

東郷町避難所運営 DX システム構築及び
運用保守委託業務仕様書

愛 知 県
東 郷 町

1 基本事項

東郷町避難所運営DXシステム構築及び運用保守委託業務仕様書（以下「本仕様書」という。）は、東郷町が、避難所運営DXシステム（以下「本システム」という。）を導入するにあたり、その仕様を定めたものである。

1-1 業務の名称

東郷町避難所運営DXシステム構築及び運用保守委託業務（以下「本業務」という。）

1-2 導入の背景・目的

災害時には多くの住民が避難所での生活を余儀なくされるため、避難所利用者の負担をできるだけ軽減し、支援が行き届くよう取り組んでいく必要がある。

一方で、こうした避難所運営に関する業務は、発災初期における被災自治体にとって最も大きな業務負荷となる業務となっており、入退所受付や名簿作成等の効率化、避難者の状態やニーズの把握、物資管理、災害対策本部への報告等の膨大な業務をシステム化することで少しでも効率化を図っていくことが極めて重要である。

こうした背景を踏まえ、避難者が安全・安心した避難生活を送ることができるよう、本町の避難所運営を高度化・効率化することを目的とし、本システムの導入を行うものである。

1-3 システム化範囲

システム化範囲は、本町が行う避難所運営に係る業務のうち、避難者情報の登録、避難所の設備及び備蓄品状況について、システム化を行うものとする。

1-4 本業務の範囲

本業務の範囲は、次のとおりとする。

- (1) 本システムの構築作業
 - ・ ネットワークや端末設定等の利用環境の整備
 - ・ システムの初期セットアップ
 - ・ システム導入に係るプロジェクト管理
 - ・ テストの実施及び本町職員によるテスト実施への支援
 - ・ データ移行
- (2) 本システムの提供
- (3) 本システムの運用・保守
- (4) 研修

なお、本仕様書に基づく調達の過程で明らかとなる作業及び受注者が提案時に必要とした作業は、原則、本業務の範囲とする。

2 本業務の要件

2-1 履行期間

- (1) 本システムの構築作業

契約締結日から令和8年1月31日まで

(2) 本システムの提供

本稼働の開始日（令和8年2月1日）から令和8年3月31日まで

なお、履行期間満了時については、必要に応じて契約更新をする場合がある。

2-2 成果物

(1) 成果物は他に指定のない限り、履行期間終了日までに本町に提出し、確認を受けること。

(2) 成果物としての書類はA4用紙に印刷できる形式とし、電子ファイルで提出すること。なお、PDF形式及びMicrosoft officeで、編集可能な形式とすること。

(3) 成果物として次の資料と必要に応じて補足資料を提出すること。

ア 作業工程表

イ 設計書（システムセットアップ内容を記載した資料）

ウ テスト報告書

エ 研修資料

オ 運用・操作マニュアル

- ・ 手続担当者向け及び申請者向けそれぞれについて、詳細版及び簡易版を用意すること。

- ・ 機能改善等により機能が更新されたときは、必要に応じマニュアルの改訂を行うこと。

- ・ テスト開始日までに納品すること。

キ 毎月1回、以下の項目について、本町に報告すること。

月次報告項目一覧

項 目	内 容
S L A	S L A順守状況
障害報告	障害対応実績
その他	(以下、必要に応じて) 上記以外の一時的業務遂行についての報告 更なるシステム品質向上に向けた提案など

2-3 費用の考え方

(1) 構築費用（初期設定費用）

システム導入にあたり構築費用（初期設定費用）が必要な場合は提案書に明記すること。

(2) 利用料

本システムの運用・保守費用を含む利用料金の月額費用を記載すること。ただし、利用料金の支払いについては、本格稼働後から開始するものとする。

(3) その他個別に適用する料金

- ・ 本契約期間終了後、本町の希望により契約更新（延長）する場合について契約条件

を提案書に明記すること。

- ・ システム導入後に利用可能な有償オプションがある場合、契約条件を提案書に明記すること。

(4) 本システムを利用する地方公共団体共通で対応すべき事項に係る費用

国の法改正等により、本システムを利用する地方公共団体共通で対応すべき機能改修が発生した場合等、追加経費が必要となる際は、追加経費の積算根拠等が分かる資料を提示し、本町と協議の上、承認を得ること。

3 業務要件

3-1 本システムの提供

3-1-1 基本要件

別紙1「機能要件等一覧」の「基本要件」のとおり。

3-1-2 機能要件

別紙1「機能要件等一覧」の「機能要件」のとおり。

3-1-3 非機能要件

- ・ システム障害時（災害時含む）は1日以内にシステムを再開することを目標とする。
- ・ 同時アクセス数は、不特定多数のアクセス有とする。
- ・ データ復旧の際、外部データの利用は、一部のデータ復旧に利用できることとし、対応範囲は障害発生時のデータ損失防止とすること。
- ・ Webアプリケーション特有の脅威、脆弱性に関する対策を実施すること。
- ・ 伝送データについては、重要情報を暗号化すること。
- ・ 本仕様書に記載されていない事項については両者が別途協議の上、実施すること。

3-1-4 その他の要件

- ・ 本システムは「新しい地方経済・生活環境創生交付金（デジタル実装型）」を活用する予定であり、令和6年12月時点のデジタル庁が提供するサービスカタログに掲載されているSaaS等活用支援の加点対象となる被災者支援業務のデジタル化分野のサービスを実装すること。
- ・ 「新しい地方経済・生活環境創生交付金（デジタル実装型）」における、政策的優遇措置（スタートアップの活用）の加点対象となる「スタートアップ」の要件を満たす企業がサービスの提供主体であるか、提供サービスの一部機能を担うこととする。

3-2 運用・保守

3-2-1 運用・保守体制

- (1) 利用中の運用・保守において発生する障害や問題に対して、責任を持って解決できる体制であること。
- (2) 本町担当者による操作に関する問い合わせ等に関して電話での対応が可能なこと。対応時間及び連絡方法については、次のとおりとする。

- ・ 電話での問合せ：平日の午前9時から午後5時まで（年末年始を除く）
 - ・ メールでの問合せ：常時
- (3) 障害等緊急の対応が必要な場合は、対応時間外でも誠意をもって対応すること。なお、災害時には時間帯以外であっても確実に対応を行うこと。
- (4) 運用・保守体制として、通常及び緊急時の連絡先及び連絡方法を提示すること。

3-2-2 運用・保守実施内容

- (1) 問合せ対応
- 職員からの運用に関する問合せに対して、1日以内に一次回答を行うこと。必要に応じて現地に来庁し、運用支援を行うこと。
- (2) 障害対応
- ・ 障害等緊急で対応すべき事象が発生した場合は、必要に応じて受注者の技術者やその他関係メーカー等と連携し、速やかに対応すること。
 - ・ 障害等緊急時の対応手順をあらかじめ作成し、提示すること。
 - ・ 障害発生との連絡を受けた場合は、その障害原因を特定し、本町へ報告すること。
 - ・ 重大障害の際には、対策会議等を開催し、経過等を取りまとめて報告するとともに、改善策を本町へ提示すること。
 - ・ 導入したシステムにおいて、ウイルスの検出や不正アクセス等の事案が発生した場合は、対応及び原因究明を行うこと。
- (3) システム保守
- ・ 受注者は、導入したシステムの正常な動作を確保するための一切の保守業務を実施すること。
 - ・ 導入したシステムに関連するソフトウェアにおいて、修正等のモジュールが提供された場合には、モジュールの適用の必要性を判断し、本町へ説明すること。モジュールの適用は、本町の承認を得た上で実施すること。
 - ・ 導入したシステムで使用するソフトウェアに対するセキュリティホールが各メーカーより報告された場合は、全体への影響度を考慮し、対策プログラムの適応の必要性を判断した上で、本町へ報告すること。適応が必要な場合には、本町の承認を得た上で対策を実施すること。
- (4) その他
- ・ 問合せ対応で把握したニーズは、その対応について検討するとともに、対応を行った場合は定期バージョンアップ時等での反映を検討すること。
 - ・ その他運用・保守について、追加費用を必要とせずに提供できる機能等、有効な提案があれば併せて提案すること。

4 プロジェクト体制

受注者は、本書に基づき、システム構築等作業における具体的な体制、プロジェクト管理方法等を含んだ内容を提案すること。

なお、提案に当たっては、次の項目に留意すること。

- (1) 品質基準

管理項目	管理内容
進捗管理	プロジェクト計画書策定時に定義したスケジュールに基づく進捗管理を実施すること。進捗及び進捗管理に是正の必要がある場合は、その原因及び対応策を明らかにし、速やかに是正の計画を策定すること。
品質管理	プロジェクト計画書策定時に定義したシステム構築等作業の品質管理方針に基づく品質管理を実施すること。 品質及び品質管理に是正の必要がある場合は、その原因と対応策を明らかにし、速やかに是正の計画を策定すること。
課題・リスク管理	リスクや障害が顕在化した場合は課題として管理すること。受注者は、リスクの発生を監視し、リスクが発生した場合には、本町に報告すること。
変更管理	仕様確定後に仕様変更の必要が生じた場合には、受注者は、その影響範囲及び対応に必要な工数等を識別したうえで、変更管理ミーティングを開催し、本町と協議のうえ、対応方針を確定すること。

(2) 要員スキル要件

要求するスキル	スキルの詳細
プロジェクト管理能力を有する者	プロジェクト実施計画を策定し、システムの設計・開発、テスト、システムの評価、プロジェクト間の調整を行い、生産性及び品質の向上に資する管理能力を有すること。
品質管理能力を有する者	受注者の品質管理規準に従い、プロジェクトを離れて第三者的かつ客観的に、プロジェクト全般の品質状況を監査し、評価・改善する能力を有すること。
導入システムに関する専門知識を有する者	導入するソフトウェア（OS、ミドルウェア含む。）に関する専門知識と、本件の要求事項を理解したうえで、最適なシステム構成の設計・構築・運用に係る技術及び技術コンサルティング能力を有すること。
システム導入業務に関する知識を有する者	本件のスコープに適合した各自治体業務に精通し、他自治体事例等を提供し、業務改善及びカスタマイズ抑制、品質向上に資する能力を有すること。

5 研修

システム利用者である職員及びシステム管理者向けの研修を実施すること。

研修を実施するために必要となるシステム及び端末の設定や講師の派遣、対象職員数に応じたサポート要員の準備等、研修に必要となる一連の要素は受注者の負担にて準備すること。

詳細な研修要件については、次のとおり。

(1) システムの概要等の説明

- (2) システムの操作説明（管理者及び利用者用の操作マニュアルを準備すること）
- (3) システムの運用・保守に関する説明

6 テスト

6-1 システム提供における取扱い

システムを提供する場合における標準機能については、改めて当該機能のテストを行うことは不要とする。ただし、本町用にカスタマイズのある箇所や当初セットアップの内容によって機能の動作が変化する箇所については、テストを行うこと。

6-2 テスト計画書の作成

実施するテストについて、テスト方針、実施内容及び実施理由、評価方法、実施者を記載し、テスト工程開始までにテスト計画書として提出すること。

6-3 テストに係る要件

6-3-1 受注者が実施するテスト

- (1) 受注者はテスト作業の管理を実施するとともに、その結果と品質に責任を負うこと。
- (2) 受注者はテストの実施に必要な本町担当者及び関連する他システムに係る業者等との作業調整を行うこと。
- (3) テストスケジュールは、本町への作業負荷を抑えるよう工夫すること。
- (4) テストにおいて、導入スケジュールに大きな影響を及ぼす可能性のある問題を把握した場合は、速やかに本町に報告すること。
- (5) 各テスト終了時に、実施内容及び品質評価結果をテスト報告書として作成し報告すること。
- (6) テスト時に使用した不要なデータ、テスト用認証情報は本稼働前には完全に削除し、本町に報告すること。
- (7) テストデータは、原則として受注者において用意し、責任を持って管理すること。
- (8) テストに特別な環境が必要な場合は、受注者の負担と責任において準備すること。
- (9) テストに必要な端末等は、本町所有の機器を使用するが、テストを実施するために必要な各種設定は受注者の責任において実施すること。

6-3-2 本町職員が主体となって実施するテスト

- (1) テスト実施者が行う具体的な手順及び結果を記入するためのテスト実施手順書案を作成し、テスト実施者への説明を行うこと。
- (2) テストの実施にあたり、本町の求めに応じてサポートすること。
- (3) 可能な限り本番環境と同等のテスト実施環境を準備すること。
- (4) テストで必要となるテストデータについて準備すること。
- (5) テストで確認された不具合・障害について、解析を行い対応方針を提示すること。

7 スケジュール

7-1 システム本稼働日

令和8年2月1日

7-2 作業スケジュール

(1) スケジュール

提案範囲に掲げるすべての作業項目について、作業開始からシステム本稼働日まで（システム本稼働日以降に実施する作業等を提案する場合はその作業期間まで）のスケジュール（案）を作業工程表として詳細に示すこと。

なお、具体的なスケジュールについては、本町との当該業務の契約締結時までに協議のうえ決定する。

(2) 作業工程表

スケジュール（案）で示した作業工程について、その内容や役割分担等について記載すること。

(3) 留意事項

本システムの本稼働の前に職員が動作確認するためのテスト期間を十分に設けること。

8 その他

8-1 貸与品

機器の設定等に必要な資料等は、その都度貸与する。貸与品の管理保管は、不測の事態が生じないように適正に管理しなければならない。

8-2 機密保護・個人情報保護

- (1) 本業務の遂行上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。この項については、契約期間の終了または解除後も同様とする。また、成果物（本業務の過程で得られた記録等を含む。）を本町の許可なく第三者に閲覧、複写、貸与または譲渡してはならない。
- (2) 本業務の遂行のために本町が提供した資料、データ等は業務以外の目的で使用しないこと。また、これらの資料、データ等は業務終了までに本町に返却すること。
- (3) 本業務の実施における個人情報等の取扱いについては、個人情報の保護の重要性を十分認識し、個人の権利利益を侵害することのないよう必要な措置を講じること。
- (4) 本業務に従事する者に対して個人情報保護の教育を行うこと。

8-3 不適合責任

- (1) 本システム本稼働開始後1年の間に、正当な理由無く、本仕様書で要求した性能水準に達していないことが判明した場合及び設計ミスによる不良及び不具合が判明した場合において、本町が改良を請求したときは、本町と協議の上、無償で改良すること。なお、この場合、不具合の改良のために操作内容を変更しないこと。
- (2) 本システムを運用する上で必要な情報の提供に努め、本町からの障害発生時の情報開示請求などの問い合わせや助言要求に対して、誠意をもって対応すること。
- (3) 受注者の責めに帰すべき理由により、第三者に損害を与えた場合、受注者とその損

害を賠償すること。

8-4 契約期間終了時のデータの引継ぎ

契約期間終了時には、蓄積された全てのデータを本町に無償で引き継ぐこと。データ形式はCSV形式を基本とする。受注者は、引継ぎの完了を本町が確認した後、すみやかに当該データの確実な消去を行い、本町に報告すること。その際に発生する費用については、受注者が負担すること。

8-5 法令等の遵守

受注者は、本業務の遂行に当たっては以下に掲げる法令等を遵守すること。

(1) 国等で定められた法・ガイドライン

- ・ 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）
- ・ 不正アクセス行為の禁止等に関する法律（平成11年法律第128号）
- ・ 行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号）
- ・ 特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン（行政機関等・地方公共団体等編）（平成26年特定個人情報保護委員会告示第6号）

(2) 本町が定める条例・セキュリティポリシー等

- ・ 東郷町情報セキュリティポリシー

8-6 協議

本仕様書に定める事項に疑義が生じた場合、または本仕様書に定めのない事項（仕様変更、機能追加等）で協議の必要がある場合は、本町と協議を行うこと。