

## 山形県避難所運営支援システム提供業務委託仕様書（案）

### 1 委託業務概要

#### （1）委託業務の名称

山形県避難所運営支援システム提供業務（以下「本業務」という。）委託

#### （2）事業の目的

令和 6 年能登半島地震では、その広域的な被害から最大約 40,000 人の避難者が生じ、避難者の把握に課題が見られた。本県においても、令和 7 月 25 日からの大雨災害も踏まえ、広域災害、広域避難に備えた取組みが必要である。

また、災害時に行政職員も被災者となりうる中、避難指示、避難所開設・受付等、多岐に渡る避難所運営業務を担う必要があり、避難者情報一元管理やマンパワー不足等の課題も見られることから、避難所運営の効率化を図っていくことが極めて重要である。

本業務では、こうした背景を踏まえ、山形県内の避難所運営を高度化・効率化することを目的とし、避難所運営システム（以下「本システム」という。）の導入を行うものである。

#### （3）システム化範囲

避難所運営に関する業務のうち、主に、対象住民を細分化した情報の送受信、マイナンバーカードを活用した避難所受付、県と市町村による避難者情報の一元管理について、システム化を行うものであり、山形県及び県内市町村が共同で利用するもの。

### 2 本業務の内容

#### （1）本業務の範囲

- ① 本システムの設計及び構築
- ② 初期セットアップ及びネットワークや端末設定等の利用環境の整備
- ③ テスト（職員が行うテストへの支援含む）及び職員への研修の実施
- ④ 本システムの提供
- ⑤ 本システムの運用・保守
- ⑥ システム導入に係るプロジェクト管理

※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）本システムの提供に関する要件

##### ① 基本要件

別紙 1「機能要件等一覧」における「基本要件」にて提供する。

##### ② 機能要件

別紙 1「機能要件等一覧」における「機能要件」にて提示する。

##### ③ 非機能要件

別紙 2「非機能要件一覧」にて提示する。

※提案事業者は、各項目について要求水準を満たすことができない場合は、その内容及び理由等を提案書に記載すること。

### (3) 研修の実施

システム管理者及びシステムを利用者（県及び市町村職員）へ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、下表に示す。

表1 研修要件

| 項目         | 研修内容   |
|------------|--|
| システムの概要の説明 | システムの概要・背景等を説明する。  |
| システムの操作の説明 | システムの操作説明をする。操作説明の際は、本県の運用に合わせた操作マニュアル（管理者用・利用者用の両方）を準備すること。 |
| 運用・保守の説明   | システムの運用保守に関する必要事項等を説明する。                                     |

### (4) テストの実施

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し、山形県の承認を得ること。

#### ① 受託者が実施するテスト

- ・受託者はテスト作業の管理を実施すると共に、その結果と品質に責任を負うこと。
- ・受託者はテストの実施に必要な山形県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。
- ・テストスケジュールは、山形県担当者への作業負荷を抑えるよう工夫すること。
- ・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、速やかに山形県担当者に報告すること。
- ・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。
- ・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、山形県に報告すること。
- ・テストデータは、原則として受託者において用意し、責任を持って管理すること。
- ・テストに特別な環境が必要な場合は、受託者の負担と責任において準備こと。

#### ② 山形県及び市町村職員が主体となって実施するテスト

- ・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。
- ・テストの実施にあたり、山形県及び市町村の求めに応じてサポートすること。
- ・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。
- ・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。
- ・テストで確認された不具合・障害について、解析を行い、対応方針を提示し山形県の承認を得ること。

#### (5) 本システムの運用・保守内容

##### ① 体制の確保

- ・本システムは、3年間の利用を前提としており、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。
- ・職員による操作に関する問い合わせ等に対応する窓口を設けること。希望する対応時間及び連絡方法については、次に示す。なお、さらに効果的・効率的な体制が整えられる場合は提案すること。

＜電話での問合せ：平日の午前9時から午後5時30分まで＞

＜メールでの問合せ：常時＞

- ・問合せ対応の時間帯以外においても対応できる障害等緊急時の連絡窓口を設置すること。また、障害等緊急で対応すべき事象が発生した場合に対応が必要となる受注者の技術者やその他関係するメーカー等との連絡体制を整備すること。
- ・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。

##### ② 問合せ対応

- ・県及び県内市町村からの問合せに対して、速やかに回答を行うとともに、問合せ窓口へ寄せられた内容などから、機能改善要求および追加機能要求を把握すること。

##### ③ 障害対応

- ・障害等緊急時の対応手順をあらかじめ作成するとともに、障害等緊急で対応すべき事象が発生した場合は、速やかに山形県へ報告し、原因特定のうえ、迅速に対処すること。
- ・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、改善策を運用担当者へ提示すること。

##### ④ 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やセキュリティホールが発見された場合は、当システムへの影響度について調査し、山形県へ説明すること。適用・対策等が必要な場合には、山形県の承認を得た上で実施すること。

##### ⑤ 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) 本業務の期間

契約締結日から令和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。

### 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、山形県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。
- ・契約期間中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。
- ・タブレット端末やカードリーダーの機材費及びそれに付随する周辺システム（セキュリティシステム等）に係る費用、通信費等が必要となる場合には、その内容、経費を提案書に記載すること。

#### (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かかる費用

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対して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、山形県と協議の上、承認を得ること。

#### (5) 留意事項

本システムは、山形県及び県内全市町村での導入・利用を想定しているが、諸般の事情により参画市町村が減った場合には、その分、総額から減額となるよう費用設計を行うこと。

### 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針、プロジェクト管理方法等を含んだプロジェクト計画書を作成すること。

なお、プロジェクト管理における品質基準・要員スキル要件は以下の通りとする。

表2 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。<br>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、山形県に報告すること。  |
| 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、山形県と協議のうえ、対応方針を確定すること。                 |

表3 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 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）を作業工程等が分かるよう詳細に示すこと。

なお、具体的なスケジュールについては、山形県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) 作業工程等

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。

## 6 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山形県に提出し確認を受けること。

(2) 成果物は電子ファイルで提出することとし、PDF形式およびWord等の加工できる形式とすること。

(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。

① プロジェクト計画書及び作業計画書、作業工程表

※本資料は、契約締結後、作業着手までに山形県に提出し承認を受けること。

② 設計書（システムセットアップ内容を記載した資料）

③ テスト報告書

④ 研修資料

⑤ 操作マニュアル

・管理者及び利用者向けそれぞれについて、詳細版およ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。

⑥ 毎月1回、以下の項目について、県に報告すること。

表4 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   | 県民の登録・利用状況に関する報告 |

## 7 その他

(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適正に管理しなければならない。

(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。）を山形県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山形県が提供した資料、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山形県に返却すること。

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。

(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および設計ミスによる不良および不具合が判明した場合において、山形県が改良を請求したときは、山形県と協議の上、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、山形県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、受注者がその損害を賠償すること。

(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山形県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、引継ぎの完了を山形県が確認した後、すみやかに当該データの確実な消去を行い、山形県に報告すること。その際、事業者が発生する費用については、山形県に別途請求しないこと。

(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 山形県が定める条例・セキュリティポリシー等
  - ・ 山形県情報システム導入標準ガイドライン
  - ・ 山形県情報セキュリティポリシー

(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、山形県と協議を行うこと。