

# 映像通報システム構築及び運用保守業務仕様書

## 1 事業概要

### (1) 事業名

映像通報システム構築及び運用保守業務

### (2) 適用範囲

本仕様書は、姫路市（以下「甲」という。）と受託者（以下「乙」という。）の間で締結する「映像通報システム構築及び運用保守業務委託契約」に適用する。

### (3) 趣旨

映像通報システム（以下「本システム」という。）を利用することにより、音声による119番通報では伝える事が難しい状況であっても、リアルタイムな映像により一目で現場の状況が把握でき、災害発生場所の早期特定、迅速な災害出動による被害軽減を図る。さらに、救急要請に伴う口頭指導について映像を付加し伝達することにより、応急手当の実施率や救命率の上昇など、傷病者の予後改善につながる。

また、地震や風水害等の災害時においても、本システムを活用し、災害状況の把握や避難所の状況が把握でき、迅速な対応につながるなど、市民サービスの向上を図る。

### (4) 事業期間

#### ア 構築・研修期間

契約締結日から令和4年8月31日まで

#### イ 運用・保守期間

令和4年9月1日から令和8年3月31日（43箇月）

※地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の17に該当する  
長期継続契約

### (5) 業務場所

姫路市三左衛門堀西の町3番地 姫路市防災センター

## 2 システムの仕様

本システムに搭載する機能については、特に専門知識がなくても直感的に操作できる利用しやすいユーザーインターフェイスとする。

### (1) システムのサービス形態

ブラウザを利用することにより、事前にアプリのインストールや登録等が必要ではないWebRTC技術によるものとする。

### (2) 用語の定義

ア 通報者

姫路市消防局管内において、スマートフォンから119番通報を実施した者

イ 受信者

甲の職員で、本システムを活用する者

ウ 管理端末

業務場所の4階にある消防指令センター（以下「指令センター」という。）及び5階にある危機管理室にそれぞれ設置し、本システムの受信等の管理を行うノートパソコン

エ 映像

音声を含む動画及び静止画像

オ 通報者端末

通報者が使用するスマートフォン

カ 共有端末

甲の職員が災害出動時に所持するスマートフォン

(3) 調達要件

ア 甲が準備する機器は、既存の共有端末のみであり、本システム運用に必要な管理端末、クラウドサーバー等については乙にて調達すること。

なお、管理端末の仕様は次のとおりとする。

(ア) 管理端末2台（指令センター1台、危機管理室1台）

No.	項目	内容
1	OS	Microsoft Windows 10 Pro 日本語版 ※1 又は Microsoft Windows 11 Pro 日本語版
2	CPU	Intel Core 4コア以上
3	主記憶装置	8GB以上
4	補助記憶装置	SSD容量256GB以上
5	ディスプレイ	解像度1920×1024以上

※1 Microsoftによるサポートが終了するまでに、Microsoft Windows 11 Pro 日本語版にアップグレードすること。また、それに費用がかかる場合は、予め構築費用に含めること。

(イ) 付属品2セット

No.	項目	内容
1	マウス	LED式ホイールマウス
2	ヘッドセット	マイク付き（USBタイプ）

イ 本システムで使用する回線について、指令センターでは、日本電気株式会社製の高性能消防指令システム（以下「指令システム」という。）で使用しているイ

インターネット回線（固定 I P アドレス）の利用が可能である。ただし、日本電気株式会社によるファイヤーウォール等の設定変更費用が必要な場合は、構築費用に含めること。

危機管理室では、指令センターとは別のインターネット回線（固定 I P アドレス）の利用が可能である。

また、それぞれ別回線を使用する必要がある場合は、回線費用を月額利用料に含めること。

ウ 本システムは、通報者端末 1 台、管理者端末 1 台及び共有端末 2 台以上の端末間で映像共有ができるものとする。システムの構成上、既存の共有端末では映像共有ができない場合、乙が共有可能な端末を必要台数調達すること。

なお、既存の共有端末及び台数は次のとおりである。

No.	スマートフォン機種	台数
1	富士通 arrows Be F-41A	67 台
2	京セラ GRATINA KYV48	5 台

エ 本システムは、一月に 100 回程度の利用を想定とし、定額で利用できるものとする。

なお、一月のライセンス数による定めがある場合は、管理端末として 2 台運用できる構成としたライセンス数とする。

#### (4) 機能要件

##### ア SMS 送信機能

通報者の電話番号を管理端末に入力し、通報者端末に SMS 送信ができる機能を有すること。

##### イ 起動 URL 送信機能

映像通話は、管理端末から通報者端末に SMS で送信した起動 URL をタップすることで本システムが起動し、受信者の口頭説明で通報者が簡単に操作できること。

##### ウ 通話機能

(ア) 本システムは 1 1 9 番通報の音声通話に影響を与えないこと。

また、インターネット回線での通話機能を有すること。

(イ) 通報者端末と管理端末は、リアルタイムに撮影する動画を介して通話ができること。

##### エ 録画機能

(ア) 通報者が撮影し送信された映像はサーバーに保存し、受信者の判断で管理端末に保存することができること。

また、サーバーに保存した映像は、一定期間が経過すると自動的に削除する

こと。

- (イ) 通報者が本システムを利用し撮影した映像は、通報者端末に保存できない機能であること。

#### オ 映像送信機能

あらかじめ用意した口頭指導を補足する映像等を、管理端末から通報者端末へ送信する機能を有すること。

また、その映像は、通報者の端末において、巻き戻し等任意の位置から再生が可能であること。

#### カ 位置情報取得機能

本システムの起動により、通報者端末の位置情報を GPS で取得し、管理端末の地図上に表示する機能を有すること。

なお、通報者が意図的に GPS の取得を無効化した際は、この限りでない。

#### キ 共有機能

- (ア) 通報者から送信された映像は、管理端末からリアルタイムで共有端末に映像を共有することができること。

- (イ) サーバーに保存された映像を管理端末から共有端末へ共有する機能を有すること。

また、その映像は、共有端末において、巻き戻し等任意の位置から再生が可能であること。

- (ウ) 通報者端末の位置情報が取得できた場合、その位置情報を共有端末へ伝送する機能を有すること。

#### ク 指令台連携機能

指令システム側を改修することにより、通報者の電話番号を指令システムから本システムへ連携できる機能を有すること。

#### ケ その他

- (ア) 本システムにおける管理端末以外の端末は、iPhone 及び Android のスマートフォンで操作可能であること。

- (イ) 本システムにおける SMS 対応キャリアは、NTTドコモ、KDDI、ソフトバンク及び楽天モバイルとし、その他新規キャリアの提供が開始された際は、保守範囲内で適時対応すること。

- (ウ) 受信した映像やSMS送信の履歴及び位置情報等の受信履歴は、管理端末において管理できる機能を有すること。

#### (5) セキュリティ要件

以下の体制で整備すること。

##### ア データセンター

本システムにおけるデータセンターは、拠点を国内に2ヶ所以上設置したものとし、国外へ拠点を設置したものの運用や国外の拠点において保管することは認めない。

また、24時間365日の運用監視体制が可能であり、セキュリティ対策、地震等の災害及び防犯について対策等を実施した堅牢な建物で、ISMS（情報セキュリティマネジメントシステム）基準に即したコンピューター専用ビルであること。

#### イ セキュリティ

(ア) 本システムのSMS通信及びインターネット通信については、SSL/TLS暗号化通信とすること。

また、管理端末から送信した起動URLは、発行から一定時間で無効化されること。

(イ) 本システムのセキュリティについては、「姫路市個人情報保護条例」、「姫路市情報セキュリティポリシー」及び「姫路市電子計算機処理データ保護管理規程」等の法令や条例及びガイドライン等を遵守すること。

#### ウ インターネット回線

甲が利用するインターネット回線のグローバルIPアドレス以外から、本システムへアクセスできないよう制限を行うこと。

### 3 研修

乙は、本システム構築後、運用開始までにマニュアルを作成し、操作要領等について、次のとおり研修を実施すること。

(1) 指令センター

約2時間の研修を2回

(2) 危機管理室

約2時間の研修を1回

### 4 機能動作確認

乙は、甲職員への研修までの間に甲担当者立会いの下、本システムの機能動作確認を実施すること。

なお、甲の確認結果から本仕様書に適合しないと認めたときは、乙は、甲担当者が本仕様書への適合を認めるまで、システム変更及び改修等を実施すること。

また、確認時に発生した障害については、乙の責任により復旧作業、原因の解明及び対策を実施し、性能面で問題が発生した場合は、研修までの間に速やかに改修を行うこと。

## 5 運用・保守

### (1) 体制

- ア 24時間365日の運用保守体制を取ること。
- イ リソース監視及び性能監視を行うこと。
- ウ 保守体制を明確化し、障害発生時には甲からの問合せ等に対して対応できる窓口を設けること。
- エ 問合せについて、原則として平日9時～17時において受付、回答できる体制であること。

## 6 その他要件

- (1) 原則として、表示は日本語表示とする。
- (2) 本システム運用開始時における機器の設定や研修費用、共有端末への映像共有不可により、乙側で共有端末等を調達する必要がある場合に係る費用については、構築費用に含むこと。
- (3) 本システム利用期間中におけるクラウドサービスやデータセンターの利用料、本システムのバージョンアップ、運用保守管理及び甲への運用サポートに係る費用については、月額利用料に含み甲が月ごとに支払うサービスであること。
- (4) 法制度改正等の対応については、本業務の範囲内で行い、特別な対応費用が発生しないこと。ただし、大規模法制度改正（法制度の新設や抜本的な改正等）については、甲と協議し決定すること。
- (5) 乙は、本システムに関し改修を行う場合は、甲担当者に改修内容を明らかにすること。
- (6) 本システム運用期間中、双方において運用及び機能改善等に関する検討会を2箇月に1回程度開催すること。
- (7) 本システムは、指令システム機器に影響を与えないものであること。
- (8) 本仕様書により判断し難い内容については、甲担当者と協議により決定する。