広域被災者データベース・システム

に係る仕様書【第１．０版】

【本資料の位置付け】

本資料は、広域被災者データベース・システム（以下、「本システム」という。）の構築を検討する都道府県が、事業者から調達する際に事業者側へ提示する仕様書として、システム開発、保守運用に必要な業務、システム要件・サービス等を規定した文書である。本資料の作成に当たり、令和6年能登半島地震を受けて石川県が構築したシステムを基に、同様のシステムの導入を検討する他自治体に向けた参考として位置付けとして作成している。他方で、デジタル田園都市交付金TYPE Sに基づく石川県の検討では健康管理や見守り支援を主眼に検討を進めたが、本システムは当該検討に限定せず導入を検討する自治体独自の発展的活用を見据えたシステムとして導入されるべきである。そのため、導入を検討する自治体及び事業者においては、本仕様書案をベースにしつつも、当該自治体独自のニーズや今後の技術進化、環境変化に応じて柔軟かつ拡張性を考慮した設計を行うこと。本システムの導入を検討する自治体は、必要に応じて本資料を更新の上、事業者へ提示することが求められる。

本資料の特徴は以下のとおり。

* 本資料は、一般的なシステム開発工程における“要件定義工程”後に、“基本設計工程”を推進する事業者へ提示する必要がある内容・成果物を基に構成している。
* 災害対応業務については、中央防災会議が作成する「防災基本計画」に基づき自治体において作成される「地域防災計画」により、一定程度、業務標準化が図られていることが想定されるが、実際には自治体ごとに対応が異なることも考えられる。本資料は、災害対応業務に必要なシステム機能や連携するシステムも異なる場合があることを前提に作成している。
* 調達時には、調達仕様書の内容が当該自治体の業務に沿っているか、本システムに求める要件として更新が必要かなどを検討し、各自治体の必要に応じて本資料の本紙及び別紙を修正して、事業者に提示するものとする。
* “委託者への対応品質”及び開発から運用への移行における“迅速性”の観点から、「システム開発」と「システム保守運用」が同一事業者により提供されることを想定し、本資料は作成されている。仕様において、「システム開発」と「システム運用保守」を切り分ける場合には、本紙の参考資料「開発と運用保守の切り分け」にてそれぞれの役割に応じた分類を示しているため、参照いただきたい。

# 1.基本事項

広域被災者データベース・システム構築業務仕様書（以下「本仕様書」という。）は、●●県が、大規模災害時の広域被災者支援の効率化を目的として広域被災者データベース・システム(以下、「本システム」という。）を調達するに当たり、その仕様を定めるものである。被災者は、実際に被害を受けた人だけでなく災害発生地域に居住する人も含むこととする。

## 1.1.業務の名称

広域被災者データベース・システム提供業務（以下、「本業務」という。）

## 1.2.調達の背景・目的

我が国は災害大国であり、これまでにも数々の災害を乗り越え、学び、発展を続けてきた。国民一人ひとりの備えはもちろんのこと、社会全体でインフラの整備や発災後における支援体制の構築を進めてきたが、今後も、災害による被害を最小化し、復旧・復興を迅速かつ効果的、効率的に進めるための仕組みの改善を積み重ねる必要がある。

災害が発生した場合、災害対策基本法（昭和３６年法律第２２３号）第９０条の3に基づいて、被災した市町村は「被災者台帳」を作成し、これを基礎として被災者支援を行っている。一方で、市町村域や都道府県域を越える広域避難を要するような大規模災害の場合、市町村職員も被災者となる場合があることから、その外部の地域から多くの人的支援を得ながら継続的に支援をしなければならない。

実際に、令和6年能登半島地震では、広域で大規模なインフラの寸断が生じていたことに加え、半島で丘陵地帯が広がっている等の地理的な制約も多く、被災地へのアクセスや市町域を越えて広域的に避難した被災者情報を把握することが相当に困難であった。さらに、行政職員の多くが被災者となり、行政機能の低下が生じた。これらの要因により、被災者に対する支援状況など情報を一元的に集約することができず、被災者を支える体制の構築が非常に難しい状況であった。

大規模災害において、罹災証明書の発行をはじめとする被災者支援業務を迅速・確実に行うためには、被災者台帳を管理し、他関連情報を連携することができるシステムを平時から導入し、その管理・運用をデジタルで行うことが有用であることが令和6年能登半島地震における石川県の取組において明らかとなった。石川県は、デジタル田園都市国家構想交付金デジタル実装タイプ（TYPES）を活用し、本システムについて検討した。石川県の検討と同様に主に被災者の健康管理業務や見守り・相談支援業務に本システムを活用することを想定しているが、●●県が石川県のシステムと同様の考え方に基づく本システムを導入するに当たっては、主眼を当該ユースケースに限定せず、●●県独自の発展的活用を見据えたシステムと位置付けた本システムの調達を、本仕様書に基づき実施する。

## 1.3.システム化の範囲

本システムは、大規模災害時における被災者支援を迅速かつ効率的に行うために設計されたシステムである。システム化の範囲は、被災者の居場所や健康に関わる情報を収集・登録し、被災者支援に当たる行政職員等での管理・共有を図る仕組みの構築である。

本システムは、平時において構築・運用開始するものの、発災後に実運用をスタートさせるコールドスタンバイ形式を前提として本仕様書を定義する。また、本システムはクラウド型システムを想定していることから、システム構築後かつ発災前には最低限のコストで運用・保守を行い、発災後は災害規模に応じて速やかにシステムを立ち上げられるようなシステム構成とすること。その他、確認が必要な事項が生じた場合には、提案時に必要に応じて提案事業者にて自治体へ確認・提案書への反映を行うこと。ただし、本システムで定めている仕様に限っての対応を求めるものではないことに留意する。

令和●●年度時点で当自治体内の想定される避難者数（参考）※

|  |  |
| --- | --- |
| 項目 | 想定数 |
| 想定被災者数 | ●●人 |

※この表は、想定する災害規模により事業者に求められる対応が変化する可能性を踏まえたものであり、記載は任意である。

## 1.4.本業務の範囲

本業務の範囲は、以下のとおりとする。

1. 広域被災者データベース・システムの初期構築作業
* 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
* テストの実施及び発注者職員によるテスト実施への支援
* データ移行（データ移行が必要な場合に記載）
1. 本システムの提供(アカウント付与/データ入出力等)
2. 本システムの運用・保守
3. システム導入に係るプロジェクト管理
4. 会議体運営
5. 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事業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。

## 1.5.対象となる自治体

本仕様書の対象自治体は都道府県とする。

# 2.本調達の要件

## 2.1.履行期間

#### （１）本システムの初期構築作業

契約締結日から令和●●年●●月●●日まで

#### （２）本システムの提供

システムリリース日（令和●●年●●月●●日）から令和●●年●●月●●日まで

履行期間満了時には、必要に応じて契約更新をする場合がある。

システムリリース後からアカウント付与までをコールドスタンバイの状態とし、アカウント付与の完了をもってシステムの起動とする。

## 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発注者に提出し、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すること。
3. 成果物は、電子ファイルで提出すること。
4. 成果物として、以下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、作業計画書及び作業工程表
	本資料は、契約締結後、作業着手までに発注者に提出し、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
		1. 管理者、利用者に向けた詳細版及び簡易版の操作マニュアルを用意すること。
		2. 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。
		3. テスト開始日までに納品すること。
	6. 月次にて、以下の項目を発注者へ報告する体制を構築すること。

月次報告項目一覧

| 項目 | 内容 |
| --- | --- |
| SLA | SLA遵守状況 |
| 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（初期費用）

システム導入に当たり構築費用（初期費用）が必要な場合は、提案書に明記すること。

1. 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、本番稼働後から開始するものとする。

1. その他個別に適用する料金

本契約期間終了後、●●県の希望により契約更新（延長）する場合の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。

1. 本システムを利用する●●県で対応すべき事項にかかる費用

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、発注者と協議の上、承認を得ること。

軽微な改修(以下に例示)と判断される作業は、保守費用内での対応とし、追加費用は請求せずに行うこと。ただし、保守運用の範囲外となる場合は、協議の上対応を行うこと。
例）DB・画面等への項目追加、バリデーションの追加、文言追加・変更など

# 3.業務要件

## 3.1.本システムの提供

### 3.1.1.基本要件

本システムにおける利用環境や構成等のシステム環境上で、満たすべき要件を基本要件として以下に定義する。

本要件は、令和6年能登半島地震での実績を元に集約統治型の外部データベース利用を前提としているが、新たに構築する場合において、必ずしも本要件を求めるものではない。分散型アーキテクチャの発展等の技術進化や環境変化を踏まえ、各自において柔軟に修正することを想定する。

1. システム利用環境

本システムは庁舎外から利用されるほか、自治体職員以外による利用も想定されることから、通常のインターネット接続が可能な環境を想定して構築すること。ただし、自治体ごとに必要なシステム機能や連携するシステムも異なる場合があることから、LGWAN回線での接続を妨げるものではない。

本システムを利用する場所は、●●県庁内及び配下市区町村庁舎内、その他の各庁舎、避難所及び災害現場等を想定するが、詳細は発注者と事業者が協議の上で決定すること。地方自治体の庁内ネットワークは、インターネット分離がなされており、仮想ブラウザ上からインターネット通信を行っている。本システムについても、同通信網を利用し、不具合なく閲覧・編集を可能とすること。

総務省による最新の「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」を参照し、定義すること。

1. システム構成要件

デジタル庁「政府情報システムにおけるクラウドサービスの適切な利用に係る基本方針」における「クラウド・バイ・デフォルト」の原則に基づき、効率性・セキュリティ・コスト等の観点からクラウド型システムを前提とする。

クラウドサービスの選択に当たっては、デジタル庁「政府情報システムにおけるクラウドサービスの適切な利用に係る基本方針」における「3　具体方針（3.1クラウドサービスの選択）」を参照するものとする。ただし、必ずしも当該要件に限定せず、技術進化や環境変化を踏まえて、スマートかつセキュアなクラウド利用を行うことが重要と考えられる。
一般的なクラウドサービスを利用する場合については、ガバメントクラウドで担保されているクラウドセキュリティとの同等性を確保するため、ISMAPクラウドサービスリスト又はISMAP-LIUクラウドサービスリスト（以下、「ISMAP等クラウドサービスリスト」という。）に登録されていることを前提とする。
やむを得ずISMAP等クラウドサービスリストに未登録のサービスを利用する場合は、以下に従い選定を行うことを求める。
「政府情報システムのためのセキュリティ評価制度（ISMAP）の暫定措置の見直しについて」（令和3年7月6日サイバーセキュリティ対策推進会議・各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議決定）に基づき、当該調達を行う機関における最高情報セキュリティ責任者の責任において、本制度の要求事項や管理基準を満たしていることの確認を行い、加えて、「４．１　ISMAP以外のクラウドセキュリティ認証等」で示される認証を取得しているものについても検討し、登録されている証跡を示すこと。

1. 操作環境とウェブアクセシビリティ

操作機器環境は、PC/タブレット/スマートフォンを想定し、レスポンシブ対応とすること。

想定利用者は、庁内職員だけでなく、被災者支援に当たる庁外支援者も含まれる可能性があることから、表示画面上の項目配置や色使い等、誰もが利用しやすいユニバーサルなデザインとすること。

操作においても、直感的に入力できるものとし、入力漏れやエラーがあった場合は画面上で通知すること。

ウェブアクセシビリティにおいては、JIS X 8341-3:2016のレベル AAを参考に、適宜協議の上仕様を決定すること。

1. 利用規約

本システムは被災者の個人情報を取り扱うことから、初回利用時に、利用者に対し、個人情報の取扱い等に係る利用規約の内容を提示し、確認（同意）をとること。

### 3.1.2.システム構成図

本事業において構築するシステム構成図を以下に示す。

本システム構成図

### 3.1.3.機能要件

「【別紙1】機能要件」にて提示する。機能要件は、デジタル地方創生サービスカタログの避難所運営システムのモデル仕様書を参考に作成している。

### 3.1.4.非機能要件

1. 「【別紙２】非機能要件」※１において、システム（サービス）に求める可用性や性能・拡張性、運用・保守性等に関する要求水準を提示している。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、その内容及び理由等を提案書に記載すること。
2. ●●県は、提案内容を基に、事業者と「非機能要件」について協議し、各項目の要求水準を合意した上で、サービス利用契約を締結する。
3. SLAに係る項目※２については、サービスレベルのモニタリング実施方法及びサービスレベルの要求水準値を満たすことができなかった場合のサービス対価の減額等のルールも併せて提案書に記載すること。なお、SLAに係る項目の要求水準値は、必要に応じ、発注者と事業者が協議して見直すことができるものとする。
4. その他、運用に係る項目については、その遵守状況と未達成時の要因の把握、見直しを適宜行うことで、継続的な業務改善を図るものとする。未達成の場合は、事業者に対し改善策の報告を求めることができる。

※１　「【別紙２】非機能要件」は、地方公共団体情報システム機構がホームページで公開している「非機能要求グレード活用シート（地方公共団体版）業務・情報システム分類グループ③」を用いて、必要箇所を抽出し作成している。
(https://www.j-lis.go.jp/rdd/chyousakenkyuu/cms\_92978324-2.html）
また、現行・既存等の記述は、システムやプロセスが存在する場合もしくは将来的に必要になることに鑑みて設計を行うこと。
※２　「SLAに係る項目」は次の項目とする。
・「可用性」-「継続性」のうち、「RTO（目標復旧時間）」及び「稼働率」
・「性能・拡張性」-「性能目標値」の各項目

### 3.1.5.データモデル

「【別紙３】データモデル」にて提示する。

発災以降に各自治体の健康管理業務や見守り・相談支援業務による必要項目の追加等が見込まれることから、データモデルは、項目追加が容易な設計とし、また、発災以降の迅速な項目追加等の対応ができるものとすること。

データモデルは、下記資料を参考に作成している。

* デジタル庁による政府相互運用性フレームワーク（GIF）v1.40
* 石川県における健康管理業務、見守り・相談支援業務におけるアセスメントシート
* Palantir Technologies Japan株式会社が石川県で構築した「被災者データベース」
* デジタル庁「マイナポータル医療保険情報取得API利用ガイドライン」（令和6年１２月１８日）
* 令和6年能登半島地震支援時に活用したアンケート機能の収集項目
* デジタル庁「アドレス・ベース・レジストリ　データ項目定義書　町字マスター」

### 3.1.6.連携要件

災害時の業務上、本システムと連携が必須と想定される外部システムは、本仕様書上にて連携先及び連携項目を定義する。各自治体において調達検討時に連携を想定する外部システムを洗い出した上で、当該システムの接続系・構成環境を踏まえた接続・連携を検討する。

その際に、各自治体で利用される外部関連システムとのデータ連携を考慮し、複数の連携方式（API連携は必須）や、複数のネットワーク特性（インターネットやLGWAN））に対応可能な拡張性を確保すること。データ連携に必要なインターフェースの開発及び設定は、データ授受を行う双方のシステム保持者間で協議の上、調整する。また、本システムとの連携に必要な技術検証を実施すること。

連携を行う外部システムのデータは、情報の正確性・信頼性等に鑑みた上で連携要件を定めること。

#### （１）連携を想定する外部システム

本システムとの連携が想定される外部システムは以下のとおり。

本システムとの連携が想定される外部システム

| 連携先システム名 | 提供元 | 概要 | 連携目的※ |
| --- | --- | --- | --- |
| D24H | 学校法人芝浦工業大学 | 災害時の保健医療福祉支援活動の意思決定判断に必要な情報を提供する広域保健医療連携システム | ■出力被災地における保健医療福祉支援チームの支援活動方針の意思決定のため |
| EYE-BOUSAI | 株式会社NTTデータ関西 | 災害状況と対策をリアルタイムで集約・発信する総合防災情報システム | ■入力基礎自治体にて収集した被災者情報の集約のため■出力収集した被災者・避難所状況を把握し、被災者支援・物資支援等の意思決定のため |
| クラウド型被災者支援システム | 地方公共団体情報システム機構 | 災害発生時における地方公共団体の業務をトータルで支援できる地方公共団体汎用システム | ■入力基礎自治体にて収集した被災者情報の集約のため■出力収集した被災者・避難所状況を把握し、被災者支援・物資支援等の意思決定のため |
| Bizひかりクラウド被災者生活再建支援システム | 株式会社NTT東日本 | 被災者のり災証明書の発行や被災者台帳の作成・管理をする場合に活用するシステム | ■入力基礎自治体にて収集した被災者情報の集約のため■出力収集した被災者・避難所状況を把握し、被災者支援・物資支援等の意思決定のため |

※「入力」は本システムへの入力目的、「出力」は本システムからの出力目的を示す。

#### （２）各システムへ連携する項目と連携方式

本システムから各外部システムへ連携する項目・連携方式は、以下のとおり。

連携想定システムとの連携項目・連携方式

| 連携先システム名 | 連携項目 | 連携方式※2 |
| --- | --- | --- |
| D24H※1 | 各避難所の被災者数、要配慮者数 等 | 自動PUSH、ファイルアップロード |
| EYE-BOUSAI | 被災者の基本4情報、要配慮情報、各避難所の被災者数 等 | 自動PUSH、ファイルアップロード |
| クラウド型被災者支援システム | 被災者の基本4情報、要配慮情報、被災状況、避難先住所 等 | ファイルアップロード |
| Bizひかりクラウド被災者生活再建支援システム | 被災者の基本4情報、要配慮情報、被災状況、避難先住所 等 | ファイルアップロード |

※1：今後、D24Hにより個人に紐づく情報の管理を行うことが可能になると想定されている。必要に応じて、D24Hと本システムとのデータ連携の技術検証も行うこと。

※2：連携方式については、本資料作成時点(令和7年3月時点)で抽出された情報を基に記載している。今後、更新が見込まれる項目であるため、必要に応じて提案事業者により技術検証を行うこと。

#### （３）その他連携が想定されるシステム

その他本システムから外部システムへ連携が想定されるシステムについて、参考として例示する。

その他、連携が想定されるシステム※

| 連携先システム名 | システム概要例 |
| --- | --- |
| 当該自治体保有のデータプラットフォーム | 住民ごとにIDを割り振り、住民情報の把握や行政サービスの提供を可能とする自治体内の共通データプラットフォーム |
| 業務支援システム | 被災者の避難所入退所や健康管理活動において、収集した情報を当該システムにて登録する |
| 被災者台帳システム | 基礎自治体が住民基本台帳情報を基に被災者台帳を作成する場合に活用する先述した「EYE-BOUSAI」「クラウド型被災者支援システム」「Bizひかりクラウド被災者生活再建支援システム」は、当システムとしての活用も想定される |
| 情報配信基盤システム | 被災者から収集した属性情報を基に、被災者の支援ニーズに基づいた属性配信を行う |
| 被災者居所情報収集システム | 被災者の行動に伴って、被災者の最新の居所情報を収集することができる（石川県における具体例：LINEのアンケート機能を活用した被災者による居所情報の登録・ＮＦＣカードを活用し避難所や支援施設（入浴所等）への入所時のカードリーダ読み込みによる居所情報の収集　等） |

※上記システムは「3.1.2.システム構成図」、左側「外部システム（例）」に該当。

### 3.1.7.業務フロー

「【別紙４】業務フロー」にて提示する。

## 3.2.運用・保守

下記記載内容は、災害時を想定している。平時の運用・保守については、発注者と協議の上で決定すること。

### 3.2.1.運用・保守体制

1. 本システムは、●●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。
2. 利用者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は、以下に示す。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。

電話での問い合わせ：平日の午前●●時から午後●●時まで

メールでの問い合わせ：常時

1. 問い合わせ対応の時間帯以外に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事業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。
問い合わせへの対応は、平時/災害時において以下で実施すること。

平時　：事業者は問い合わせ日から●●営業日（開庁日）以内に対応を開始し、●●営業日（開庁日）以内に発注者と事業者で初回報告を行うこと。その後、案件がクローズできるまで週1回程度の状況報告を行うこと。

災害時：発注者と協議し、状況を見極めて最適な対応に努めること。

1. 本システムは、災害時に滞りなくシステム・サービスの提供を行う必要があることから、事業者が被災することも想定し、複数拠点での業務遂行体制を確保する等の事前対策を行うこと。
2. 通常及び緊急時の連絡先及び連絡方法を提示すること。従事者を統括する業務管理者を定め、通常及び緊急時の連絡先及び連絡方法を提示すること。本システムを管理する当該都道府県職員管理者（以下、「管理者」とする。）が本システム提供状況の報告を求める場合等に対応すること。

上記１．～5．以外に事業者と協議が必要な事項がある場合は、SLAとして合意を行うこと。

### 3.2.2.運用・保守実施内容

1. 問い合わせ対応

利用者からの運用に関する問い合わせに対して、速やかに回答を行うこと。オンライン対応を行いながら、必要に応じて現地を訪問し、運用支援を行うこと。

問い合わせ窓口に寄せられた内容等から、機能改善要求及び追加機能要求を把握すること。

1. 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、連絡窓口が一次窓口の役割を担い、必要に応じて事業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。

障害発生の連絡を受けた場合は、その障害原因を特定し、運用担当者へ報告すること。

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、改善策を運用担当者へ提示すること。

導入したサービス（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、運用担当者と協力し、対応及び原因究明を行うこと。

1. システム保守

事業者は、導入したサービス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。

導入したサービス（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は、モジュールの適用の必要性を判断し、運用担当者へ説明すること。モジュールの適用は、severityレベル等に応じて発注者と承認方法の協議を行った上で実施すること。

導入したサービス（システム）で利用するソフトウェアに対するセキュリティー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に入れ、対策プログラムの適応の必要性を判断し、運用担当者へ報告すること。協議の結果、適応が必要であると運用担当者が判断した場合は、対策を実施すること。

1. その他

外部システムとの連携を行う場合、災害発生時に迅速な連携が必要になることから、データ連携テスト等を年に１回実施することを推奨する。また、災害訓練時にもデータ連携テスト等を実施することを推奨する。

問い合わ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における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、有効な施策があれば併せて提案すること。

# 4.プロジェクト体制

事業者は、本資料に基づき、システム構築、運用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、プロジェクト管理項目・要員スキル要件は、以下のとおりとする。

プロジェクト管理項目

|  |  |
| --- | --- |
| 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進捗及び進捗管理に是正が求められる場合は、その原因及び対応策を明らかにし、速やかに是正のため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が求められる場合は、その原因と対応策を明らかにし、速やかに是正のため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事業者は、リスクの発生を監視し、リスクが発生した場合には、発注者に報告すること |
| 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、事業者は、その影響範囲及び対応に必要な工数等を識別した上で、変更管理ミーティングを開催し、発注者と協議の上、対応方針を確定すること |
| セキュリティ管理 | 個人情報の取扱いについて、セキュリティポリシーに沿った対応を実施し、セキュリティ対応に是正が求められる場合は、その原因と対応策の計画を策定すること事業者は、情報セキュリティ実施基準である「JIS Q 27001」、「ISO/IEC27001」又は「ISMS」の認証を有していること、財団法人日本情報処理開発協会のプライバシーマーク制度の認定を受けていること、又は同等の個人情報保護のマネジメントシステムを確立していることが望ましい |

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 | 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また、次のいずれかの資格を有する又は相当する能力を有するだけの実務経験を有することが望ましい情報処理技術者試験・プロジェクトマネージャ試験プロジェクト・マネジメント・プロフェッショナル（PMP） |
| 品質管理能力 | 事業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また、品質マネジメントシステムの規格である「JIS Q 9001」又は｢ISO9001」（登録活動範囲が情報処理に関するものであること。）の認定を、業務を遂行する組織が有していることが望ましい |
| 導入サービスに関する専門知識 | 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上で、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 | 本件のスコープに適合した各自治体業務に精通していることや自治体業務の理解に向けたコミュニケーションスキルを保有していることまた、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.会議体運営

事業者は、定期報告の会議体として、本システムの構築・開発段階においては週1回程度の定例報告会を開催し、運用保守段階では、月1回程度の定例報告会を開催する。また、定例報告会以外の会議が必要な場合は、適宜必要な会議を開催する。会議の議事録は事業者にて会議後3営業日以内に作成し、発注者の承認を得るものとする。

なお、会議体の実施方法については、Web会議等を利用する想定であるが、詳細は●●県と議論の上決定すること。

各会議の開催に当たっては、進捗報告書、課題管理表、変更管理表、スケジュール、議事録、その他必要と思われる報告資料等を準備すること。

# 6.操作・説明会・研修

利用者・管理者向けの研修を実施すること。利用者・管理者の入れ替わりを考慮し、運用・保守フェーズでは年間1回以上の実施を推奨する。

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発注者と事業者で協議の上準備を行うこととする。詳細な研修要件については、以下のとおり。

研修要件

|  |  |
| --- | --- |
| 項目 | 研修内容 |
| システムの概要説明 | システムの概要・背景等を説明する |
| システムの操作説明 | システムの操作説明を行う操作説明の際は、市区町村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）を準備し説明を行う |
| システムの運用・保守説明 | システムの運用保守に関する必要事項等を説明する |
| コールドスタンバイからアカウント付与の手順説明 | 発注者・事業者にて作成した、コールドスタンバイからアカウント付与（本番稼働）の手順を説明する |

# 7.テスト

## 7.1.サービス提供における取扱い

サービスを提供する場合における標準機能(SaaSのパッケージシステム等)については、当該機能のテスト実施要否を発注者・事業者にて協議の上、承認された場合、テストは省略できるものとする。ただし、●●県独自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は、テストを行うこと。

## 7.2.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し、承認を得ること。

## 7.3.テストに係る要件

### 7.3.1.事業者が実施するテスト

1. 事業者はテストを行うための検証環境を用意し、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. 事業者はテストの実施に必要な発注担当者や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、発注担当者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、速やかに発注担当者に報告すること。
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データ、テスト用認証情報は本番稼働前には完全に削除し、発注者に報告すること。
7. テストデータは、発注者・事業者にて協議の上、必要な用意・管理を行うこと。
8. テストに特別な環境が必要な場合は、事業者の負担と責任において準備すること。
9. テストに必要な利用端末や利用環境、ブラウザのバージョン等については、発注者・事業者にて協議の上、事業者の責任において用意・設定を実施すること。

### 7.3.2.発注者職員が主体となって実施するテスト

1. 事業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、発注者職員への説明を行うこと。
2. テストの実施に当たり、発注者職員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、発注者・事業者にて協議の上、必要な用意・管理を行うこと。
5. テストで確認された不具合・障害の解析を行い、対応方針を提示し発注者の承認を得ること。

# 8.スケジュール

## 8.1.サービス開始日（システム本番稼働日）

令和●●年●●月●●日

## 8.2.作業スケジュール

#### （１）スケジュール

提案範囲に掲げる全ての作業項目について、作業開始からサービス開始日までのシステム構築工程及び運用・保守工程におけるスケジュールを、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発注者との当該業務の契約締結時までに協議の上決定すること。

#### （２）作業工程等

スケジュールで示した作業工程について、その内容や役割分担等を記載すること。

#### （３）留意事項

本システムの本番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。

# 9.その他

## 9.1.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。

## 9.2.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、契約期間の終了又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。）を発注者の許可なく第三者に閲覧、複写、貸与又は譲渡してはならない。
2. 本業務の遂行のために発注者が提供した資料、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発注者に返却すること。
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、個人情報保護の教育を行うこと。
5. 上記以外も含め、個人情報の保護に関する法律第66条第1項（行政機関等から個人情報の取扱いの委託を受けた者について、同条第2項で準用する場合も含む。）に規定のとおり、保有個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の保有個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じること。

## 9.3.不適合責任

1. 本システム本運用開始後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・バグ等の事業者側の責任による不良及び不具合が判明した場合において、発注者が改良を請求したときは、発注者と協議の上、無償で改良すること。なお、不具合を理由として、本来想定される機能要件等から外れた動作に変更しないこととする。
2. 本システムを運用する上で必要な情報の提供に努め、発注者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. 事業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、事業者がその損害を賠償すること。

## 9.4.契約期間終了時のデータの引き継ぎ

契約期間終了時には、蓄積された全てのデータを発注者・事業者にて作業工数等の協議を行い、引き継ぐこと。データ形式は、発注者・事業者にて協議し、決定する。事業者は、引き継ぎの完了を発注者が確認した後、速やかに当該データを確実に消去し、発注者に報告すること。その際、事業者に発生する費用については、発注者に別途請求しないこと。

## 9.5.法令等の遵守

事業者は、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。また、常に最新動向を把握し、適宜必要な見直し・改善を実施すること。

#### （１）国等が定める法・ガイドライン等

* 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（行政機関等編）（平成２６年特定個人情報保護委員会告示第6号）
* 個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（行政機関等編）
* 個人情報の保護に関する法律についての事務対応ガイド（行政機関等向け）

#### （２）発注者が定める条例・セキュリティポリシー等

* 情報セキュリティポリシー

## 9.6.第三者著作物の利用

事業者は、第三者が権利を有している著作物を使用する場合は、事前に権利者から二次利用を含めた使用の許諾を得た上で使用し、必要となる一切の手続き及び使用料の負担等は事業者が行うこと。

## 9.7.協議

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

# 参考資料

## 用語集

本仕様書において記載のある、専門用語を集約し、わかりやすく解説することを目的に作成した。

用語集

|  | 用語 | 内容 |
| --- | --- | --- |
| あ | ID | システムの利用時に個人を特定するための番号や文字列などのこと。 |
|  | ISMS | Information Security Management Systemの略。組織内での情報の取扱いについて、機密性、完全性、可用性を一定の水準で確保するための仕組み。特に、ISO/IEC 27001などの標準規格に基づいて整備された組織的なセキュリティ管理体制。 |
|  | アクセス | ソフトウェアやシステム、アプリケーションに格納されている情報へ到達（接続）すること。また、通信回線やネットワークを介して別のコンピュータや機器の操作、格納されている情報を取得、閲覧、編集できるようにすること。 |
|  | RLO | Recovery Level Objectiveの略。災害やシステム障害などによって業務が停止した際に、あらかじめ決められた一定の時間内に復旧を目指す目標水準のこと。 |
|  | RTO | Recovery Time Objectiveの略。何らかの事故や災害によりITシステムがダウンした際に、そのシステムを元の状態に復旧するまでの最大許容時間を指す。 |
|  | RPO | Recovery Point Objectiveの略。情報システムから失われたデータをバックアップから復元する際に、過去のどの時点まで遡ることを許容するかを表す目標値のこと。 |
|  | ISMAP | Information system Security Management and Assessment Programの略。内閣サイバーセキュリティセンター・情報通信技術（IT）総合戦略室・総務省・経済産業省が運営している「政府情報システムのためのセキュリティ評価制度」のこと。 |
|  | AES256 | Advanced Encryption Standard 256の略。無線LANをはじめとしたネットワーク通信データを暗号化する際に使用される標準的な方式の256bitの暗号鍵を用いる方式。 |
| あ | HTTPS | Hypertext Transfer Protocol Secureの略。インターネット上でWebサイトにアクセスする際に使用される通信プロトコルの一つ。HTTPにSSL/TLS暗号化技術を組み合わせることでより安全なデータ通信を実現する。 |
|  | SLA | Service Level Agreementの略。サービス提供者と顧客の間で結ばれるサービス品質に関する合意のこと。 |
|  | MFA（多要素認証） | Multi-Factor Authenticationの略。利用者の本人確認などの認証において、複数の異なる原理の認証手段を組み合わせて用いることにより精度と安全性を高める手法。実用上は二つの要素を用いる「二要素認証」(2FA：2-Factor Authentication)がよく用いられる。 |
|  | LGWAN | Local Government Wide Area Networkの略。行政支援ネットワークのこと。LGWAN-ASPサービス提供者及び府省庁、地方自治体が利用する行政専用のセキュアなネットワークで、主に電子メールや電子データの送受信に使用される。 |
|  | OS | Operating systemの略。基本ソフトウェアともいわれ、コンピュータを作動させるために不可欠なシステムの入出力や同時並行処理などを管理する複数のプログラムの集合体こと。制御プログラム、言語プロセッサ、ユーティリティーから構成される、基本的な操作環境を提供するソフトウェアの総称。 |
| か | カスタマイズ | 本仕様書では、市区町村の業務に合わせて、事業者がパッケージの機能への追加・変更・削除を行うこと。 |
|  | 管理 | データの設定・保持・修正ができること。 |
|  | 機能要件 | 情報システムやソフトウェアの開発時に定義される要件のうち、機能面の要件をいう。情報システムやソフトウェアが提供する機能やサービス、処理内容などに関する要件のこと。 |
|  | 基本4情報 | 氏名、住所、性別、生年月日のこと。 |
|  | クラウド | 本仕様書では、市区町村が情報システムを外部のデータセンターで保有・管理し、通信回線を経由して利用すること。 |
|  | コールドスタンバイ | 本仕様書に基づき広域被災者データベース・システムが構築されて、市町村等にアカウントが付与されていない状態。 |
| さ | 災害 | 暴風、竜巻、豪雨、豪雪、洪水、崖崩れ、土石流、高潮、地震、津波、噴火、地滑りその他の異常な自然現象又は大規模な火事若しくは爆発その他その及ぼす被害の程度においてこれらに類する政令で定める原因により生ずる被害をいう。（参考：災害対策基本法第２２条の１１） |
|  | CSV | Comma-separated valuesの略。テキストデータにおいて各項目のデータをカンマで区切ったファイル形式のこと。 |
| た | 地域防災計画 | 一定地域に係る防災に関する計画で、都道府県の地域につき、当該都道府県の都道府県防災会議が作成するもの。（参考：災害対策基本法第2条の１０　イ）一定地域に係る防災に関する計画で、市町村の地域につき、当該市町村の市町村防災会議又は市町村長が作成するもの。（参考：災害対策基本法第2条の１０　ロ） |
| な | 名寄せ | 複数のデータベースに分散している同一人物又は同一世帯の情報を統合し、一つにまとめる作業のこと。 |
| は | バックアップ | 管理するデータを外部記憶装置等の媒体へ複製して保管すること。 |
|  | バージョン | 製品などの改定、更新を識別するための番号や符号のこと。通常、番号（数字）が大きいほど新しい製品であることを意味する。 |
|  | バッチ処理 | 一括処理を行う処理方式のこと。複数の手順からなる処理において、あらかじめ一連の手順を登録しておき、自動的に連続処理を行う処理方式など、複数のパターンがある。 |
|  | 非機能要件 | 情報システムやソフトウェアの開発時に定義される要件のうち、機能面以外の要件全般をいう。システムの性能や機能の信頼性、拡張性、運用性、セキュリティなどに関する要件のこと。 |
| は | 被災者台帳 | 市町村長が、当該市町村の地域に係る災害が発生した場合において、当該災害の被災者の援護を総合的かつ効率的に実施するため必要があると認めるときに作成することができる、被災者の援護を実施するための基礎とする台帳のこと。（参考：災害対策基本法第９０条の3） |
|  | 被災者データベース | 令和6年能登半島地震の被災者対応を迅速かつ効率的に行うために石川県が応急的に構築した、被災者の情報を集約するデータベースのこと。 |
|  | 避難所 | 避難のための立退きを行った居住者、滞在者その他の者を避難のために必要な間滞在させ、又は自ら居住の場所を確保することが困難な被災した住民その他の被災者を一時的に滞在させるための施設。（参考：災害対策基本法第４９条の7） |
|  | プログラム | 電子計算機（コンピュータ）に動作をさせるために、順序手順を記載した一連の命令語の集合のこと。 |
| ま | ミドルウェア | アプリケーションとOSの中間的な処理を行うソフトウェアのことをいう。 |
| や | UI | User Interfaceの略。ユーザーと製品やサービスをつなぐ接点（インターフェース）のこと。例えばWebサイトのデザインやボタン、余白、アプリの構成やフォントなど目に見えるものが全てUIに該当。 |
|  | UX | User Experienceの略。ユーザーが商品やサービスを利用したときに感じる使いやすさや、感情的な反応のこと。例えば、対応の丁寧さや商品クオリティの高さはもちろん、フォントの視認性がよく読みやすい点や、希望のWebページまでスムーズにたどり着けることなど。 |
| ら | 罹災証明書 | 市町村の地域に係る災害が発生した場合において、当該災害の被災者から申請があったときは、遅滞なく、住家の被害その他当該市町村長が定める種類の被害の状況を調査し、当該災害による被害の程度を証明する書面。（参考：災害対策基本法第９０条の2） |
|  | ログ | システムの利用状況やデータ通信等の履歴、情報の記録を取ること。またその記録そのものを指す。操作やデータの送受信が行われた日時と、行われた操作の内容や送受信されたデータの中身等が記録される。 |

## 開発と運用保守の切り分け

開発と運用保守を切り分けて調達を行う場合、下記表の分類を参考に、調達仕様書の作成を行うこと。



※「共通」は開発、運用保守に必要な項目、「開発」は開発のみに必要な項目、「運用保守」は運用保守のみに記載が必要な項目、「切り分け」は開発、運用保守で記載内容が異なる項目を指す。

## 改訂履歴

改訂履歴は以下のとおり。

改訂履歴

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 改訂年月日 | 改訂者 | 改訂箇所 | 改訂内容 |
| 令和7年●●月●●日 | 石川県 | ‐ | * 第１．０版を策定
 |