

災害時要援護者支援システム導入に係る 情報提供依頼書

令和7年4月21日

宇都宮市 保健福祉部 保健福祉総務課

1. 背景と目的	3
2. システム活用のイメージ	5
3. システム導入の概要	
① スケジュール	11
② 基本要件	12
③ 機能要件	14
④ 調達条件	15
4. 情報提供依頼内容	16
5. 提供情報の取り扱い・注意事項	19
6. 質問書・回答書の提出，問い合わせ先等	20

1. 背景と目的

- 宇都宮市（以下「本市」という。）では、集中豪雨や地震などの災害に備え、自力避難が困難な「災害時要援護者」について、日頃から、誰が支援し、どこに避難するかなど、あらかじめ地域住民同士で決めておく“地域ぐるみの助け合い”の制度である、災害時要援護者支援制度（以下「本制度」という。）を推進しております。
- 本市では、要介護認定者や障がい者手帳所持者など災害時に避難を必要とする可能性の高い方の名簿である「避難行動要支援者名簿」と、このうち地域の避難支援を希望し、本制度への申し込みがあった要援護者をまとめた「災害時要援護者名簿」の2つの名簿を独自システムで管理しており、本制度の申込書（以下「名簿」という。）に記載された要援護者の情報（氏名・住所・避難場所・避難支援者等）を毎年、各地区の地区支援班（自主防災組織、連合自治会、民生委員等の地域団体で構成）と連携しながら、名簿情報の確認・更新を行うことで、災害時の要援護者への避難支援体制を整備しております。
- 本制度の運用に係る課題として、名簿更新に係る作業(地区支援班への名簿の共有から更新された名簿の集約まで)はすべて「紙」でのやりとりとなっており、更新に時間を要することから、地区支援班への負担が懸念されています。
- また災害時の情報伝達について、本市から要援護者への避難誘導等の情報伝達等に時間を要し、電話でのやりとりもあることから、正確な情報伝達や要援護者の安否確認における地域内での情報共有が課題となっております。

1. 背景と目的

- これらの課題解決の一步として、ICTを導入することで、本制度運用にあたっての課題である、地域における名簿更新作業での自治会長等の名簿配布、集約の負担軽減や災害発生時の要援護者の安否情報等の確実な把握など、制度の効率化を模索しているところであります。
- つきましては、災害時要援護者支援システムを導入するにあたり、システムの仕様（機能要件、運用・保守要件等）を作成・整理し、本市が考える仕様の妥当性を評価しながら、どのようなシステムがあるのかを把握するため、各事業者に対し情報提供を依頼いたします。

2. システム活用のイメージ

- 今回のシステム導入にあたっての本市の具体的なシステム活用のイメージを示しますので、各事業者におかれましては、下記の内容をご認識いただいたうえで、以下の情報提供依頼に対する回答をご提供ください。

➤ 「名簿管理」における活用イメージ

【1 避難行動要支援者名簿】約14,000名
市で把握する情報をもとに作成する、災害時に避難支援が必要になる可能性が高い方を集約した名簿

(定義)

- ①要介護3以上の在宅生活高齢者
- ②「ひとり暮らし高齢者等安心ネットワーク事業」における見守り対象者
- ③身体障害者手帳1・2級所持者
- ④療育手帳A・A1・A2所持者
- ⑤精神障がい保健福祉手帳1級所持者
- ⑥障がい者福祉サービスを受けている難病患者
- ⑦その他災害時の支援が必要と市長が認める方



名簿の使い方

【平時】

- ・市で本名簿対象者の情報を集約し、データ突合により、毎年名簿の更新を行っている。

※地域には提供していない

【災害時】

- ・災害が発生するおそれがある場合または発生した場合等において、本名簿の情報が必要な方へ「紙」で提供する。

⇒スマホ等で名簿データを共有することで、災害時においても正確かつ迅速な情報共有をつながたい

2. システム活用のイメージ

- 今回のシステム導入にあたっての本市の具体的なシステム活用のイメージを示しますので、各事業者におかれましては、下記の内容をご認識いただいたうえで、以下の情報提供依頼に対する回答をご提供ください。

➤ 「名簿管理」における活用イメージ

【2 災害時要援護者名簿】約2,200名

災害時に自力避難が困難であり、地域の避難支援を希望し、避難支援者に対する個人情報提供に同意のうえ、災害時要援護者支援制度に申し込んだ方を集約した名簿（登録者数増加の可能性あり）

※本名簿登録者が、避難行動要支援者名簿該当者であるとは限らない

※一般的な「個別避難計画」の要素を満たす名簿である

（記載情報）

- ・ 要援護者名
- ・ 住所
- ・ 地区
- ・ 緊急連絡先
- ・ 避難場所
- ・ 避難支援者など



名簿の使い方

【平時】

- ・ 市と地区支援班で連携し、本制度の登録者情報について毎年更新を行っている。

（避難場所、避難支援者の選定など）

- ・ 更新された本名簿を地区の防災拠点（地区市民センター、市民活動センター等）に保管することで、災害時にすぐ活用できるようにしている。

【災害時】

- ・ 地域防災拠点に保管されている本名簿を活用し、地区支援班、避難支援者が中心となって要援護者の安否確認、避難支援につなげている。

⇒スマホ等で名簿データを確認・更新することで迅速な安否確認・避難支援につなげたい

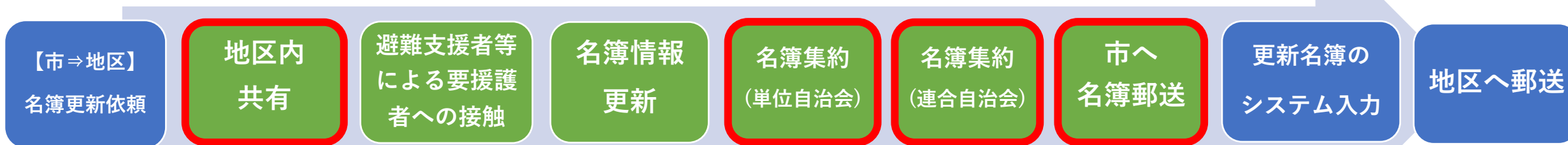
2. システム活用のイメージ

- 今回のシステム導入にあたっての本市の具体的なシステム活用のイメージを示しますので、各事業者におかれましては、下記の内容をご認識いただいたうえで、以下の情報提供依頼に対する回答をご提供ください。

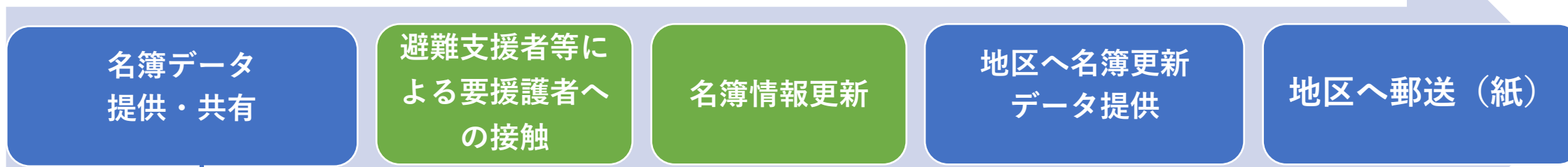
➤ 「名簿更新」における活用イメージ

従来の名簿更新スキーム

【課題①】名簿更新完了まで時間を要する



新システムでの名簿更新スキーム



スマホ等を通じて、市から各地区へ名簿データで送ること
で、名簿の地区内共有が不要

データに直接修正・更新することで、地区ごとの
名簿（紙）集約が不要

2. システム活用のイメージ

- 今回のシステム導入にあたっての本市の具体的なシステム活用のイメージを示しますので、各事業者におかれましては、下記の内容をご認識いただいたうえで、以下の情報提供依頼に対する回答をご提供ください。

➤ 地区支援班・避難支援者における活用イメージ

【平時】

①災害時要援護者名簿の確認・更新

地区の要援護者情報を確認しながら、日ごろの見守り活動の中で登録情報に変更があれば、スマホ等で随時更新できる。

②避難訓練等での活用

スマホ等で災害時要援護者名簿を確認しながら、避難訓練等で実際に活用する。



【災害時】

①要援護者の避難支援

要援護者を一覧で確認でき、避難支援状況を把握できる（対応済・対応中・未対応など）

要援護者からの安否情報を基に、避難支援が必要な要援護者へ避難指示・避難所へ誘導を行う。



2. システム活用のイメージ

- 今回のシステム導入にあたっての本市の具体的なシステム活用のイメージを示しますので、各事業者におかれましては、下記の内容をご認識いただいたうえで、以下の情報提供依頼に対する回答をご提供ください。

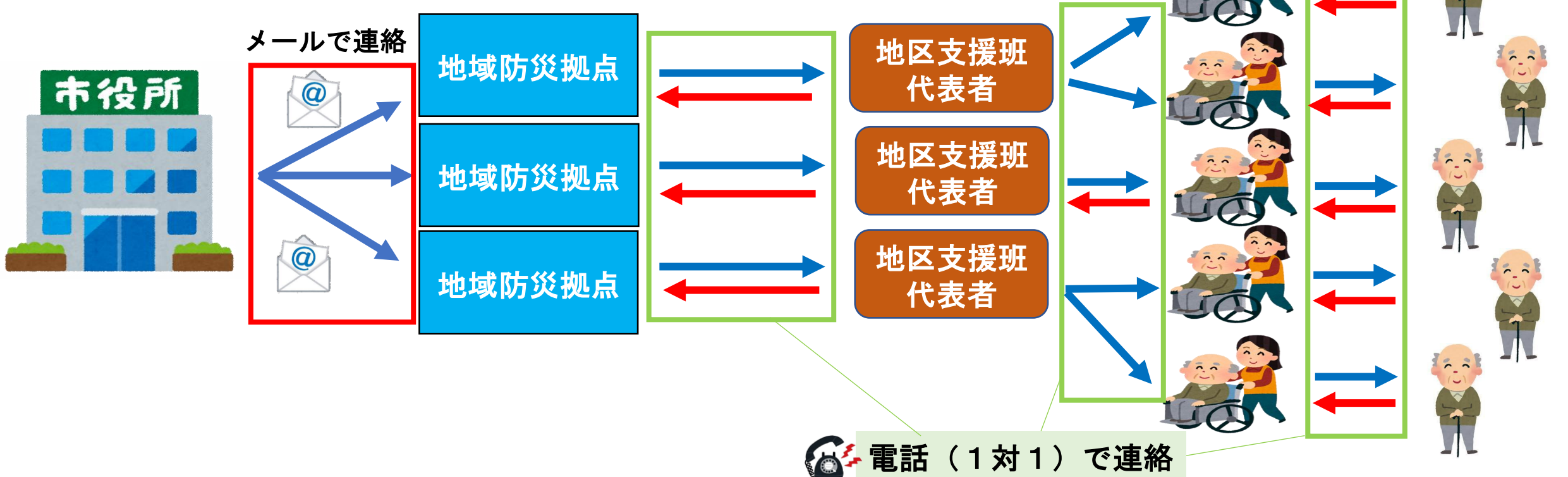
➤ 「安否確認」における活用イメージ

従来の安否確認スキーム

【課題②】地区支援班⇔避難支援者のやりとりが1対1となり、安否確認等の情報共有に時間を要する

避難支援者
約2,700人

要援護者
約2,200人



2. システム活用のイメージ

- 今回のシステム導入にあたっての本市の具体的なシステム活用のイメージを示しますので、各事業者におかれましては、下記の内容をご認識いただいたうえで、以下の情報提供依頼に対する回答をご提供ください。

➤ 「安否確認」における活用イメージ
新システムの安否確認スキーム

【課題③】災害対応情報の共有に時間がかかる

要援護者

安否確認・避難誘導

【安否確認・避難誘導】

- ① 高齢者等避難（警戒レベル3）に合わせ、避難支援者、要援護者に安否確認通知が届く
- ② 避難支援者には、避難支援の可否、要援護者にはアプリ等を通じて安否状況を避難支援者に回答できる

地域防災拠点

市役所

地区支援班代表者

避難支援者

3. システム導入の概要 (① スケジュール)

- 本市が想定するシステムの導入期間については、下記のとおり予定しており、RFIを通していただいたご意見をもとに、今後運用について検討していく予定です。

1. システムの導入期間 (案)

令和7年4月下旬頃～ 事業者への情報提供依頼開始

2. システムの運用期間

システムの運用期間は現時点では未定です。

3. システム導入の概要 (② 基本要件)

- 事業者の選定方法については、**現時点では未定でございますが**、契約方法及び契約締結に係る資格要件については、下記のとおり予定しております。

1. 契約方法

使用料契約とする。（導入に係る経費についても使用料契約に含める）

2. 契約締結に係る資格要件

- ① 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4の規定に該当しない者であること。
- ② 本市の令和7年度入札参加有資格者名簿（物品製造・販売・委託業務・その他）の「情報処理業務」に登録されている者又は契約締結時（未定）までに名簿への登録が完了する見込みがある者であること。
- ③ 宇都宮市入札参加停止等措置要領に基づく入札参加停止若しくは入札参加保留の措置が行われている者又はこれらの措置要件のいずれかに該当する事実があると認められる者ではないこと。
- ④ 会社更生法（平成14年法律第154号）に基づく更生手続開始の申し立てがなされていない者又は民事再生法（平成11年法律第225号）に基づく再生手続開始の申し立てがなされていない者であること。ただし、手続開始の決定後、宇都宮市長が別に定める入札参加資格の再認定を受けた者を除く。
- ⑤ 情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）適合性評価制度の認証又はプライバシーマークの付与認定を受けていること。
- ⑥ 秘密保持誓約書を提出できる者であること。

3. システム導入の概要（② 基本要件）

- 本市が調達しようとするシステムの基本的な要件は下記の内容を想定しています。
- 各要件の充足や具体的な対応状況について、情報提供願います。

様式3 要求機能一覧（「基本要件」シート） 参照

3. システム導入の概要 (③ 機能要件)

- 本市が調達しようとするシステムの自治体側サイト，利用者側（避難支援者・要援護者）サイトそれぞれにおいて求める機能要件（案）は下記の内容を想定しています。
- 各要件の充足や具体的な対応状況について，情報提供願います。

様式3 要求機能一覧（「要求機能一覧」シート） 参照

※ 項目によっては実現可能性が低いものも含まれておりますが，すべてを仕様に定めるわけではなく，今回の情報提供依頼において，各社のサービスで実現可能かどうかを把握したいと考えております。各社からの情報提供の内容を踏まえ，今後，仕様書を作成する際に，必須・任意の判断等も行いたいと考えています。

3. システム構築の概要（④ 調達条件）

- システムの構築にあたって、積算等に必要な調達条件は下記を前提としますので、見積書の積算にあたり、留意ください。

	項目	内容
1	アカウント数	1. 自治体側：管理者権限付きアカウント：1，担当者アカウント：5 2. 市民側：39
2	利用件数	1. 自治体側，市民側合わせ約20,000人（自治体側10名，避難行動要支援者15,000名，災害時要援護者2,300名，避難支援者2,600名，）の利用を想定（市民側は，ブラウザ等で名簿の作成・更新等が可能）
3	マニュアル	1. システムの操作方法について，職員用のマニュアルを画面のコピー等を用いて分かりやすくまとめ，いつでも閲覧可能な状態とすること。
4	操作研修の実施	1. 本格運用開始日までの適切な時期に，職員に対面で操作研修を実施すること。 2. （回数：1回，時間：1～2時間，参加者数：10名 を想定）
5	運用支援	1. 本市からのシステム改修等の要望について，迅速に対応できる体制を整えること。 2. 名簿や名簿の作成や操作に関する相談支援など，伴走的なサポートを行うこと。 3. 本市からの問い合わせ対応は，平日8時30分から17時15分まで可能なこと。

4. 情報提供依頼内容

- 「3. システム構築の概要」に基づき、下記の要領により、情報提供をお願いします。

	情報項目		依頼事項	回答様式
1	事業者情報	会社概要	会社概要として次の事項を情報提供願います。 ・ 事業者の名称、代表者名、所在地、従業員数、組織図、事業概要 ・ 窓口担当者氏名、連絡先（本店・支店又は営業所の名称、所在地、電話番号、メールアドレス）	任意様式
		プロジェクト推進体制	プロジェクト推進にあたって想定する執行体制について情報提供願います。 チーム体制、人員、専門分野（サービスデザインの担当が含まれる場合は、必ず明記ください）	任意様式
2	システム詳細情報	基本情報	クラウドサービスに関する基本情報について次の事項を情報提供願います。 ・ クラウドサービス（システム）の名称 ・ クラウドサービス（システム）のリリース年月 ・ クラウドサービス（システム）の構成（ハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク、サイト構成等） ・ クラウドサービス（システム）の直近3年のバージョンアップ履歴（デザイン、主要機能等）	任意様式
		導入実績	これまでのシステムの導入実績を情報提供願います。 ・ 他自治体におけるシステム構築やサービス提供の実績 ・ 実績がない場合は、「なし」と記載	【様式2】 導入実績調査シート
		基本要件への対応状況	本市が想定する基本要件に対し、御社が提供するクラウドサービスの対応状況について、情報提供願います。	【様式3】 要求機能一覧
		機能要件への対応状況	本市が想定する「自治体側サイト」、「避難支援者側サイト」「要援護者側サイト」の各機能要件に対し、御社が提供するクラウドサービスの機能での対応可否や、カスタマイズが必要となる場合の内容や費用等について、情報提供願います。	【様式3】 要求機能一覧
		アカウント管理方法	自治体側サイトのアカウント（ライセンス）の管理方法について情報提供願います。 ・ アカウントの権限設定のレベル、数、権限の範囲 ・ アカウントの単位は、組織ごとか、避難支援者・要援護者個人ごとか 等	任意様式

4. 情報提供依頼内容

	情報項目		依頼事項	回答様式
3	見積	構築・運用に係る費用	本システム全体に係る費用について、情報提供願います。 - 初期構築に係る費用（システム設定、研修等） 3年間（36か月）分のランニング費用（使用料、保守料、運用支援等）	【様式4】概算見積書
4	スケジュール	構築スケジュール	「災害時要援護者支援システム」に係るスケジュールを踏まえ、クラウドサービス（システム）の稼働開始までに要する期間等について、情報提供願います。 - 構築に係るプロジェクト管理、要件定義、ネットワーク設定、システム設定、運用テスト、マニュアル作成、操作研修等のスケジュール - 上記以外に必要な作業項目がある場合には、適宜行を追加して記載ください。	【様式5】構築スケジュール
5	独自提案	本市の基本要件・機能要件で想定されていない機能やサービス	本市が想定する基本要件・機能要件に記載のない機能やサービスについて、提供するクラウドサービス（システム）により提供可能なものについて、情報提供願います。 - この情報提供に係る経費は、「3. 見積書」には計上しないでください。 - 要件に記載されていない機能・サービスの内容、標準機能かオプションかの別、採用する場合の経費について、詳細に提案をお願いします。	任意様式
6	研修		職員がスムーズにシステムを使えるようにするための研修の方法やマニュアルの提供内容等について、情報提供願います。 - 研修の実施形態や内容、1回あたりの規模など - 職員向けのわかりやすいマニュアル（ドキュメントや動画など）の提供方法	任意様式
7	その他		その他、次の事項について、情報提供願います。 - 提供予定のクラウドサービス（システム）に係るカタログ・パンフレットの提供等 - 基本要件・機能要件の回答内容がわかる詳細資料の提供 例）標準機能一覧、機能操作マニュアル、想定する標準的な業務フロー等の資料など - デモ環境貸与等の対応可否	任意様式

4. 情報提供依頼内容

- 今回の情報提供依頼に係るスケジュールは下記の通りです。ただし、スケジュールについては事前に通知をしたうえで、変更することがあります。

	内容	スケジュール
1	情報提供依頼日	令和7年4月21日（月）から令和7年5月30日（金）まで
2	依頼に対する質問期限	令和7年5月16日（金）午後5時まで
3	質問への回答期日	令和7年5月23日（金）午後5時まで
4	各資料提出期限	令和7年5月30日（金）午後5時まで

- ※ 情報提供依頼の実施後、提供依頼の内容により、デモンストレーションの実施をお願いすることがありますので、ご協力のほど、よろしくお願いいたします。
- ※ なお、デモンストレーションの依頼の有無や、実施可否によって、本調達に影響することはありません。

5. 提供情報の取り扱い・注意事項

- 提供いただいた情報の取り扱い及び注意事項は下記の通りです。

1. 本RFI の実施に要する費用は、 情報提供者の負担とします。
2. 提供いただいた情報及び資料は、 返却いたしません。
3. 提供いただいた情報は、 分析・評価を行ったうえで、 今後の来場者管理システムに係る調達仕様等に反映する場合があります。
4. 提供いただいた情報は、 本市が保有し、 情報提供者に断りなく他団体への情報提供することや本RFI の目的以外には使用しません。
5. 提供いただいた情報について、 後日、 ヒアリングによる内容確認やシステムのデモ等を依頼する場合があります。
6. 本RFI は、 現在、 各事業者において提供されているシステムの内容や価格等についての情報を得るために実施するものであり、 情報提供いただいたことで将来のシステム導入を約束するものではありません。
7. 情報の保管及び管理については、 別紙「情報処理業務委託に係る個人情報・精密情報の保管管理等の特記仕様書」を適用します。

6. 質問書・回答書の提出，問い合わせ先

- 質問書は，下記の方法でご提出ください。

質問書については，【様式1】をもって，メールにて下記「お問い合わせ先」まで提出してください。

※ 提出期限：令和7年5月16日（金）17時 必着

- 回答書等は，下記の方法でご提出ください。

回答書，見積書及びその他提供資料については，電子データ（メール，ファイル転送サービス，DVDの郵送等）で，下記の「お問い合わせ先」の宛先まで提出してください。

※ その他参考資料（パンフレット等）がある場合も，上記と同様にご提供ください。

※ 提出期限：令和7年5月30日（金）17時 必着

- お問い合わせ先

〒320-8540 栃木県宇都宮市旭1-1-5

宇都宮市 保健福祉部 保健福祉総務課 企画グループ（担当：伊藤）

電話：028（632）2919

E-mail：u1901@city.utsunomiya.tochigi.jp