

令和7年度  
災害時避難行動要支援者支援システム  
導入業務委託仕様書(案)

令和7年4月  
御殿場市健康福祉部長寿福祉課

## 1 業務名

災害時避難行動要支援者支援システム導入業務

## 2 目的

本業務は、御殿場市災害時要配慮者避難支援計画に規定する災害時避難行動要支援者(以下「要支援者」という。)に関する情報を一元的に管理し、実効性のある災害時避難行動要支援者支援システム(以下「本システム」という。)を導入することで、避難行動要支援者名簿及び個別避難計画の作成、管理、更新及び共有を可能にし、職員及び自主防災会等の業務効率化及び市民の利便性向上に寄与する。また、大規模災害発生時の市民の被災リスクを軽減することを目的とともに、避難支援に係る機能以外に次の点に留意し、フェイズフリーで活用可能にすることで全ての利用者にとって使い慣れたシステムとすることを図る。

### (1) 平常時における活用

日常生活においても安否確認等が必要となる要支援者に関する情報の共有や安否確認作業等、又は救急要請における情報確認等に活用し、市民の安心・安全に寄与するとともに支援にあたる市民及び職員等の負担軽減を図る。

### (2) 災害時における活用

① 個別避難計画に基づき、要支援者に対する安否状況の確認等を実施し、また、避難支援等実施者に対し支援依頼等の情報発信を適時実施する。オンライン上で支援者が情報共有可能にすることで避難支援等による二次災害の防止を図るとともに、支援が必要な要支援者の把握を速やかに行う。

② 要支援者名簿の公開に同意していない要支援者に関しても避難行動要支援者の避難行動支援に関する取組指針(平成25年8月内閣府(令和3年5月改定))発災時における避難行動要支援者名簿の活用3-3に基づき安否確認に容易に活用可能なものとし、災害対策基本法第49条の11第3項の規定により必要な支援者が容易に名簿情報を参照可能なものとする。

## 3 履行期間

本業務の履行期間は、次のとおりとする。

### (1) 業務履行期間

契約締結日の翌日から令和8年1月31日まで

### (2) テスト期間

令和7年12月15日から令和8年1月14日まで

### (3) システム保守業務(予定)

令和8年2月1日から令和13年3月31日まで

#### 4 準拠する法令等

本仕様書に定めるほか、次の法令等に準拠し業務を実施するものとする。

- (1) 災害対策基本法(昭和36年法律第223号)
- (2) 避難行動要支援者の避難行動支援に関する取組指針(平成25年8月(令和3年5月改定)内閣府(防災担当))
- (3) 御殿場市災害時要配慮者避難支援計画(令和4年12月御殿場市)
- (4) 御殿場市財務規則(平成7年御殿場市規則第20号)
- (5) 個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)
- (6) 御殿場市保有個人情報等安全管理規程(令和6年御殿場市訓令乙第1号)
- (7) その他関係法令、諸規程、通達等

#### 5 用語の定義

この仕様書において使用する用語は、次に掲げる用語の意義は、それぞれに定めるところによる。

- (1) 要配慮者:御殿場市災害時要配慮者避難支援計画「第2章要配慮者情報の把握・共有」「1避難行動要支援者名簿の作成」中の表に示す者。
- (2) 要支援者:災害対策基本法第49条の10に規定する災害時避難行動要支援者
- (3) 支援者:御殿場市災害時要配慮者避難支援計画「第1章基本的な考え方」「5 関係機関等の役割」に示す者。
- (4) 避難支援等実施者:災害対策基本法第49条の14第3項第1号に規定する避難支援等実施者
- (5) 個別避難計画作成者:第3号に規定する支援者のうち、個々の要支援者の個別避難計画を閲覧・更新可能な権限を持つ者。また、要支援者本人も含むこととし、登録により要支援者の家族を含むこともできることとする。
- (6) 避難支援運用システム:発災時及び災害発生の可能性がある場合に要支援者の避難支援に関し必要な情報発信、情報収集等を実施するシステム。その他避難行動及び避難生活における要支援者に関する必要な支援に活用できる機能等を含む。

#### 6 管理技術者等

本業務の実施に際し、本業務の意図及び目的を十分に理解し制度を理解するとともに、技術面の管理を行うために必要な専門知識と十分な業務経験を有した技術者を配置すること。

#### 7 業務計画

受注者は、本業務の実施にあたり、次の事項を記載した実施計画書を提出して、そ

の内容を説明し、発注者の承認を受けるとともに、業務実施期間中は進捗状況を随時報告するものとする。

- (1) 業務概要
- (2) 実施方針
- (3) 業務工程
- (4) 業務実施体制(連絡体制含む)
- (5) 打合せ計画
- (6) 成果物の内容
- (7) 使用するソフトウェア
- (8) システム構成
- (9) その他

## 8 秘密の保持及び個人情報の取り扱い

- (1) 受注者は、本業務を通じて知り得た事項、情報等を他に漏らしてはならない。また、受注者は発注者の情報資産の安全性を確保しなければならない。
- (2) 受注者は、本業務を履行するうえで取得又は保有した個人情報の漏洩対策について、次の認証を取得及び措置を講じなければならないものとする。
  - ① プライバシーマーク制度(PMS JISQ15001)
  - ② 情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS ISO27001)
  - ③ 個人情報管理責任者の配置

## 9 業務内容

本業務の内容は次のとおりとする。なお、以下に示す項目以外の事項であっても、受注者の指示に従い支援するものとする。

- (1) 計画準備・資料収集  
業務計画の準備、作成を行うとともに、本業務の遂行に必要な資料収集を実施すること。
- (2) 本システムのシステム構築・導入  
本仕様書に準じたシステムを構築し、遅滞なく導入を行うこと。
- (3) 本システムのシステム環境設定  
システムの運用に必要な環境設定を行うこと。
- (4) データ移行及び搭載  
発注者が提供する避難行動要支援者名簿及び個別避難計画に係るデータをシステムに移行し、移行結果の精査及び点検等を行うこと。また、移行されたデータが確実に運用されるよう動作確認を行うこと。
- (5) アクセス権の個別設定

個人情報の保護に関する法律第2条第3項に規定する要配慮個人情報を扱う業務であることを理解し、個々の要支援者情報へのアクセス権の設定を確実に実施すること。

(6) 導入支援及びデータ移行

本システム導入にあたり、概要を説明する資料を作成し、発注者と協力して要支援者及び支援者を対象とする説明会にあたること。導入支援に関する詳細は後段12に示すとおりとする。

(7) 運用支援

運用にあたり、操作ログの確認や修正作業等、発注者が対応することのできない作業には速やかに対応すること。また、導入後に追加される機能等に関して前号に掲げる内容を実施すること。その他運用支援に関する詳細は後段13に示すとおりとする。

(8) テスト

前号までに規定されたテストを実施するとともに、データへのアクセスに関するテストは特に遺漏なく実施すること。テスト業務に関する詳細は後段14に示すとおりとする。

(9) マニュアル作成・操作研修

導入する本システムに関するマニュアルを作成すること。作成するマニュアルについては、システム等に関する用語に不慣れな場合にも容易に理解可能な内容とすること。

また、作成したマニュアルを活用し操作研修を実施するとともに、マニュアルの内容の精査修正を行っていくこと。マニュアル作成・操作研修に関する詳細は後段15に示すとおりとする。

(10) 打ち合わせ協議

本仕様書に掲げる内容に関し発注者が打ち合わせ協議を求める場合には対応すること。

(11)その他提案に基づく業務

(12)会計検査等への協力

## 10 システム構築

本システムの運用に必要なソフトウェア等を調達し、本システムを構築するものとする。

(1) 避難行動要支援者支援システム

① 職員用

府内 LAN(LGWAN 系)に接続されたすべての端末において利用可能な仕組みを構築するものとし、府内の情報共有を促進できるパッケージシステムであるこ

と。また、データの重複管理を極力排除すること。

構築方法	<ul style="list-style-type: none"><li>・LGWAN-ASP 方式とし、以下の要件を満たすこと。 地方公共団体情報システム機構(J-LIS)による、総合行政ネットワーク(LGWAN)における LGWAN-ASP サービス「アプリケーションおよびコンテンツサービス」へ登録している避難行動支援サービスアプリケーションを提供すること。 地方公共団体情報システム機構(J-LIS)による、総合行政ネットワーク(LGWAN)における LGWAN-ASP サービス「ホスティングサービス」へ登録しているホスティングサービスを利用すること。 利用するデータセンターは「総合行政ネットワーク ASP 登録及び接続資格審査要領」(平成27年7月1日)第2章第6条を満たすものとすること。</li></ul>
ライセンス	<ul style="list-style-type: none"><li>・ユーザー数は無制限であること。</li></ul>
動作環境	<ul style="list-style-type: none"><li>職員の利用するクライアント端末及びプリンターは発注者が導入している機器を使用する。 ネットワークは、発注者既存のネットワーク環境を利用する。<ul style="list-style-type: none"><li>・発注者の庁内ネットワークと接続する回線の回線速度は以下のとおり。 LGWAN 接続回線速度:100Mbps</li><li>・発注者が主に使用する端末は SKY 株式会社の SKY DIV によりシンクライアント化しており、以下のスペックで構築されている。<ul style="list-style-type: none"><li>CPU:2コアを割当</li><li>メモリ:6GB</li><li>OS:Windows11Pro (22H2)</li><li>SSD:100GB</li><li>ブラウザ:Microsoft Edge</li><li>Office:Office Standard 2016</li></ul></li><li>・クライアント PC 接続方法:有線・無線</li><li>・スマートロックシステムとの連携が可能であること。</li></ul></li></ul>

## ② 一般市民向け

一般市民等の利用者にとって、操作が簡便で分かりやすい個別避難計画の活用ができ、更新・確認等の作業が容易であるとともに、個人情報の取扱いに特に配慮

されたシステムであること。

構築方法	・インターネット ASP 方式とすること。
ライセンス数	・同時ライセンス数は無制限とする。
動作環境	<ul style="list-style-type: none"><li>・パソコン向け<ul style="list-style-type: none"><li>OS:Windows 及び MacOS で利用可能であること。 ※運用期間中に公開される OS のバージョンアップにおいて、追加費用なしで利用可能になるように速やかに対応できること。</li><li>ブラウザ:Microsoft Edge、Google Chrome で利用が可能であること。</li></ul></li><li>・スマートフォン・タブレット向け<ul style="list-style-type: none"><li>OS:iOS 及び Android に対応した機種で利用可能であること。</li><li>ブラウザ:Google Chrome、Safari 等、対象 OS の標準ブラウザで利用可能であること。</li></ul></li><li>・接続回線<ul style="list-style-type: none"><li>インターネット経由により、利用者が機器性能に関わらず個別避難計画の一覧や詳細画面への遷移、各動作速度が優れたシステムであること。想定する帯域として実行速度 10Mbps 程度以上の接続回線とする。</li></ul></li></ul>
基本要件	<ul style="list-style-type: none"><li>・一般市民等の利用者にとって、操作が簡便でわかりやすく個別避難計画の活用ができるシステムであること。</li><li>・個別避難計画に記載された情報の更新があった場合には、システム上で要支援者本人が確認を行い、支援者等への公開に同意するチェック欄を設ける機能を有し、確認を経なければ全体に公開されない等、個人情報の取扱いに特に配慮されていること。同意チェックに関しては、要支援者本人に確認を行いチェックを行った者の氏名を入力することとし、当該欄は非公開の設定にすることも可能であること。</li><li>・個別避難計画作成支援機能は、一般市民が利用しやすいユーザーインターフェースであり、パソコンに加えてスマートフォン・タブレット等での閲覧が可能なこと。</li><li>・別に市が指定するシステム利用における注意事項・利用規約等を表示できること。</li></ul>

- ◎個別避難計画作成者向けに以下の機能を有すること。
- ・インターネット経由（Web ブラウザ）で個別避難計画を作成できること。
  - ・職員端末でリアルタイムに共有可能であること。ただし、公開にあたっては要支援者本人の内容確認・承諾を必要とすること。
  - ・本システムにより発行されたアカウント ID とパスワードでログインできること。
  - ・アカウント ID とパスワードを入力後、ワンタイムパスワードによる二要素認証機能が可能であること。
  - ・パスワードの再発行及びログイン ID の変更機能を有すること。
  - ・インターネットに接続されている端末からログイン可能であること。
  - ・ログインしたアカウントが紐づけされた避難行動要支援者一覧が表示可能であること。また一覧画面から支援者一覧・登録画面への遷移が可能であること。
  - ・ログインしたアカウントが紐づけされた個別避難計画情報を一覧表示できること。一覧から選択した要支援者の個別避難計画詳細に遷移する機能を有すること。
  - ・個別避難計画を作成した要支援者が入院、短期入所利用等により自宅を不在にする場合に、支援不要であることが分かるよう入力項目を設け、一覧に反映可能であること。
- ◎避難支援運用システムにおいては加えて以下の機能を有すること。
- ・ログインにあたり、アカウント ID とパスワードを入力後、ワンタイムパスワードによる二要素認証機能が可能もしくは LINE 認証によるログインが可能であること。
  - ・個別避難計画作成支援機能で作成済みのアカウント ID がある場合、本機能でも同一のアカウント ID とパスワードでログイン可能であること。
  - ・避難支援等実施者自身もしくは所属地域が担当する要支援者の安否確認開始時に、支援依頼のメッセージを受信する機能。
  - ・災害種別に応じ、対象となるハザードの区域の要支援者に関し避難支援運用システムによる操作が容易に可能であ

ること。ハザードの区域外であっても、災害の状況により手動で容易に対象に追加できる機能を有すること。

- ・災害対策基本法に基づき避難に関する情報が発令された場合には、発令情報と連携して対象区域や対象となる要支援者への支援を開始できること。
- ・避難支援等実施者がログイン後の画面で支援可否を登録する機能及び登録の変更を行う機能。
- ・避難支援等実施者自身もしくは所属地域(所属団体)が担当する要支援者を一覧で閲覧する機能(ただし、紐づけされていない要支援者の情報は閲覧できないこと)。
- ・避難支援等実施者が担当する要支援者の人数と状況未確認の人数を確認する機能。
- ・個別避難計画作成支援機能の情報に基づく、要支援者の氏名、性別、年齢、住所、連絡先、予定避難先、所属地域、支援者情報(氏名、支援可否、連絡先)に加え、安否状況、実際避難先、メモを表示する機能。
- ・個別避難計画作成支援機能で作成した避難経路図の表示機能及び避難経路図には以下の情報を表示する機能。
  - 背景地図
  - ハザードマップ
  - 要支援者の自宅住所
  - 予定避難先の場所
  - 要支援者の自宅場所から予定避難先までの避難経路
- ・避難支援等実施者及び支援者が要支援者の安否状況のステータスを登録・変更する機能。
- ・避難支援等実施者及び支援者が要支援者の状況についてフリーテキストでメモを記載する機能
- ・避難支援等実施者の支援状況(訪問中、避難中等)のステータスを登録・更新する機能
- ・避難支援等実施者及び支援者が要支援者の実避難先を登録・変更する機能
- ・要支援者が紐づけされた支援者及び市職員アカウントに対しフリーテキストにより求める支援を発信する機能を有し、受信した際に通知し、一覧画面でも要請を確認可能である機能。また、要請に対する対応状況を表示し、要支援者側からも確認する機能。

システム機能	別紙1「システム機能要件一覧」に記載された機能を有すること。
システム稼働	<ul style="list-style-type: none"> <li>・24時間365日の稼働を基本とする(計画停止・保守は除く)。</li> <li>・稼働率は99.5%以上とする。</li> <li>・障害発生時にサービスの早期復旧に備えた仕組みを有していること。</li> </ul>
バックアップ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日次によるデータのバックアップが可能であること。</li> <li>・人的過失による障害や運用ミス等によりデータを消失した場合、直近のバックアップデータでリストアが可能であること。</li> </ul>
セキュリティ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・不正アクセスやウイルス対策などに万全を期すこと。</li> </ul>

### ③ 共通項目

職員及び一般市民いずれの場合にも以下の要件を満たすものとする。

基本要件	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本システムに不慣れな利用者でも目的の操作が行えるよう操作性が優れていること。</li> <li>・データセンターについては、別表2「環境要件」を満たすものとする。</li> <li>・要配慮者データを基幹システムから取り込むことが可能であるとともに、要配慮者のうち要支援者に該当する者か否かをシステム上で容易に切り替え可能であること。</li> <li>・要支援者名簿に関しては既存の名簿データを CSV で取り込み、住民基本台帳データと連携可能であるとともに、上段の要件による切り替えが反映されること。また、災害対策基本法第49条の11第2項に基づき情報の外部提供に関し同意が得られているものと得られていないものを区別し名簿管理が可能であること。</li> <li>・同様に、同法第49条の14及び第49条の15に基づき個別避難計画の作成及び外部提供に関しても適切に区別し管理可能であること。</li> <li>・管理者ログイン機能として以下の機能を有すること。           <ul style="list-style-type: none"> <li>本システムにより発行されたアカウント ID とパスワードでログインできること。</li> <li>アカウント ID とパスワードを入力後、ワンタイムパスワードによる二要素認証機能が可能であること。</li> </ul> </li> </ul>
------	---

	<p>パスワードの再発行及びログインIDの変更が可能であること。</p> <p>LGWAN接続系の職員端末から直接利用可能であること。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>メニュー画面は避難行動要支援者一覧の表示機能があり、以下の各画面に遷移可能であること。</li></ul> <p>マスタ管理</p> <p>アカウント管理</p> <p>支援者及び避難支援等実施者(以下「支援者等」という。)一覧・登録</p> <p>名簿作成用csv取り込み</p> <p>地図</p> <ul style="list-style-type: none"><li>地図画面に関しては拡大縮小が可能であり、キーボード、マウスホイール、タッチ画面のピンチイン・ピンチアウトにより操作可能であること。地図の縮尺は200分の1までの拡大及び5000分の1までの縮尺が可能であり、住宅地図が表示されること。住宅地図は最低1年に1回最新のデータに更新されること。</li><li>アカウント管理として以下の機能を有すること。 職員及び一般市民が本サービスを用いるための、それぞれの権限に沿ったアカウントを作成する機能。 登録用のcsvファイルを用い、複数のアカウントを一括で登録・更新及び削除を行う機能。</li><li>マスタ管理として以下の機能を有すること。 避難所や地域、必要な福祉関係者等の情報を登録する機能。 登録用のcsvファイルを用い、複数の避難所や地域、福祉関係者等を一括で登録、更新、削除を行う機能</li><li>要支援者名、所属地域、進捗状況、作成担当者、要支援者区分により個別避難計画情報が検索可能であること。</li><li>上段の検索結果として個別避難計画情報を一覧表示可能であること。また、各項目のフィルタにより一覧の絞り込み、ソート順の変更が可能であること。</li><li>一覧から選択した個人の個別避難計画詳細に遷移できること。</li><li>避難行動要支援者名簿、個別避難計画等、発注者が必</li></ul>
--	---

	<p>要とする帳票を出力する機能。名簿に関しては、発注者の選択により地区毎、自主防災会毎、班毎、災害種別毎等で改ページや出力等が可能であること。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・指定した期間の異動情報に該当する要支援者の一覧を抽出し出力等が可能であること。異動情報は住民基本台帳に係る異動情報、介護保険情報に係る異動情報、障害情報に係る異動情報毎指定することが可能であること。</li> <li>・登録された支援者等を一覧管理可能であること。支援者等が支援する要支援者情報を支援者等側から検索可能であること。</li> <li>・要支援者数、個別避難計画作成数等を種別に容易に集計可能であること。</li> <li>・個別避難計画詳細機能として以下の機能を有すること。 災害対策基本法に定める個別避難計画の項目を登録する機能。なお、避難支援等実施者は3者以上登録可能であること。 登録された住所に合わせ地図が遷移し、ハザードマップと重ね合わせた状態で避難経路が作成できること。避難経路は自動検索のみでなく手書きでも記入し、画像として個別避難計画に登録可能であること。 避難経路は土砂災害、洪水、地震及び火山噴火のハザードマップに合わせ、複数パターン登録することができる。 避難先を指定避難所、自宅、その他から選択できること。 ハザードマップの凡例表示機能を有すること。 個別避難計画を支援者等と共有するため、電子データで出力し印刷可能であること。 登録内容に不足がある時、その内容を示す機能があること。ただし、その記載が不要である場合には入力が無くとも登録可能であること。また、作成途中の段階での登録も可能であり、地区ごとに完成していない対象者の一覧を抽出表示、出力が可能であること。入力不要な項目が未記載の場合には当該一覧には表示されないこと。 日常的に支援を受けている福祉専門職がいる場合に、双方の同意のもと登録し、個別避難計画の内容や避難</li> </ul>
--	---

	<p>状況、発災後の状況把握等が可能であること。また、地域の支援者も福祉専門職のかかわりを確認できる表示がされること。</p> <p>記入漏れや誤記のある個別避難計画に対し、容易に補足や修正を依頼する機能。</p> <p>個別避難計画情報の外部提供の同意が得られていない場合には、発注者及び要支援者本人以外は個別避難計画の閲覧・編集を不可とする機能。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>要支援者分布に関して以下の機能を有すること。           <ul style="list-style-type: none"> <li>ハザードマップと重ね合わせて要支援者の分布を表示し、ブラウザの機能などを用いて印刷できること。</li> <li>ハザードマップを重ねて一定条件の要支援者を自動抽出し、作成優先度付けが可能であること。</li> <li>アイコンによって個別避難計画の作成状況が示されること。</li> </ul> </li> </ul> <p>地域(地区毎、自主防災会毎等)や要支援者区分による要支援者数が集計できること。</p> <p>◎避難支援運用システムにあっては、さらに以下の機能を有すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>要支援者一覧を表示し、当該画面で要支援者氏名、安否状況のステータス、担当する避難支援等実施者名、担当する避難支援等実施者の支援可否、所属地域が表示されること。</li> <li>要支援者一覧の表示情報に更新があった際、自動で最新の情報を表示すること。ただし、発注者が設定する時間内に複数回の更新があった場合には警告表示をするとともにアクセスログの確認が可能であること。</li> <li>要支援者一覧でフィルタによる絞り込み及びソートによる表示順の変更が可能で、対応が必要な要支援者の情報を容易に確認できること。</li> <li>要支援者の詳細情報で個別避難計画機能の情報に基づき要支援者の氏名、性別、年齢、住所、連絡先、予定避難先、所属地域、支援者情報に加え、安否状況と実際避難先、メモ情報を表示すること。</li> <li>避難支援等実施者一覧を表示すること。当該画面からフィルタによる絞り込み、ソートによる表示順の変更が可能</li> </ul>
--	---

	<p>で、避難支援等実施者の詳細情報へと遷移可能であること。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・避難支援等実施者の詳細情報で避難支援等実施者氏名、連絡先、所属地域、支援対象者に加え支援可否が表示できること。</li> <li>・要支援者の安否状況のステータスの新規追加、変更、削除を行う機能。</li> <li>・手動で支援依頼のメッセージを配信するエリアを選択する機能。</li> <li>・配信エリアとして設定した地域の要支援者に紐づく地域代表者・支援者・避難支援等実施者及び関係職員に対し手動で支援依頼を配信すること。</li> <li>・平時においても安否確認等の関係者の連携が必要な要支援者に関し、特定した要支援者に紐づく支援者に対し状況確認の依頼が配信できること。</li> </ul>
システム機能	別紙「システム機能要件一覧」に記載された機能のうち、必須区分欄に「○」が記された機能を有すること。
拡張性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・同時ライセンス数は、システム運用開始後においても適宜追加・削減可能であるシステムとすること。</li> <li>・利用者やデータ量が増大した場合においても、操作性が低下しないような拡張性の高いシステムとすること。</li> </ul>
システム稼働	<ul style="list-style-type: none"> <li>・24時間365日の稼働を基本とする(計画停止・保守を除く)。</li> <li>・稼働率は99.5%以上とする。</li> </ul>
バックアップ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日次によるデータのバックアップが可能であること。</li> <li>・人的過失による障害や運用ミス等によりデータを消失した場合、直近のバックアップデータでリストアが可能であること。</li> </ul>
セキュリティ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・不正アクセスやウイルス対策などに万全を期すこと。</li> </ul>

## 11 システム構築に関する留意事項

- (1) 受注者は、現行の避難行動要支援者に係るデータを移行するにあたり、発注者のインフラ環境、ネットワーク構成等の把握、各種システム要件の確認、搭載する各種データの収集を実施し、工程計画の立案、業務体制の構築を行い実施計画書としてとりまとめを行うものとする。

- (2) 本システムの構築において受注者は、発注者の緊密な連絡のもとに作業を履行し、各作業の工程ごと及び発注者が必要とする場合に、打ち合わせを行わなければならぬ。また、受注者は打合せ記録簿を作成し、内容に関して発注者の承認を得るものとする。
- (3) システム構築に際し必要なシステムの設定を協議のうえ行なうものとする。
- (4) 設定においては、災害対策基本法に基づく避難行動要支援者に関する事項を漏れなく記載設定を行うとともに、システムでの検索・集計方法・帳票レイアウト等の出力様式等について、現行で発注者が使用するものを原則とし、変更点に関しては協議調整し発注者の要請を極力反映するものとする。
- (5) 本システムを運用するために必要なID、パスワードの設定、ユーザー及びグループ毎の権限設定、セキュリティ設定の調整について、発注者のセキュリティポリシーに基づき調整するものとする。
- (6) システム形態は発災時における機器の管理、避難行動要支援者に係る情報更新の精度等を考慮し、クラウド方式での運用とすること。

## 12 導入支援及びデータ移行

受注者は、本業務にあたり以下の対応にあたることとする。また、9 業務内容

- (6)導入支援の項目についての詳細を以下のとおりとする。
  - (1) クライアントを増設する場合、必要な対応を行う。
  - (2) 組織改編及び人事異動等があった場合、ユーザー情報の変更作業について必要な対応を行う。
  - (3) ソフトウェアに変更又はバージョンアップがあった場合、システムの正常稼働を保証するとともに、必要な対応を支援する。
  - (4) 本市のネットワーク環境に変更があった場合、必要な対応を行う。
  - (5) システムの円滑な導入を図るため、関係課担当職員に対し必要な研修を少なくとも年1回実施する。
  - (6) 既存の避難行動要支援者名簿及び個別避難計画の情報を円滑かつ正確に受け渡しできるよう調整を行うこと。紙媒体で管理しているデータについても電子化して搭載するものとする。
  - (7) 移行データ及び新規搭載データは最終更新データを本システムに移行・搭載すること。
  - (8) データ移行は必ず仮移行を実施し、エラー等の処理を行うこと。また、本移行をスムーズに実施するため、本移行前にリハーサルを行うこと。
  - (9) データ移行時又はシステム稼働後に移行データの欠損等が認められた場合は、受注者の責任においてデータの補完、復旧をすること。
  - (10) システム構築期間に発注者が一般市民向けに説明会を実施する場合には、

受注者は概要資料を作成するとともに説明にあたること。実施日時、回数に関しては対象者数、会場、地域に応じ発注者が指定する。また、デジタル機器に不慣れな者も対象であることを踏まえ、発注者の点検により、より簡便な資料の作成を要する場合には対応することとする。説明にあたり必要とされる端末機器や、参加者が体験可能な設備一式については発注者が準備することとし、事情により不足を生じる場合には発注者と対応を協議する。

### 13 運用支援・保守業務

- (1) 受注者は、システムの稼働期間内において、システムの利用促進のためシステム利用状況や課題に応じたコンサルティングを実施すること。
- (2) システム稼働後の安定した運用を図るため、別表3「システム運用」に基づきシステム保守期間中における体制を構築するものとする。
- (3) システム運用・保守期間中において、問い合わせ対応、障害対応等システムの安定稼働に必要な保守作業を行うものとする。

### 14 テスト

テストについては以下のとおりとする。

- (1) 受注者は、テスト項目や工程計画を詳細に検討したうえでテスト計画書を作成し、そのテスト計画について本市の承認を得ること。
- (2) 受注者は、本システムの本稼働前に稼働期間を設けて本市の確認を受けること。なお、仮稼働期間中に新システムにおいて作成したレイヤについて本稼働後も継続して利用できるよう留意すること。
- (3) テスト期間は令和7年12月15日から令和8年1月14日とする。

### 15 マニュアル作成・操作研修

マニュアルの作成及び操作研修については以下のとおりとする。

- (1) 操作マニュアル(システム管理者向け・職員向け・一般市民向け)を作成すること。
- (2) 操作マニュアルを作成する際は、発注者と協議したうえで、システムに関する知識・技術のない者にも理解できるようなわかりやすい内容とするように留意すること。
- (3) 操作マニュアルは、発注者が編集可能な電子データとしても提供すること。
- (4) 運用前の操作研修は、システム管理者向け及び職員向けに1回程度、一般市民向けには12導入支援(10)に規定する説明会と同様に研修を行うこと。一般市民向けの研修に関しては、発注者と協議のうえ、説明会と兼ねることも可能とする。

- (5) 研修の内容は、機能操作方法にとどまらず、平常時・災害時双方の活用方法等を取り入れること。また、研修の内容に応じた資料を作成すること。
- (6) 運用開始後の研修については、毎年度職員向けに最低1回、一般市民向けに最低2回対応すること。受注者が研修に参加できない場合に発注者が説明を行えるよう、マニュアルの整備、見直しを行うこと。

## 16 その他

- (1) 業務の履行に際しては「個人情報等の取扱いに関する事項」及び「御殿場市情報セキュリティポリシー」に基づき業務を行うこと。
- (2) 情報セキュリティ管理に関し、第三者による評価(ISMS認証取得証明書、ISM APクラウドサービスリスト又はSOC報告書等の外部監査報告書等)が行われているサービスであること。

## 17 補償

受注者は、本業務の実施中に第三者より受けた、または与えた損害は全て受注者の責任において解決を図るものとする。

## 18 完了及び検査

受注者は、業務完了報告書及び納品書を提出し、発注者の完了検査を受け、検査合格をもって本業務の完了とする。

## 19 瑕疵等

受注者は、本業務完了後、受注者の瑕疵等に起因する不良箇所が発見された場合は、速やかに発注者が必要と認める修正その他必要な作業を受注者の負担において行うものとする。

## 20 成果品の帰属

本業務における成果品の著作権は、全て発注者に帰属するものとする。ただし、受注者が成果物の作成にあたって開発したシステムプログラム(著作権法第10条第1項第9号に規定するプログラム著作物をいう。)及びデータベース(著作権法第12条の2に規定するデータベースの著作物をいう。)については、適用外とする。

## 21 品質及び環境管理

受注者は、本業務を履行するうえで品質管理の向上、環境負荷の低減等を講じるため、次の認証を取得していることとする。

- (1) 品質マネジメントシステム(QMS ISO9001)

## (2) 環境マネジメントシステム(EMS ISO14001)

### 22 再委託

受注者は、本業務を第三者に委託し、又は請け負わせることはできない。ただし、あらかじめ発注者の承認を受けた場合には、業務の一部を委託することができる。

### 23 業務の変更等

- (1) 発注者は、必要がある場合には受注者に通知したうえで、この仕様を変更し、又は業務を一時中止することができる。この場合において受託金額、履行期間又は仕様書を変更する必要があるときは、あらかじめ発注者と受注者が協議し書面によりこれを定めるものとする。
- (2) 前項の場合において、単に発注者側の事情により受注者が増加費用を必要とし、又は損害を受けた時は、発注者はその増加費用を負担し、又はその損害を賠償しなければならない。この場合における負担額又は賠償額は発注者と受注者が協議して定める。
- (3) 受注者は、業務上必要と思われるもので本仕様書の解釈に疑義が生じた事項並びに仕様書に明記していない事項については、発注者と協議のうえ決定する。

### 24 納入成果品

業務完了後、速やかに次の成果品を提出すること。電子媒体と書かれたものは、文書データをCD-R等の媒体1枚にまとめて保存のうえ納品すること。

- (1) システムにおける機能概要、機能要件一覧及び基本設計書(1部、電子媒体)
- (2) システムの管理に係る操作マニュアル(1部、電子媒体)
- (3) 業務完了報告書
- (4) その他発注者が必要とする資料

### 25 納期及び納入場所

成果品の納期及び納入場所は次のとおりとする。

- (1) 納期 令和8年1月31日
- (2) 納入場所 御殿場市

### 26 引継ぎ

発注者が本業務の契約で構築したシステムの使用を終了し、新たなシステムを構築する際は、受注者は新たなシステムの構築に必要なデータの移行等の引継ぎ作業について合理的な理由がある場合を除き誠意をもって協力しなければならない。また、機密情報等の消去が必要な情報は発注者に確認し、発注者の指示を受けた後受注

者の責任で完全に消去し、第三者等による不正な閲覧・使用等が起こりえないよう全て受注者の負担で適切に対応するものとする。

## 27 協議

- (1) 発注者は、本仕様書に掲げる仕様に関わらず、受注者から提案された仕様を取捨選択することができる。
- (2) 本仕様書に記載のない事項又は疑義が生じた場合は、発注者と受注者が協議を行い、その決定に従うものとする。

## 28 その他留意事項

- (1) 本業務では、秘匿性の高い情報を含む貸与資料があるため、その取扱いについては十分留意すること。なお、個人情報が含まれるデータについては紙媒体、電子記録媒体を問わず府外への持ち出しを禁止し、現地での取り扱いに限定する。
- (2) 打ち合わせ協議など発注者の立ち合い等を必要とする作業は、原則として 法令で定める休日及び年末年始(12月29日から1月3日まで)を除く、月曜日から金曜日の午前9時から午後5時までの間で実施すること。ただし、発注者が認める場合はこの限りでない。

別表2 環境要件(10システム構築 ③共通項目関係)

項目	内容	
1	メインサイトのデータセンターは、国内に立地していること。	
2	データセンター 立地条件	海岸線から内陸部に向かって5km以上離れている、または津波被害想定マップ外に立地しており、津波被害想定時にも孤立しないこと。また、立地している地方公共団体が公表している洪水浸水想定区域外に立地していること。またはデータセンターを数十キロ程度離れた複数の場所に配置することで、災害等に備えること。
3		半径 100m以内に消防法における指定数以上の危険物製造施設や高压ガス製造施設等がないこと。
4		現行建築基準法に規定されている耐震性能以上のデータセンターで運用されていること。現行建築基準法で規定されている耐火建築物又は準耐火建築物以上であること。
5		データセンターとして、ISMS認証やPマーク等を取得するなど情報セキュリティが強固で、設備及びデータは日本国内に存在すること。
6	施設要件	自動火災報知システムが適切に設置され、排煙設備及び防火区画設備、難燃性部材を用いて延焼防止対策がとられていること。また、機器に影響を与えない自動消火設備を備えていること。
7		無停電電源装置及び非常用発電設備により、外部からの燃料補給なしで24時間以上無停電電源を供給できること。
8		空調システムは24時間365日連続して稼働可能であること。空調機及び排水管周りに漏水検知システムを設置していること。
9		空調は冗長化を施し、温度及び湿度センサー等によりサーバ等機器の稼働温湿度条件内に保つこと。

別表3 システム運用(13運用支援・保守業務関係)

項目	内容
1	業務継続性 システムの運用時間(稼働時間)は、原則として24時間365日とすること(計画停止、保守を除く)。
	稼働率 稼働すべき時間に対する実際の稼働時間の比率については、99.5%以上を目標とする。
	耐障害性 データ保護の観点から、少なくとも1日単位でのバックアップ取得を行い、過去6か月間のバックアップデータを保持すること。 サーバは冗長化(RAID)など業務継続性の要件を満たす機器が採用されていること。
	回復性 平常時は自動でバックアップを取得し、復旧必要時は復旧用製品(リカバリを行う製品)を使用し、手動で復旧を可能にすること。
2	業務量増大時の負担軽減 繁忙期や他システムの影響等により、レスポンスの低下がみられた場合、負荷の軽減を行う仕組みを検討・活用し、システムへの影響を軽減すること。
	性能目標数値 代表的機能の通常時レスポンスの目標値を次のとおり設定すること。 ・文字情報表示:5秒以内 ・検索結果表示:5秒以内
3	通常業務 運用時間やバックアップ範囲について次のとおり設定すること。 ・平日の午前9時から午後5時まで(土・日・祝日及び12月29日から1月3日までを除く)は、問い合わせサポートを行うこと。 ・運用業務では、障害発生防止の観点から定期的な死活監視を行うこと。
	保守運用 定期保守や計画停止でシステムを停止させる場合、4営業日以内にメール等の手段で通知すること。緊急の場合は同様の手法で、可能な限り速やかに通知すること。
	障害時運用 データセンターの故障が発生した場合には、早期復旧に向けて回復に努めること。