

# 広域被災者データベース・システム

## 標準仕様書（案）

【本資料の位置付け】※構築事業者提示時には要削除

本資料は、被災者データベース構築を検討する広域自治体が、構築事業者を調達する際に事業者側に提示する仕様書として、システム開発及び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。作成にあたっては令和6年に発生した能登半島地震を受けて石川県が構築した被災者データベースを参考にしており、他自治体への展開を見据えた標準仕様書の位置付けとして作成している。

本資料の活用においては、導入を検討する自治体は下記の事項に留意し、必要に応じて本資料を更新の上、構築事業者へ提示することが必要である。

- ・ 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”終了時に検討・作成がなされており、”基本設計工程”を推進する構築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。
- ・ 災害対応業務は、内閣府による「防災基本計画」に基づき、自治体において「地域防災計画」を定義の基、一定程度標準化が図られていることが想定される一方で、実際の業務においては自治体毎に異なることが想定される。またそれに伴い必要なシステム機能や連携するシステムも異なることが想定される。
- ・ これらを鑑み、構築事業者に提示する前段階において、本標準仕様書の記載内容が当該自治体の業務に沿ったものになっているか、システムに求める要件として更新が必要な要素はないか等を検討の上、必要に応じて本紙及び別紙を更新した上で、各自治体における調達仕様書として構築事業者に提示すること。
- ・ 本調達仕様書においては、「システム開発」と「システム保守運用」において、災害時の被災者情報を取り扱うという性質上、”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、同一の事業者による提供を推奨する。一方で、ベンダーロックイン等の懸念から開発・運用保守を切り分ける場合、別紙「目次の項目別分類.xlsx」にて標準仕様書の役割に応じた分類を示しているため、参照を行うこと

## 目次

1. 基本事項	1
1.1. 業務の名称	1
1.2. 調達の背景・目的	1
1.3. システム化の範囲	2
1.4. 本業務の範囲	2
1.5. 対象となる自治体	3
2. 本調達の要件	3
2.1. 履行期間	3
2.2. 成果物	3
2.3. 費用の考え方	4
3. 業務要件	6
3.1. 本システムの提供	6
3.1.1. 基本要件	6
3.1.2. システム構成図	7
3.1.3. 機能要件	8
3.1.4. 非機能要件	8
3.1.5. データモデル	8
3.1.6. 連携要件	10
(1) 連携を想定する外部システム	10
(2) 各システムへ連携する項目と連携方式	11
(3) その他連携が想定されるシステム	12
3.1.7. 業務フロー	12
3.2. 運用・保守	13
3.2.1. 運用・保守体制	13
3.2.2. 運用・保守実施内容	13
4. プロジェクト体制	15
5. 会議体運営	16
6. 操作・説明会・研修	16
7. テスト	17
7.1. サービス提供における取扱い	17
7.2. テスト計画書の作成	17
7.3. テストに係る要件	17
7.3.1. 受託者が実施するテスト	17
7.3.2. 発注者職員が主体となって実施するテスト	18
8. スケジュール	19

8. 1. サービス開始日（システム本番稼働日） .....	19
8. 2. 作業スケジュール.....	19
9. その他.....	20
9. 1. 貸与品 .....	20
9. 2. 機密保護・個人情報保護.....	20
9. 3. 不適合責任.....	20
9. 4. 契約期間終了時のデータの引継ぎ .....	20
9. 5. 法令等の遵守 .....	21
9. 6. 第三者著作物の利用 .....	21
9. 7. 協議.....	21
10. 用語集.....	22

## 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、〇〇県が、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・システムを調達するにあたり、その仕様を定めたものである。

### 1.1. 業務の名称

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、災害対策基本法第90条の3に基づいて、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、広域避難を要するような大規模災害の場合、都道府県域や市町村域を超える範囲で早急に被災者を捕捉し、継続的に支援しなければならない。また、市町村職員の多くが被災者となる場合においては、その外部から多くの人的支援を得なければならない。

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、地形的な制約も多く被災地へのアクセスが非常に困難であった。また、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。これらによって、被災者に対する支援状況等の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。この災害は、被災者台帳の整備の重要性と、その管理・運用についても大規模災害の発生を想定して事前に定めておく必要性を改めて知らしめるものであった。

大規模災害において、罹災証明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明らかとなった。広域災害における切れ目のないきめ細やかな被災者支援の展開に資するものとなるよう、「広域被災者データベース・システム」の導入を実施する。

### 1.3. システム化の範囲

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。）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、被災者支援にあたる行政職員間での管理・共有を図る被災者データベースの仕組みを構築することである。

なお、本システムは主に発災後に活用することを鑑み、発災前の平時において構築・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（別紙1）機能要件における基本要件XXを参照）、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、提案時において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。

参考として、令和〇年度時点での当自治体（都道府県）内の想定される被災者数、居場所・健康情報として登録されたレコード数を以下に示す。

**図表 1 想定される指定避難所と避難者数**

項目	想定数
想定被災者数	X, 0 0 0 人
登録された居場所のレコード件数	X, 0 0 0 件
登録された健康情報のレコード件数	X, 0 0 0 件

なお、関連法令としてこのシステム化の範囲は以下を含む。

- 災害対策基本法第90条の3第1項に基づき市町村長が実施する被災者台帳の作成支援
- 災害対策基本法第90条の4第1項第3号に基づく地方公共団体への台帳情報の提供
- 個人情報保護法第69条第1項に基づく保有個人情報の提供

### 1.4. 本業務の範囲

本業務の範囲は、次のとおりとする。

- (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）
- (2) 本システムの提供
  - (3) 本システムの運用・保守
  - (4) システム導入に係るプロジェクト管理
  - (5) 会議体運営
  - (6) 研修

なお、本仕様書に基づく調達のプロセス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。

### 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〇年〇月〇日まで

- (2) 本システムの提供

本番稼働の開始日（令和〇年〇月〇日）から令和〇年〇月〇日まで

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とし、PDF 形式および Microsoft Office 2010 (Word、Excel または PowerPoint) 以降の OpenXML 形式とすること。
- (4) 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) 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、作業着手までに発注者に提出し承認を受けること。
- (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) 操作マニュアル
- ・ 手続担当者向けおよび申請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。
- (カ) 毎月 1 回、以下の項目について、発注者に報告すること。

**図表 2 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 (初期費用)
- ・ システム導入にあたり構築費用 (初期費用) が必要な場合は提案書に明記すること。
- (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、本番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、当都道府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。

(4) 本システムを利用する地方共通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全体に対して対応すべき機能改修等は、標準仕様として追加経費の請求無く提供すること。
- ・ 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。



### 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満たすべき要件を基本要件として下記に定義する。

###### (1) システム利用環境

- ・ 本システムは庁舎外及び自治体職員以外の使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として構築すること。ただし、インターネット回線に加えて LGWAN 回線での接続を妨げるものではない。
- ・ 本システムを使用する場所は、●●県庁内及び配下市区町村庁内、その他の各庁舎、避難所及び災害現場等とする。庁内ネットワークについては、インターネット分離を実施し、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・編集が可能であること。
- ・ インターネット接続系にシステムを構築するにあたって満たすべき対応策においては、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。

###### (2) システム構成要件

- ・ デジタル庁による「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。
- ・ セキュリティ上の観点から、ISMAP に登録されたシステムを対象とするが、登録されていないシステムの選定可否においては「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」内における「3. 具体方針\_3.1 クラウドサービスの選択」を参照の上、当該基準を満たすことを明記すること。

###### (3) 操作環境とウェブアクセシビリティ

- ・ 操作機器環境においては、PC/タブレット/スマートフォンを想定とする。
- ・ また、想定使用者として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。
- ・ また、操作においても、直感的に入力でき、入力漏れやエラーがあった

場合は画面上で通知する・利用頻度の高い機能をショートカットキーで操作可能とする等の補助機能も活用し、操作性が高く使いやすい構成とすること。

- ・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 に準拠すること。本仕様書における「準拠」という表記は、情報通信アクセス協議会ウェブアクセシビリティ基盤委員会「ウェブコンテンツの JIS X 8341-3:2016 対応度表記ガイドライン 2016 年 3 月版」で定められた表記による。

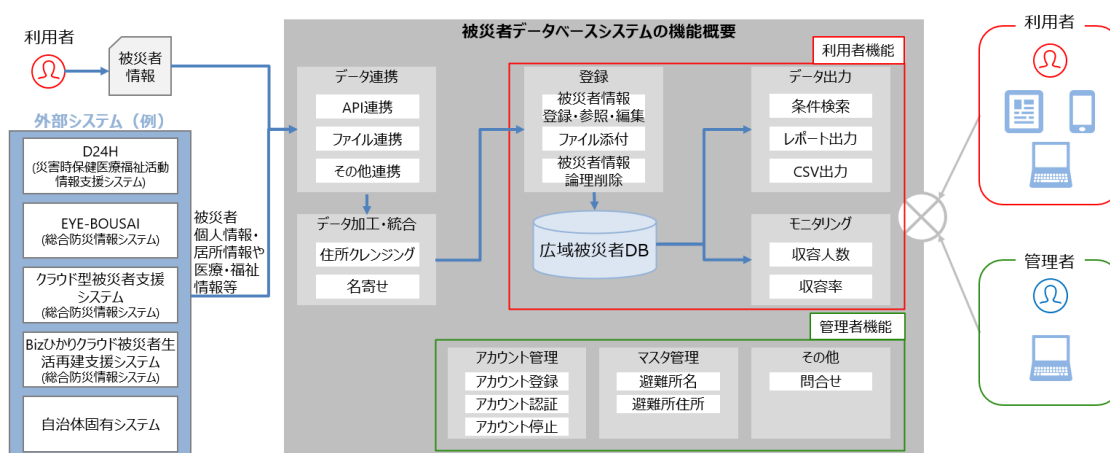
#### (4) 利用規約

- ・本システムは被災者の個人情報を取扱うことから、システム利用者に対し、初回利用時に、個人情報の取り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。

図表 3 本システム構成図



### 3.1.3. 機能要件

別紙1「機能要件等一覧」の「機能要件」にて提示する。

### 3.1.4. 非機能要件

- (1) 別紙2「非機能要件一覧」※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は、その内容及び理由等を提案書に記載すること。
- (2) 受注者とは「非機能要件一覧」と提案内容を基に協議し、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) S L Aに係る項目※1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含め、併せて提案書に記載すること。なお、S L Aに関する項目の要求水準値は、必要に応じ、発注者と受注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。なお、未達成の場合は、受注者に対し改善策の報告を求めることができる。

※1 別紙2「非機能要件一覧」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](https://www.j-lis.go.jp/rdd/chyousakenkyuu/cms_92978324-2.html))

※2 「S L A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。



### 3.1.6. 連携要件

災害時の業務上、本データベース・システムと連携が必須と想定される外部システムについては、本仕様書上にて連携先及び連携項目を定義することとする。

なお、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、本データベース・システムは複数の連携方式（API/ファイル連携等）、ネットワーク特性（インターネットやLG-WAN）に対応可能な拡張性を確保すること。

また、広域被災者データベースとの連携に必要な技術検証を実施すること。

#### (1) 連携を想定する外部システム

本データベース・システムとの連携が必須と想定される外部システムは以下を想定している。（※入力：被災者データベースへ入力する、出力：被災者データベースから出力する）

**図表 4 本データベース・システムと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	<p>■出力</p> <p>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</p>
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	<p>■入力</p> <p>基礎自治体にて収集した被災者情報の集約のため</p> <p>■出力</p> <p>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</p>
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的に支援できる地方公共団体汎用システム	<p>■入力</p> <p>基礎自治体にて収集した被災者情報の集約のため</p> <p>■出力</p> <p>収集した被災者・避難所状況</p>

			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	<b>■入力</b> 基礎自治体にて収集した被災者情報の集約のため <b>■出力</b> 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

(2) 各システムへ連携する項目と連携方式

本データベース・システムから各外部システムへ連携する項目・連携方式は以下を想定している。

**図表 5 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 が個人に紐づく情報の管理も想定されていることから、D24H と本データベース・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、本紙作成時点(2025年3月時点)で抽出できた情報を基に記載。一方で、今後も更新が想定される項目であるため、提案時において必要に応じて提案事業者にて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

その他本データベース・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。自治体によって使用システム及び活用方法は異なるため、必要に応じて自治体側に確認を実施すること。

**図表 6 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	住民毎に ID を割振り、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 (例：Kintone)	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システム（※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

**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

### 3.2.1. 運用・保守体制

- (1) 本サービス（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) 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。
  - (ア) 電話での問合せ：平日の午前9時から午後5時30分まで
  - (イ) メールでの問合せ：常時  
(また、住民等サービス利用者からの問合せ窓口を準備できることが望ましい。)
- (3) 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。
- (4) 問い合わせへの対応においては、平時/災害時において以下の形で実施すること
  - ・ 平時：受注者は問合せ日から3営業日（開庁日）以内に対応を開始し、10営業日（開庁日）以内に発注者と受注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：発注者と協議の上、状況を見極めたうえで最適な対応に努めること。
- (5) 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。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。なお、自治体管理者が本システム提供状況の報告を求める場合等において、対応すること。

### 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、速やかに回答を行うこと。必要に応じて現地に来庁し、運用支援を行うこと。



- ・ 問合せ窓口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。

#### (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、連絡窓口が一次窓口の役割を担い、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、運用担当者との協力し、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には、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、運用担当者の承認を得た上で実施すること。
- ・ 導入したサービス（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。

#### (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

**図表 7 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。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、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、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、発注者と協議のうえ、対応方針を確定すること。

**図表 8 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
導入サービス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. 会議体運営

受注者は、定期報告の会議体として、月1回程度の定例報告会を開催することとする。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こと。なお会議体の実施方法については、Web 会議（Zoom）等を利用する想定であるが、詳細は当都道府県と議論のうえ決定すること。

各会議の開催にあたっては、進捗報告書、課題管理表、変更管理票、スケジュール、会議録、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

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、下表に示す。

**図表 9 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、当市（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. 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、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、当県(都道府県)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。

### 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. 受託者が実施するテスト

- (1) 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。
- (2) 受託者はテストの実施に必要な発注者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、発注者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、速やかに発注者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不要なデータ、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、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。

- (8) 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。
- (9) テストに必要な端末等は、発注者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託者の責任において実施すること。

### **7.3.2. 発注者職員が主体となって実施するテスト**

- (1) 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、発注者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）

令和〇年〇月〇日

### 8.2. 作業スケジュール

#### (1) スケジュール

提案範囲に掲げるすべ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（サービス開始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発注者との当該業務の契約締結時までには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

本サービス（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。）を発注者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て個人情報保護の教育を行うこと。

### 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、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、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、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) 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。

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

## 9.5. 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。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) 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

受注者は、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、必要となる一切の手続き及び使用料の負担等は受託者が行うこと。

## 9.7. 協議

本仕様書に定める事項に疑義が生じた場合、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、発注者と協議を行うこと。



## 10. 用語集

### あ

ID【あいでいー】……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等のこと。

ISMS【あいえすえむえす】……Information Security Management System の略。組織内での情報の取り扱いについて、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【あくせす】……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。

RPO【あーるぴーおー】……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。

### い

ISMAP【いすまっぷ】……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。

### う

### え

AES256【えーいーえす 256】……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。

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。

SLA【えすえるえー】……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）【えむえふえー（たようそにんしょう）】……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ることで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。

LG-WAN【えるじーわん】……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。

## お

OS【おーえす】……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等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【かすたまいず】……市区町村の業務に合わせて、ベンダがパッケージの機能への追加・変更・削除を行うこと。

管理【かんり】……データの設定・保持・修正ができること。

## き

## く

クラウド【くらうど】……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。

け

こ

さ

し

CSV【シーえすぶい】……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。

す

せ

そ

SOC【そっく】……System & Organization Control の略。企業が業務を受託したりサービスを提供したりする場合に、その業務に関わる内部統制の有効性について、監査法人や公認会計士が独立した第三者の立場から客観的に検証した結果を記載したもの。

\*SOC 2：サービスを提供する企業の信頼性とデータセキュリティに関する報告を提供します。トラストサービス基準（セキュリティ、可用性、処理のインテグリティ（完全性）、機密保持、プライバシー）について評価し報告するもの。

\*SOC 3：SOC2 レポートと同様に、5つのトラストサービス基準について評価し報告するものです。ただし、SOC3 レポートは一般の顧客に向けた簡潔な報告書となっている。オンライン上で公開されることも多い。

た

ち

つ

て

と

な

に

ぬ

ね

の

は

バックアップ【ばっくあっぷ】……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【ばーじょん】……製品等の改定、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【ばっちしより】……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等、複数のパターンがある。

ひ

非機能要件【ひきのうようけん】……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。

## ふ

プログラム【ぷろぐらむ】……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。

## へ

ベンダ【べんだ】……ハードウェアやソフトウェア等の製品やサービスに責任を持つ事業者のこと。

## ほ

## ま

## み

ミドルウェア【みどるうえあ】…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。

## む

め

も

や

ゆ

UI【ゆーあい】……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すべて UI に該当。

UX【ゆーえつくす】……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。

よ

ら

り

る

れ

ろ

ログ【ろぐ】……システムの利用状況やデータ通信等の履歴、情報の記録を取る事。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。

XXX、