

山形県避難所運営支援システム提供業務委託 基本仕様書

令和7年6月

山形県 防災くらし安心部 防災危機管理課

目次

第 1 調達案件の概要	1
1 調達件名	1
2 調達の背景、目的及び期待する効果	1
3 業務・情報システムの概要	1
4 契約期間	1
5 作業スケジュール	1
第 2 前提条件	1
1 提供条件	1
第 3 作業内容	2
1 作業の内容	2
第 4 各種要件	2
1 開発・構築要件	2
2 基本要件及び機能要件	3
3 非機能要件	3
4 SLA 要件	3
5 テスト要件	3
6 研修要件	3
7 運用・保守要件	4
第 5 費用の考え方	5
1 構築費用（初期設定費用）	5
2 利用料	5
3 その他個別に適用する料金	5
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	5
5 留意事項	5
第 6 成果品	5
1 成果品の範囲、納品期日等	5
2 成果品の納入場所	6

3 成果品の検収.....	6
第7 プロジェクト管理	6
第8 作業の実施に当たっての遵守事項	7
1 貸与品.....	7
2 機密保護・個人情報保護.....	7
3 不適合責任	7
4 契約期間終了時のデータの引継ぎ	7
5 法令等の遵守.....	7
第9 その他特記事項	8

第1 調達案件の概要

1 調達件名

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 調達の背景、目的及び期待する効果

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。山形県においても、令和6年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り組みが必要である。

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 業務・情報システムの概要

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、山形県が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。

本システム事業は、以下に掲げる業務により成り立つ。

No.	業 務 名	概 要
1	避難所運営支援システム提供業務	県及び県内市町村へ本システムの提供を行う業務。
2	避難所運営支援システム運用保守業務	県及び県内市町村が利用する本システムの運用保守を行う業務。

4 契約期間

契約締結日から令和8年3月 31 日まで

5 作業スケジュール

- ・ 本システム提供業務

契約締結日から令和8年2月 28 日まで

- ・ 本システム運用保守業務

本システム提供後から令和8年3月 31 日まで

※具体的なスケジュールについては、事業者からの提案をもとに、山形県と当該業務の契約締結までに協議の上、決定する。

第2 前提条件

1 提供条件

本案件はクラウドサービスを利用することを想定している。提供するサービスについては、山形県情報セキュリティポリシーが示す要件を満たすものとし、「山形県情報セキュリティ対策基準」、

「10. 3 クラウドサービスの利用」に関する規定のとおり、「外部サービス(クラウドサービス)の利用(自治体機密性2以上の情報を取り扱う場合)」に関する実施手順」を遵守すること。

第3 作業内容

1 作業の内容

山形県が、本システムの機能を実現するためのパッケージソフトウェア並びに当該パッケージソフトウェアの稼働に必要な OS、データベースソフトウェア、ミドルウェア及び端末機上で必要となるソフトウェア等を準備すること。

提案上限額の範囲内で、本システムの利用にあたって必要な機器(マイナンバーカードリーダー等)の調達が可能である場合には、本調達の範囲に含めるものとする。

また、運用保守期間を通じ、山形県の求めに応じて業務に関連する必要な調査、検討、保守、運用支援及び情報提供等を行うものとする。

本契約での業務を以下に示す。

No.	業 務 名	概 要
1	プロジェクト管理業務	本システムの開発、テスト、運用、保守、機器設定・納品業務を円滑に行うために必要な進捗管理、課題管理、品質管理等を実施すること。 ※システム開発・構築が必要な場合のみ
2	システム開発・構築業務	本システムを構築し、運用を開始するために必要なシステム開発を実施すること。 ※システム開発・構築が必要な場合のみ
3	テスト業務	本システムを構築し、運用を開始するために必要なテストを実施すること。 ※システム開発・構築が必要な場合のみ
4	研修業務	本システムの利用にあたり、県及び市町村職員への研修を実施すること。
5	運用・保守業務	本システムの運用に必要なソフトウェア(業務パッケージ、ミドルウェア)の運用・保守を実施すること。
6	機器設定・納品業務	本システム機器一式に対し、運用を開始するための環境構築を実施すること。 ※提案上限額の範囲内で、本システムの利用にあたって必要な機器(マイナンバーカードリーダー等)の調達が可能である場合のみ

第4 各種要件

1 開発・構築要件

契約締結後、本業務を迅速かつ確実に実行する体制を確保し、プロジェクト計画書及び作業計画書、作業工程表を速やかに提示し、山形県の下承を得ること。

2 基本要件及び機能要件

別添「機能要件等一覧」にて、提示する。

3 非機能要件

別添「非機能要件一覧」にて、提示する。

4 SLA 要件

契約時に、山形県と協議のうえ、下記の事項等に関する SLA を定めること。なお、当該基準を満たすことができなかった場合には、その状況に応じて、受託者の負担でリソースの増強など具体的な対策を山形県と協議の上、実施すること。

- ・ クラウドサービスの中断時の復旧要件に関する事項
- ・ 稼働率、目標復旧時間、目標復旧ポイント、バックアップの保管方法などの可用性に関する事項
- ・ 情報セキュリティインシデントへの対処方法について、責任分担や連絡方法の取り決めに関する事項
- ・ 脅威に対するクラウドサービス提供者の情報セキュリティ対策(なりすまし、情報漏えい、情報の改ざん、否認防止、権限昇格への対応、サービス拒否・停止等)の実施状況やその他契約の履行状況の確認方法に関する事項
- ・ 情報セキュリティ対策の履行に不十分な場合の対処方法に関する事項
- ・ クラウドサービス提供者により、利用規約、各種設定が変更される可能性があるため、変更内容の確認や連絡方法に関する事項
- ・ その他、県が必要とする事項

5 テスト要件

テストの実施においては、以下のすべてを満たすこと。

- ・ テストにおいて発見された障害については、障害管理票等で管理し、品質管理者が原因と対策を確認して修正・確認を行うこと。
- ・ 各テストに先立ちテスト計画を策定すること。テスト計画ではテストの目的、スケジュール、体制、役割分担、完了基準、テスト方法、テスト項目を定めること。
- ・ 結合テスト、移行テストについてはテストを実施する前に、テスト仕様書を山形県へ提出し、山形県の了承を得ること。
- ・ 総合テストでは各サーバにセキュリティホールや未使用ポートの開放等がないか確認し、適切な対処を行うこと。
- ・ 受注者は、受入テスト計画書案や受入テスト仕様書案を作成する等、山形県が行う受入テストの支援を行うこと。

6 研修要件

本システムを実務で利用する県及び市町村職員、本システムの管理を行う県及び市町村職員への研修をそれぞれ1回以上実施すること。

また、研修を実施にあたり、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。

なお、主な研修内容は、以下に示す。

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、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

7 運用・保守要件

主な内容を以下に示す。

項 目	内 容
体制の確保	・利用中において、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を確保すること。 ・職員からの問い合わせ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8時30分から17時15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。
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、問合せ窓口に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。
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。
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。
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。
--	---

第5 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

- ・ 本システムの導入・運用にあたり、別途必要となる経費があれば、漏れなく提案書へ記載すること。
- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ 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。

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、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35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。

第6 成果品

1 成果品の範囲、納品期日等

- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ 成果物として次の資料のうち該当するものと必要に応じて補足資料を提出すること。

<システムの提供について>

項 目	備 考
プロジェクト計画書及び 作業計画書、作業工程表	契約締結後、作業着手までに山形県へ提出し、承認を得ること

	※システム開発・構築が必要な場合のみ
設計書	※システム開発・構築が必要な場合のみ
テスト報告書	※システム構築が必要な場合のみ
研修資料	
納入ソフトウェア製品一式	
操作マニュアル(ライセンス関係資料含む)	管理者用及び利用者向けそれぞれについて、用意すること
納入機器一式	※機器の調達がある場合のみ
その他	山形県と協議のうえ、適宜対応すること

<システムの運用・保守について>

項 目	備 考
SLA順守状況	毎月1回、県に報告すること
障害報告	毎月1回、県に報告すること
その他	山形県と協議のうえ、適宜対応すること

2 成果品の納入場所

山形県庁防災くらし安心部防災危機管理課

3 成果品の検収

- ・ 本業務の受注者は、成果物等について、納品期日までに山形県に内容の説明を実施して検収を受けること。
- ・ 検収の結果、成果物等に不備又は誤り等が見つかった場合には、直ちに必要な修正、改修、交換等を行い、変更点について山形県に説明を行った上で、指定された日時までに再度納品すること。

第7 プロジェクト管理

受注者は、システムの開発・構築が必要な場合には、業務を実施するに当たり、本契約締結後速やかに、以下の内容を含むプロジェクト実施計画書を作成し、山形県の承認を得ること。

また、プロジェクト実施計画書で定める管理項目及び管理手法に従って、プロジェクトの進捗、課題管理及び品質管理状況等について適宜、山形県に対し報告を行うこと。

- ・ プロジェクトの概要(目的・目標、範囲)
- ・ プロジェクト実施体制
- ・ コミュニケーション管理(会議体、議事録管理等)
- ・ 全体スケジュール
- ・ 工程管理(マスタ・スケジュール、WBS 等)
- ・ 品質管理(品質基準等)
- ・ リスク管理
- ・ 課題管理
- ・ システム構成管理

- ・ 変更管理
- ・ 情報セキュリティ対策(システム導入作業における情報漏えい対策等)

なお、プロジェクトの進捗の遅れや重要な課題が発生した場合は、速やかに山形県に報告し、対応方針について協議すること。

第8 作業の実施に当たっての遵守事項

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

- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ 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

- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ 受注者の責に起因する情報セキュリティインシデントが発生するなどの万一の事故があった場合に直ちに報告する義務や、損害に対する賠償等の責任を負うこと。

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。

＜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)

＜山形県が定める条例・セキュリティポリシー＞

- ・ 山形県情報セキュリティポリシー

第9 その他特記事項

- ・ 本案件は、令和7年度における「新しい地方経済・生活環境創生交付金」の活用を前提としているため、当該交付決定の取り消し等が発生した場合には、契約の中止等を行う可能性がある。
- ・ 本案件は、山形県及び県内 35 市町村との共同調達・利用を想定しているが、参画する市町村数が変動する可能性があることから、契約前に、本仕様及び契約金額について、再度調整を行うものとする。
- ・ 本案件受注後に調達仕様書の内容の一部について変更を行おうとする場合、その変更の内容、理由等を明記した書面をもって山形県に申し入れを行うこと。双方の協議において、その変更内容が軽微(委託料、納期に影響を及ぼさない)かつ許容できると判断された場合は、変更の内容、理由等を明記した書面に双方が記名捺印することによって変更を確定する。
- ・ 法改正が発生した場合のパッケージシステムのバージョンアップ及びそれに関連する作業などの対応費用は原則、保守の範囲内で実施すること。また、導入の際に施されるカスタマイズ等が法改正対応に影響を及ぼす場合には、カスタマイズ実施の制約事項として、法改正対応に与える影響を事前に山形県に通知し、承認を得た上でカスタマイズを実施すること。
- ・ 業務の作業場所及び業務の実施に必要な設備・機器については、山形県から別途指示がない限り、受注者の責任において確保すること。
- ・ 業務の適正かつ円滑な実施又はシステムの安定運用の確保のため、システムに関して本県が契約する他の事業者との連携を図り、協力して業務を実施すること。
- ・ 受注者は、従事者の雇用にあたっては、労働基準法、最低賃金法及び労働安全衛生法等の労働関係法令を遵守すること。
- ・ 本仕様書に記載された内容は原則として全て実現すべきものであるが、受注者の示す代替案を山形県が了承した場合は、要件を満たしたものとする。
- ・ 本仕様書に定めのない事項、仕様書に定める業務の実施にあたって必要な詳細事項及び仕様書等の解釈に疑義が生じたときは、遅滞なく山形県と受注者が協議して定めるものとする。