が可能なこと
- (14) 件数に関わらず 90 日前までの情報が確認できること
- (15) 受信済みの情報は、ブラウザのキャッシュに一時的に保存するのではなく、災害時等の端末が通信できない状態でも永続的に確認可能な領域に保存すること

9.6 緊急モード機能

当市が災害に見舞われた際、住民が警戒すべき状況であることを直感的に把握できるようにするため、緊急モードを搭載すること。本機能は以下の要件を備えるものとする。

- (1) 緊急モードに切り替わるとタブレットアプリが緊急感のあるデザインに切り替わること
- (2) 現在どのような緊急状況なのかをトップ画面に表示すること（例：〇〇地区避難勧告発令中）
- (3) 通常モードと緊急モードの切り替えは管理アプリで行うこと

9.7 コンテンツ配信機能

当市がホームページ等で公開している広報紙やゴミカレンダー等のコンテンツを本ソフトウェアでも閲覧できるようにコンテンツ配信機能を設ける。コンテンツ配信機能は、以下の要件を備えるものとする。

- (1) 管理アプリを介してアプリに対し、コンテンツを配信できること
- (2) コンテンツは 64MB 以内の PDF ファイル、画像ファイル（PNG ファイル、JPG ファイル）、動画（MP4 ファイル）、Web リンクに対応すること
- (3) コンテンツは配信する際にカテゴリと閲覧可能期間を設定できること
- (4) カテゴリは管理アプリ上で柔軟に変更できること
- (5) 配信先を限定し、特定の地域やグループにのみ配信する設定が可能なこと
- (6) 受信済みの情報は、ブラウザのキャッシュに一時的に保存するのではなく、災害時等の端末が通信できない状態でも永続的に確認可能な領域に保存すること

9.8 遠隔操作・監視機能

ICT 端末保守に関する職員の負荷低減のため ICT 端末の遠隔操作・監視機能を設けること。遠隔操作・監視機能は、アプリのみを対象とし、以下の要件を備えるものとする。

- (1) 端末の起動および通信が確保されていることを確認できること
- (2) 端末の現在表示している画像が確認できること
- (3) 端末およびアプリの再起動を遠隔で実施できること

- (4) 利用者の操作履歴などの情報を遠隔で取得できること
- (5) 配信された情報について、利用者が確認したことがわかる履歴を取得できること
- (6) アプリを利用者の操作なく遠隔でアップデート可能なこと

9.9 防災行政無線との連携機能

当市からの一元的な情報配信と、配信経路の多重化を目指した防災行政無線との連携を行う機能を搭載すること。本機能は以下の要件を備えるものとする。

- (1) インターネットを介して防災行政無線システムから送られてきたテキストデータ及び音声データを受信し、アプリへ自動配信可能なこと
- (2) 件数に関わらず90日前までの防災行政無線放送内容を確認できること
- (3) 配信先を限定し、特定の地域やグループにのみ配信する設定が可能なこと
- (4) 防災行政無線設備との連携方式は即時性を考慮しAPI方式を想定しているが、連携方式や連携時期は当市と協議の上、決定すること。
- (5) Jアラート情報は防災行政無線からアプリに連携配信されることを想定しているが、連携方式や連携時期は当市と協議の上、決定すること。

※防災行政無線との連携に関しては、当市防災行政無線保守業者と事前に調整し、費用が発生する場合は、本業務内に含めること。

【防災行政無線保守業者】

東芝テリー株式会社 担当：辻本 様

TEL：06-6252-3512

FAX：06-6252-3480

mail：kazuhiko.tujimoto@glb.toshiba.co.jp

10 構築等業務

10.1 構築作業要件

受注者は構築作業を行うに当たり、以下の要件を満たすこと。

- (1) 作業に必要な機材、回線環境は受注者にて準備を行うこと
- (2) 構築時に機能テストを実施し、システム納入時に結果を検査成績書として提出すること

10.2 導入説明会

本業務では、システムのスムーズな導入を実現するため、本市に対し、導入説明会を開催すること。

10.2.1 配信者説明会

説明会では、以下の内容をわかりやすく説明すること

- (1) 管理アプリの利用方法について
- (2) お知らせ機能の利用方法について
- (3) コンテンツ配信機能の利用方法について

11 運用・保守業務

以下運用・保守業務について明記すること。

- (1) 運用・保守業務フロー
- (2) 当市からの問合せ対応
- (3) クラウドサーバの保守
- (4) サーババックアップ
- (5) タブレット端末の保守（故障・紛失・盗難対応について明記）
- (6) ソフトウェアの保守

12 本業務に係る費用の算定方法について

12.1 導入費用

導入費用には、ICT 端末の導入業務、および納品物に係る一切の費用を含めること。

12.2 運用費用

- (1) 運用費用には、故障した機器の修理に要する費用、および故障、紛失、盗難時の代替品の提供に要する費用を除き、本業務を維持継続するのに必要な一切の費用を含めること
- (2) なお、端末の通信費については台数変化の際に費用を試算する為、台当り単価×必要台数で明記すること。また台数増の場合も同一単価で提供可能であること