

仕様書（案）

1 件名

奈良市避難行動要支援者支援システム構築業務及び計画作成等に係る支援業務委託

2 履行期間

（１）システム構築業務：契約締結日から令和９年３月３１日まで

（２）計画作成等に係る支援業務：契約締結日から令和９年３月３１日まで

受注者にて開発スケジュールを立案するにあたっては、検証が確実に実施できるように、十分なテスト期間を設定すること。また、個別避難計画作成時の入力項目を設定する際には、発注者の意見だけでなく、支援者の意見を十分に収集しつつ実施する必要があるため、これらを考慮したスケジュールを立案すること。また奈良市職員や計画作成者、支援者への研修期間を設定すること。

3 履行場所

（１）システム構築業務：奈良市役所（奈良市二条大路南一丁目１番１号）

（２）計画作成等に係る支援業務：受注者事務所および奈良市役所（奈良市二条大路南一丁目１番１号）

4 業務概要

（１）業務目的

市では、災害対策基本法に基づき、災害時の避難行動に特に支援を要する方（以下「避難行動要支援者」）の名簿を作成するとともに避難行動要支援者一人ひとりの個別避難計画を作成し災害に備えている。

しかしながら、作成した個別避難計画のシステム管理が行えておらず、災害時に早急な個別避難計画の活用が難しい状況にある。また、他システムとの連携ができていないため、名簿の情報の鮮度を保つことが難しく、災害発生時に混乱を招くことが懸念される。避難行動要支援者対策は庁内の関係部署が多岐に渡るだけでなく、庁外の支援関係者・関係機関（以下「支援者」）とも情報の共有等が必要となってくる。

このような課題を解決するべく、本業務は個別避難計画作成をデジタル化することで作成・更新を推進し、災害時には個別避難計画に基づき、避難行動要支援者の避難行動を自治体と地域コミュニティが連携し支援するためのシステムを導入することを目的とする。また、導入にあたり計画作成等に係る支援業務もあわせて行うものとする。

（２）導入方針

奈良市避難行動要支援者支援システム（以下、「システム」という。）は、対象者

本人やその家族等の個別避難計画作成者が各自のタブレット端末やスマートフォン等を用いて対象者の個別避難計画の作成を行い、作成した情報を対象者本人、対象者の支援者や奈良市職員等が閲覧できるようにする。また、災害発生時に対象者本人やその家族、支援者に対して避難行動要支援者の安否確認を促すプッシュ通知を送信し、支援者等が入力した安否確認情報を他の支援者や奈良市職員が閲覧できるようにするため、クラウド型のシステムとする。Web ブラウザで動作するシステム（リモートデスクトップ接続方式は不可）とし、クライアント端末の増設や入替え等が発生した場合にも、個別インストール等を行う必要がなく、特別な設定作業等を必要としないシステムであること。災害時に使用する安否確認機能については、本番モード/デモ訓練モードの切り替えができること。

5 導入システム要件

5-1 基本要件

- (1) ISO/IEC 27001 および ISO/IEC 27017 の認証を取得していること。また、プライバシーマークを取得していること。
- (2) 過去2年以内に人口 20 万人以上の地方公共団体を対象とした災害時の避難行動に関連するシステムの導入及び利用保守契約を2回以上締結し、かつこれらの履行実績を有すること。
- (3) システムについて、受注者にて自社製品として開発を行い円滑な機能改善や機能拡張ができること。
- (4) 個人情報を取り扱う上で十分な配慮がされたサポートを行うため、経済産業省が認定する情報処理安全確保支援士の資格を有する者（情報処理安全確保支援士試験を合格済みの者を含む）が担当者として配置されていること。
- (5) 多様な利用者に対して、適切な操作教育や災害時の連携した運用をできるようにするため、経済産業省が認定する IT サービスマネージャーもしくは IT ストラテジストの資格を有する者が担当者として配置されていること。
- (6) 保守性の観点から同一業者の同一パッケージとすること。

5-2 機能要件

本システムは、以下の機能を網羅するシステムであること。

【個別避難計画作成機能】

	機能名	説明	市職員	地域代表者	個別避難計画作成担当者	支援者
1	ログイン	アカウント ID とパスワードの入力以外に2要素認証でログインする機能	○	○	○	—
2		パスワードの再発行機能	○	○	○	—
3		インターネット経由で個別避難計画を作成する機能	○	○	○	—

4	メニュー画面	避難行動要支援者一覧の表示機能および以下の各画面に遷移可能	○	○	○	—
		・マスタ管理	○	—	—	—
		・アカウント管理	○	—	—	—
		・支援者一覧・登録	○	○	○	—
		・名簿作成用データ取り込み	○	—	—	—
		・地図(要支援者分布)	○	—	—	—
		・データアップロード・ダウンロード	○	—	—	—
5	アカウント管理	個別避難計画作成担当者が本サービスを用いるためのアカウント作成、更新、削除を行う機能	○	—	—	—
6		登録用の csv ファイルを用いて、複数のアカウントを一括で作成、更新、削除を行う機能	○	—	—	—
7	マスタ管理	避難所や地域の情報の登録、更新、削除機能	○	—	—	—
8		登録用の csv ファイルを用いて、複数の避難所や地域を一括で登録、更新、削除を行う機能	○	—	—	—
9		個別避難計画項目を設定(表示/非表示、必須/任意)する機能 市独自項目を3つ以上設定することが可能	○	—	—	—
10	要支援者管理	住基データ、介護データ、障害者データ等に基づいた住民データを取り込み、指定した条件で要支援者としての取り込む機能および取り込んだ段階で登録件数、更新件数、除外件数を表示する機能	○	—	—	—
11	名簿作成機能	市の避難行動要支援者該当要件が設定可能であり、住基、介護認定、障がい者手帳等のデータを取り込むことで、その対象者を抽出し、自動的に避難行動要支援者名簿へ登載を行う機能 また、新たに名簿へ登載された人、住基データから削除された人の一覧表を出力すること。	○	—	—	—
12		その他の理由により名簿登載者となる者がいることから、手入力で対象者を入力することができること。また、住民基本情報等の更新時は更新	○	—	—	—

		対象者から除外するフラグ設定を可能とする機能				
13		同意区分について、3つ以上設定することができ、項番 11 の処理によって自動的に名簿登載された対象者についてその管理を可能とする機能	○	—	—	—
14	個別避難計画検索	要支援者名、所屬地域、個別避難計画作成進捗状況、作成担当者、要支援者区分、支援者で個別避難計画情報を検索する機能	○	—	—	—
15	個別避難計画一覧	検索結果として、個別避難計画情報を一覧表示する機能 ログインするユーザの権限によって閲覧できる個別避難計画の範囲を制御可能 ・市職員→市内全ての個別避難計画 ・地域代表者・避難計画作成担当者→作成を担当する個別避難計画	○	○	○	—
16		要支援者名、所屬地域、個別避難計画作成進捗状況、ハザードマップの該当ランク、身体障害者手帳、精神障害者保健福祉手帳、要介護度、市独自の任意項目のフィルタにより一覧の絞り込み、ソート順の変更を可能とする機能	○	—	—	—
17		選んだ人の個別避難計画詳細に遷移する機能	○	○	○	—
18		個別避難計画を csv(避難経路図画像含む)で出力する機能	○	—	—	—
19	帳票ダウンロード	避難行動要支援者名簿、個別避難計画を PDF で出力する機能 ※なお、システム内の情報のうち、標準仕様の帳票様式では出力できない項目等がある場合や、市が指定する帳票に出力を行う必要がある場合は、市が指定する帳票(様式)に出力できるツール等を作成し、市へ提供すること。	○	—	—	—
20	支援者管理	支援者を登録、更新、削除する機能	○	○	○	—
21	個別避難計画詳細	災害対策基本法にある個別避難計画の項目(要支援者名簿に掲げる項目のほか避難行動要支援者に関する事項)を登録する機能 支援者は 2 人以上登録可能	○	○	○	—
22		登録された住所に合わせ、地図の中心が遷移し、ハザードマップと重ね合わせた状態で、避難	○	○	○	—

		経路が自動検索のみでなく、中継地点を追加しての自動検索、もしくは手書きで記入し画像として個別避難計画に登録する機能				
23		避難経路を3つ以上のパターン登録する機能	○	○	○	－
24		避難先を指定避難所、自宅、その他から選択する機能	○	○	○	－
25		ハザードマップの凡例表示機能	○	○	○	－
26		登録内容に不足があるとき、その内容を示す機能	○	○	○	－
27		記入漏れや誤記の個別避難計画に対して、簡単に補足や修正を依頼する機能	○	○	○	－
28		個別避難計画情報の外部提供の同意を取っていない場合には、個別避難計画作成の編集を不可とする機能	○	○	○	－
29		家屋図、就寝場所の画像が登録できる機能	○	○	○	－
30		リアルタイムに個別避難計画の最新の保存情報を共有する機能	○	○	○	－
31	要支援者 分布	ハザードマップと重ね合わせて、要支援者の分布を表示する機能。ハザードマップは国土数値情報ダウンロードサイトの「土砂災害警戒区域」「浸水想定区域(計画規模)」「浸水想定区域(想定最大規模)」を使用すること。	○	－	－	－
32		ハザードマップを重ねて、表示する要支援者を個別避難計画の項目別にフィルタリングする機能	○	－	－	－
33		アイコンにより、個別避難計画の作成状況(未編集・作成中・作成済)を示す機能	○	－	－	－
34		地域によって要支援者数を集計する機能	○	－	－	－
35		要支援者の分布地図を要支援者の住所情報と共に PDF で出力する機能	○	－	－	－
		分布図上に番号を振り、対応する住所が番号で紐づいて一覧に表示可能	○	－	－	－
36	データアップロー	ベンダーと市の間でセキュアに csv をやり取りする機能	○	－	－	－

	ド・ダウン ロード					
--	--------------	--	--	--	--	--

【安否確認機能】

	機能名	説明	市 職員	地域 代表 者	個別避難計画 作成担当者	支援 者
1	安 否 確 認 対象者(要	安否確認対象者(要支援者)一覧の表示機能	○	○	—	—
2	支援者)一 覧の確認	ログインするユーザの権限によって閲覧できる要支援者の範囲を制御する機能 ・市職員→市内全ての要支援者の情報 ・地域代表者→所属地域が同じである要支援者の情報に限る	○	○	—	—
3		要支援者一覧で要支援者氏名、安否状況のステータス、担当する支援者名、担当する支援者の支援可否、所属地域を表示する機能	○	○	—	—
4		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機能	○	○	—	—
5		要支援者一覧で安否状況のステータス、所属地域、要支援者氏名の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を行う機能	○	○	—	—
6	安 否 確 認 対象者(要 支援者)の 詳細確認	要支援者の詳細情報で個別避難計画作成支援機能の情報に基づき、要支援者の氏名、カナ氏名、性別、年齢、住所、連絡先、予定避難先(名称、住所)、所属地域、支援者情報、安否状況、実避難先、通っている施設、メモを表示する機能	○	○	—	—
7	安 否 確 認 時 の 支 援	支援者の一覧を表示する機能	○	○	—	—
8	者 一 覧 の 確認	ログインするユーザの権限によって閲覧できる支援者の範囲を制御する機能 ・市職員→市内全ての支援者・団体組織 ・地域代表者→同じ地域に所属する支援者・団体組織	○	○	—	—
9		支援者の一覧で支援可否、所属地域、支援者の氏名の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を行う機能	○	○	—	—

10	安否確認時の支援	支援者の詳細情報を表示する機能	○	○	—	—
11	者の詳細確認	支援者の詳細情報で支援者の氏名、カナ氏名、連絡先、所屬地域、支援可否を表示する機能	○	○	—	—
12	安否ステータス設定	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 ※変更できる項目：ステータスの名称、ステータスの背景色	○	—	—	—
13	安否確認の開始・終了	手動で支援依頼のメッセージを配信するエリアを選択(市内全域,1つあるいは複数の地域)する機能	○	—	—	—
14		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・支援者および、市職員に対して、手動で支援依頼のメッセージを配信する機能	○	—	—	—
15	代理支援者の割り当て	安否確認時に個別避難計画上の支援者以外の支援者を追加支援者として割り当てる機能	○	○	—	—
16	支援者用_安否確認	支援者が要支援者の安否確認開始時に、市からの支援依頼の通知を受信する機能	—	—	—	○
17	の開始・支援者の支援可否の確認	支援者の支援可否を登録・変更する機能	—	—	—	○
18	支援者用_安否確認対象者(要	支援者が担当する要支援者を一覧で表示する機能(但し、支援者本人が担当する以外の要支援者情報は非表示)	—	—	—	○
19	支援者)一覧・詳細情報	支援者が担当する要支援者の人数と未確認の人数を確認する機能	—	—	—	○
20	の確認	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、カナ氏名、性別、年齢、住所、連絡先、予定避難先(名称、住所)、所屬地域、支援者情報(氏名、支援可否、連絡先)、安否状況、実避難先、メモの表示機能	—	—	—	○
21		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。 避難経路図には以下の情報の表示が可能 ・背景地図 ・ハザードマップ	—	—	—	○

		・要支援者の自宅場所 ・予定避難先の場所 ・要支援者の自宅場所から予定避難先の場所までの避難経路				
22	支援者用 要支援者の 安否確認・登録	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	—	—	—	○
23		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	—	—	—	○
24		支援者の支援状況(訪問中、避難中)のステータスを登録・更新する機能	—	—	—	○
25		支援者が要支援者の実避難先を登録・変更する機能	—	—	—	○
26		支援者が要支援者に電話をかける機能	—	—	—	○

5-3 データ連携要件

(1) 本市の住民情報基本システムから抽出した CSV データを取り込み、本システム内の名簿情報を更新することができる。

(2) 本市の介護保険システム、障がい情報システム、他関連システムから抽出した CSV データを取り込み、情報更新ができること。

(3) 本システム外の本市が運用する電子申請・届出システム等において、市民が QR コード等からアクセスしオンライン上で回答した情報について、同システムから出力されたデータ (CSV ファイル等) を取り込み、本システム内の対象者情報と自動的に突合の上、情報の登録、更新及び反映ができること。

(4) 市が保有する自主防災地区・民生委員地区・自治会地区などの情報をシステムに反映できること。

(5) 連携用データは、本市のデータレイアウトで提供する。なお、連携方法は csv ファイル連携を基本とする。

5-4 データ移行要件

(1) 本市が保持する避難行動要支援者名簿のデータを移行できること。

他の業務システムより出力された CSV ファイル等を本システムに取り込むこと。移行対象のデータについては、原則、本市と協議の上、決定する。

また、契約期間終了後、次期システムへの移行が必要となった場合は、移行に必要なデータを抽出し、移行できること。移行作業の実施者については、本市と協議のうえ決定すること。なお、受注者が移行作業を行う場合の費用は、保守の範囲内で行うこと。

6 構築要件

(1) 前提条件

ア システムの導入方式

LGWAN-ASP 等のクラウド型方式とし、クラウドサービス事業者が提供するデータセンターを設置し、サービス提供型を実現すること。

イ 稼働時間

24 時間 365 日の稼働とする。

ウ 利用規模

システム稼働時には以下の利用規模を見込む。

- ① 対象者：約 15,000 人
- ② 計画作成者数：約 15,000 人
- ③ 支援者数：約 15,000 人

エ 利用環境

利用環境は以下のとおりとする。

項目	要件事項
端末 (OS)	以下の端末で正常にシステムを利用できること (利用者ページはレスポンシブデザインとし、各種端末の画面サイズで表示した際に画面の文字切れ等が発生せず、快適に利用できること)。 PC、タブレット PC、スマートフォン 【OS】 windows11 以降、Android13 以降、ios16 以降 【最小解像度】 PC：1920dp×1080dp、タブレット PC、スマートフォン：600dp×900dp
ブラウザ	Microsoft Edge (Ver.119.0.2151.97 以降)、chrome、(Ver.119.0.6045.200 以降)、Safari (Ver.16.0 以降) で正しく利用できるよう設計すること。

オ ネットワーク環境

①市職員用

LGWAN 系に接続された端末において利用可能な仕組みを構築すること。

構築方法	・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。 ・LGWAN 経由で LGWAN-ASP にアクセスできること。
--	---

②一般市民用

構築方法	・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。 ・インターネット経由で LGWAN-ASP にアクセスできること。
------	---

(2) システムの稼働環境に係る要件

ア 基本的事項

発注者が使用する現行のネットワーク環境及びクライアント PC での動作を保証するものとする。また、クライアント PC は発注者の既存の PC (Window OS、Excel ソフトウェア搭載) を利用する。稼働に当たっては、発注者のネットワーク環境への変更を行わないものとする。ただし、クラウドサービスの接続に際して、発注者の既存のネットワークの設定変更が必要な場合は、発注者が実施する。

イ クラウド型方式に係る要件

① 耐障害性

サーバ等のサービス提供に必要な機器は、冗長化など耐障害性を備えた機器を採用すること。

② システム特性

クラウドサービスを提供するために用いる外部 IDC 等の設置場所は、日本国内に限る。また JDCC ティア 3 以上とすること。

また、奈良市で定めるクラウドサービスの利用に係るルールである「クラウドサービスの利用（情報安全対策基準レベル 2 以上）に係るチェックシート）」に記載された事項を遵守すること。

③ データセンター立地条件

以下の全てを満たすこと。

- ・海岸線から内陸部に向かって 5Km、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。

- ・半径 100Km 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圧ガス製造施設がないこと。
- ・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。現行建築基準法で規定されている耐火建築物または準耐火建築物以上であること。
- ・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堅固で、設備及びデータは日本国内に存在すること。

④ 施設要件

以下の全ての満たすこと。

- ・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、難燃製部材を用いて延焼防止対策をとっている。また、機器に影響を与えない自動消火設備を備えている。
- ・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。
- ・生体認証や RFID タグなどを利用し、サーバ室までに多階層のセキュリティポイントを設け、強固なセキュリティを対策している。
- ・空調システムは 24 時間 365 日連続して稼働可能である。空調機及び配水管周りに漏水検知システムを設置している。
- ・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以内に保つ。

ウ データ容量

システムを 5 年間運用することを想定した上で、必要な十分な容量を確保すること

エ 信頼性・性能・使用性・効率性等

委託者や計画作成者が分かりやすく、効率的に入力等行えるように配慮した一貫性のある画面構成、画面遷移、入出力操作方法とすること。また委託者の業務効率性を高め、支援者等の負荷軽減に資する効率的な検索機能、入力チェック機能、データ入力/出力（抽出）機能を有するシステムとすること。

また抜け漏れが生じやすい入力項目について、画面上に警告を表示する機能を有するシステムとすること。

① オンライン応答時間

オンライン応答時間は 5 秒以内とする。なお、ネットワークの影響及び縮退運用時を除外する。また、検索や統計等同時に多くの DB を参照する処理を行う場合については、5 秒以内での処理完了を必須とはしないが、応答処理中であることを認識できる等の対策を施すこと。

② バックアップ

システム・アプリケーションバックアップ、データバックアップを実施すること。

③ 冗長構成

可用性（稼働率）99%/月以上を目標とした冗長構成とすること。

④ 障害対応手順書の作成

障害発生時の連絡体制・対応フロー等を定めた手順書を整備すること。

オ セキュリティ対策

本システムは個人情報等の機密情報を扱うことから、ネットワークや機器を含め、万全のセキュリティ体制の構築が求められる。したがって、不正な接続及び侵入、消去、破壊、不正利用等を防止するための対策を十分に講じること。

継続的にセキュリティが確保されるよう、PDCA サイクル等の継続的な改善の取組を行い、セキュリティレベルが低減することのないよう取り組むこと。

Web サービスを含めたシステム全体の脆弱性・脅威は日々変化するため、開発時及び運用後に年 1 回程度の定期的な脆弱性診断等の適切な対応を行うこと。

セキュリティ要件は以下のとおりとする。

要素		要件
機密性	認証	・アクセス許可されたユーザに対しての権限管理を行う機能を設けること。 ・付与する権限について、登録・更新・参照等の機能単位で設定できること。 ・アクセスにあたり、2 要素認証を用いること。
	ログ	・システムファイル（データ）の更新を伴う操作を行った場合には、ユーザ ID 等操作者に関するログを自動取得し記録すること。 ・システムログの参照等にあたっては、システム管理権限等により閲覧者を限定すること。
	アクセス制御	・適切な認可機能によりアクセス制御が行われていること（例示：アカウントの個別管理によりアクセス権限が設定され、機密性と完全性と可用性が担保されること） ・システム上のデータに対し、それを取り扱える権限を持った利用者以外がアクセスできないよう対策を講ずること。 ・必要な利用者または機能のみがアクセス可能となるよう通信経路の限定を行っていること （例示：L2SW/L3SW による通信経路限定、ファイヤーウォールによる通信プロトコル限定等）
完全性	対策基準・実施手順の策定	・市のセキュリティポリシー等の規程を遵守し、システム管理権限等により閲覧者を限定できること。
	暗号化	・システム上のデータの改ざんを防止するため、データベース及び通信経路について適切な暗号化措置を講ずること。 ・ウェブサーバーで公開する全てのページ及び管理サイトにおいて、HTTPS 通信により暗号化する常時 SSL/TLS 構

		成とすること。 ・ページ内に埋め込む部品についても全て HTTPS とし、混合コンテンツとならないよう注意すること。 ・HTTPS 通信のために必要となるサーバ証明書は、利用を想定する全ての OS やブラウザにおいて警告なく正常に接続でき、継続的に更新していけるものであれば、有償・無償を問わない。もし有償の証明書を採用する場合は、それにかかる費用を本業務内に含めること。
	ログ	・システムログ及びアプリケーションログを取得し、取得したログの漏えい、改ざん、消去、破壊等を防止できる機能を設けること。 ・ログを定期的を取得し、一定期間保管すること（少なくともデータベースサーバは月次でログを取得し 1 年間保管、その他のサーバは日次でログを取得し 1 か月保管すること）。 ・アクセスログを取得し、1 年間保管すること。 ・運営者側のセキュリティ機器により通信ログの常時監視が行われていること。 ・自己情報開示請求に対応するため、対象者を特定したアクセスログや操作ログ等の提供が可能なこと。 ・個人情報取扱内部監査に対応するため、アクセスログや操作ログ等の提供が可能なこと
	不正侵入・不正利用の防止	・不正な接続、侵入等を防止するための対策を講じること。
	ウイルス対策	・サーバ環境はアンチウイルスソフトウェア等を活用して、不正プログラム対策を実施すること。
	異常発生時の対策	・サーバからクライアントに攻撃の糸口になり得る情報を送信しないように情報システムを構築すること（セッションハイジャックやクロスサイトスクリプティング等への対策）。 ・システム上のデータの改ざんが発生した場合、適切なタイミングで検知が可能であること。 ・システム上のデータの改ざんが発生した場合でも、すぐに復旧できるように対策を講じること。
可用性	監視	・脆弱性を利用したサイバー攻撃の情報を入手し、リスクの大きさに応じて適切に対応すること。

その他	その他	・市が定める個人情報保護等の安全管理基準を満たすこと ・操作者毎に個人アカウントが払い出されること
-----	-----	--

7 委託業務内容

(1) プロジェクト管理業務

以下の管理項目でプロジェクト管理を実施すること。報告様式等については、発注者と協議の上、決定する。

- ア 進捗管理
- イ 調整事項管理
- ウ 成果物管理
- エ 変更管理
- オ 情報セキュリティ管理
- カ リスク・課題管理
- キ 品質管理
- ク その他必要な事項の管理

(2) システム設計・開発業務

本仕様書に記載された各種要件に基づき、詳細設計、保守設計、開発を実施すること。本システムの稼働に適したクラウドサービス及びハードウェアの仕様を選定し、開発したソフトウェア及び必要なソフトウェア・ミドルウェアのインストール設定を行うこと。

ア 設計・開発要件

設計・開発手法の要件は、以下のとおりとする。

要件	内容
設計・開発手法	・実際に動作するサービスを用い UI や機能動作、帳票イメージ等を確認できる対応を行うものとし、発注者がシステム設計を通じ、システムの画面、機能や開発後のシステム動作を理解（イメージ）できるための説明を行うこと。 ・システム構築の各工程を網羅し、品質の確保とスケジュールの遵守を図ることが可能な総合的な開発手法であること。 ・本業務に参画するメンバー全員が、適用する開発手法に精通していること。
開発ソフトウェア	システムの構築を遂行するために必要となる開発ソフトウェアに関しては、受注者において準備（購入、開発等）すること。
クラウドサービス及びハードウェア仕	受注者が各仕様、サービスレベルを満た

様策定	すことのできるクラウドサービス及びハードウェアの準備を行うこと。
-----	----------------------------------

イ 設計・開発環境

受託者は、設計・開発及び保守の作業に必要な環境（サーバ、クライアント端末、ネットワーク構成、開発用ソフトウェア等の設備も含む）について、受注者の責任にて準備すること。

(3) 開発したシステムのテスト業務

各種テストの実施にあたっては、適時適切なタイミングで、テスト実施体制と役割、作業及びスケジュール、テスト環境、テスト方法、テストデータ等についての検討を実施した上で、工程別に必要なテスト計画書を作成し、適切に実施すること。テストの結果は、委託者がテスト結果を判断可能な形で報告すること。

(4) 導入支援業務

ア クライアントの増設

発注者のクライアント PC を増設する場合、必要な対応を行うこと。

イ ユーザー情報の変更

組織改正及び人事異動があった場合、ユーザ情報の変更作業に関して必要な対応を行うこと。

ウ ソフトウェアの変更

発注者のクライアント PC の前提条件となる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こと。

エ ネットワーク環境の変更

発注者のネットワーク環境（LGWAN を利用時は、LGWAN の利用環境を含む）に変更があった場合、必要な対応を支援すること。

(5) 研修業務

システムの利用開始時において、システムの操作方法等、システムにかかる業務全般の研修を、奈良市職員・計画作成者・支援者向けにそれぞれ 2 回以上実施すること。業務範囲が異なるため、システム利用者の業務ごとに研修内容を変えて実施すること。

ア 研修方法

本番と同等の環境で研修を行うこと。また研修に必要な端末は、研修参加者が使用する端末を除き、受注者が準備すること。集合型研修において研修場所が必要な場合は、発注者が準備をする。

イ 研修実施方法

端末操作を中心とした研修を稼働開始までに集合型研修を実施すること。なお、研修対象者が大規模となることが想定されることから、オンライン形式での開催も可能とする。また、集合型研修に参加できなかった者の操作学習を実施するため、研修動画を作成すること。委託者にも研修動画を共有すること。

ウ 操作研修シナリオ及び運用マニュアル

研修時に利用するシナリオ及び運用マニュアルは、市と協議し作成すること。

(6) 計画作成等に係る支援業務

主な業務は次のとおりとし、各業務の詳細や実施にあたっては、市と受注者で協議し、市の承諾を得てその詳細仕様、運営手法を決定するものとする。

ア 事務センター業務（確認書受付及び入力業務）

① 開設期間

令和8年12月初旬令和9年3月31日まで

開設時間・曜日

平日9時から17時まで 平日稼働（土日祝休み）

② 開設場所の設置

開設に必要な端末、ネットワーク回線、プリンタ、机、椅子、電話機など必要な備品等は、セキュリティ対策を施したうえで受注者が準備すること。

③ 予定数量（概算数量）

- ・ 意向確認書発送 約 10,000 件
- ・ アカウント登録希望確認書発送 約 5,900 件
- ・ アカウント登録希望者のうち、未登録者へのアカウント登録方法
及び計画作成方法の電話による支援 約 1,000 件
- ・ 既に市に提出済みの個別避難計画入力 約 3,500 件

④ 意向確認書発送準備業務

- ・ 帳票の仕様の作成（市と協議のうえ決定すること）
- ・ 意向確認書の作成および印刷等

市から提供を受けたデータをもとに、様式の帳票を印刷、封入、封緘し、市に引き渡すこと。発送後、転居等により対象者に届かなかった場合は、電話等により現住所を確認し、現住所へ再発送するために、様式の帳票を印刷、封入、封緘し、市に引き渡すこと。現住所が確認できなかった場合は、その旨を市に報告し、対応を市に引き継ぐこと。

なお、令和7年度までの意向確認書において、同意済みの避難行動要支援者については、システムのアカウント登録希望確認のため、様式の帳票を印刷、封入、封緘し、市に引き渡すこと。発送後の対応については、上記と同様とする。

⑤ 確認書の受付

確認書及び添付書類（以下「確認書等」という。）の提出先は事務センターとし、開封時等における確認書等の紛失等に十分注意した受付を行い、システム等を用いて記録を残すこと。

⑥ 確認書等作成補助

事務センター窓口において、希望者には対面による確認書等の作成方法説明を行うこと。

⑦ 確認書等の収受データの入力

確認書等を収受したときは、進捗管理に必要な情報等をシステムに入力し管理すること。

⑧ 確認書等の補正について

確認書等の内容確認を行い、不備がある場合は、架電により聞き取り及び助言を行い、再提出させること。

⑨ 個別避難計画入力業務について

既に市に提出済みの個別避難計画については、避難行動要支援者支援システムへ入力する。

ウ コールセンター業務

① 開設期間

令和9年1月中旬から令和9年3月31日まで

② 開設時間・曜日

平日9時00分から17時00分まで 平日稼働（土日祝休み）

③ 開設場所

場所を含め、必要な端末、ネットワーク回線、机、椅子、電話機、必要な備品等は、セキュリティ対策を施したうえで、受注者が準備すること。

④ 主な対応内容は次のとおりとし、個人情報の取扱いには十分に注意すること。

- ・奈良市避難行動要支援者支援システムの制度内容
- ・確認書の記入方法
- ・確認書の受付状況
- ・意見・苦情等対応等
- ・アカウント登録希望者からのアカウント登録方法及び計画作成方法の問合せ対応
- ・アカウント登録希望者のうち、未登録者へのアカウント登録方法及び計画作成方法の電話による支援

⑤ 確認書発送時は多数の問合せが想定されるため、迅速かつ正確に対応できるよう体制を整えること。

⑥ 受注者は、業務開始前に業務遂行に必要な研修の実施計画、マニュアル、FAQを作成し、市の確認を得てから、問合せに対応するため、研修を行い、基本的な知識を習得しておくこと。なお、実施する研修内容については、下記の項目を盛り込むこと。

- ・個人情報の取扱いに関する研修
- ・奈良市避難行動要支援者支援システムに関する制度内容説明研修
- ・接遇マナー研修
- ・実務研修

⑦ 従事者の資質は、下記要件を満たしていること。

- ・コールセンター運営業務を行うために必要とされる能力を有すること。
- ・基本的な業務知識及び技能、基本的な電話応対スキルを有していること。
- ・対応フロー（業務フロー、エスカレーションフロー、対応記録の記入方法等）を理解していること。
- ・一般常識を持ち、対応マナーに優れていること。

- ⑧ 業務の実施状況について、週報及び月報を作成し、定期的に市へ報告書を提出すること。なお、週報等の内容については、市と協議して決定することとする。
- ⑨ 業務上のトラブル等、緊急時には、市に遅滞なく報告を行うこと。

エ データ管理業務

① 進捗管理シート

受注者は、市から提供を受けた奈良市民のデータを元に、確認書の意向確認状況、及びアカウント登録管理の進捗管理する仕組みを構築すること。

② 情報の閲覧

進捗管理シートについては、事務センターだけが閲覧できるものとし、外部とのアクセスはできないネットワーク環境を構築し運用すること。

③ 情報の提供

進捗管理シートに入力した情報のうち、市の指定する項目については、市の指定する記録媒体により、入力日の次の平日に提供すること。

オ 事業スケジュール（予定）

- 1 2月初旬 事務センター開設
- 1 2月中旬 意向確認書等の準備開始
発送準備開始
- 1 月中旬 コールセンター開設
- 1 月下旬 意向確認書、アカウント登録希望確認書発送
- 3 月末 事務センター、コールセンター終了

8 作業場所

（1）進捗会議、レビュー等

設計等の打ち合わせやレビュー、進捗会議については、奈良市役所内もしくはリモートで実施する。

（2）設計・開発

受注者の事業所内で実施すること。

9 報告体制

（1）進捗会議

原則として、月に最低1回、プロジェクト管理状況を報告すること。

（2）臨時報告

緊急を要する案件に関しては必要に応じて報告すること。

（3）レビュー

要件定義、構築試験等の各工程において、受注者のレビューを受けるとともに、レビュー結果に対応すること。

（4）会議の進行、議事録の作成及び懸案事項等の管理

各種報告及びレビュー等の会議の進行、議事録の作成及び懸案事項等の管理は受

注者が行うこと。

10 成果物

以下のとおり成果物を提出すること。納品方法は DVD-R 等の電子媒体（格納ファイル形式は、Microsoft Office の各ドキュメント形式または PDF）及び紙とし、それぞれ委託者と協議した部数を提出すること。成果物の内容詳細については、協議の上、決定する。

成果物	提出締切	内容例
プロジェクト計画書	契約締結後 2週間以内	・目的、目標の確認 ・業務全体の進め方の概要 ・業務遂行体制 ・スケジュール等
システム仕様書	開発着手前	・システム要件（権限一覧、提供機能） ・画面(UI)一覧 ・システム帳票一覧、帳票レイアウト ・データベース仕様 ・システム性能仕様 ・安全性、信頼性、セキュリティ仕様 ・システム構成 ・ハードウェア構成 ・ネットワーク構成 ・運用保守仕様
テスト計画書	開発着手前	・システムテスト計画 テスト役割分担、実施スケジュール、テスト仕様、テスト項目一覧 ・運用テスト計画
システム操作マニュアル	システムテスト実施前	システム操作マニュアル(専門用語等を用いず、使用者が容易に理解でき、実際現場で利用できるマニュアルとする)
初期運用計画書	システムテスト実施前	・初期稼働体制 ・初期障害に対する対応方針
障害対応手順書	システムテスト実施前	・障害発生時の対応手順

11 支払方法

契約代金は、全ての履行を確認後、受注者の請求に基づき一括で支払うこととします。

12 著作権等

- (1) 受注者は、この契約の履行に当たり、作成された成果物並びに生じた印刷物のデジタル情報、図版、写真及びネガフィルム等については、著作権法（昭和45年法律第48号）第21条（複製権）、第26条の3（貸与権）、第27条（翻訳権、翻案権等）及び第28条（二次著作物の利用に関する原作者の権利）に規定する権利を発注者に無償で譲渡するものとする。ただし、かかる成果品についての複製、二次的著作物作成、その他の形式で制限なく自ら利用し、他に利用させることのできる使用权を受注者に留保する。
- (2) 発注者は、著作権法第20条（同一性保持権）第2項第3号または第4号に該当しない場合においても、その使用のために、成果物を改変し、また、任意の著作者名で任意に公表することができるものとする。
- (3) 受注者は、発注者の書面による事前の同意を得なければ、著作権法第18条（公表権）及び第19条（氏名表示権）を行使することができない。

13 個人情報の保護及びデータの消去

- (1) 受注者は、本業務の履行にあたり取り扱う個人情報の取扱いについては、契約書に添付する「奈良市個人情報取扱特記事項」を遵守すること。
- (2) 受注者は、契約期間満了後であっても、本市との間で本システムの利用、保守又は運用等に係る契約（次年度以降の継続契約を含む）が継続している間は、登録されたデータを保持し、消去してはならない。
- (3) 受注者は、本市が本システムの利用を完全に終了（他システムへの移行完了等を含む）し、本サービスを廃止する場合に限り、本システム環境、サーバ、バックアップメディア、及び事務センター等で使用した全ての端末等に保存されている本市関連のデータ（個人情報、個別避難計画データ、アクセスログ等を含む全て）を、復元不可能な方法で速やかに消去しなければならない。
- (5) 本業務に関わり受注者が一時的に借用した資料や作成した紙媒体の書類等がある場合は、本市の指示に従い、返却又は裁断等の確実な廃棄処理を行うこと。(6) データの消去、返却を行った場合は、それを証明する書類を提出しなければならない。提出内容等については、「奈良市個人情報取扱特記事項」の規定に従い、速やかに実施すること。

14 その他（不測の事態等への対応）

(1) 仕様の疑義及び明示なき事項の処理

本仕様書に明示がない事項、又は本仕様書の記載内容に疑義が生じた事項については、本業務の目的を達成するために必要な範囲において、発注者と受注者が誠

意をもって協議し、その対応方法を決定するものとする。

(2) システム構築・稼働における課題及び不具合等への対応

ア 【構築時の課題解決】

システム構築やデータ連携、帳票出力時等に技術的制約等の課題が発生した場合、受注者は速やかに代替案を提示し、本市と受注者で協議の上、プロジェクトの円滑な遂行に向けた最適な解決策を決定するものとする。

イ 【システム稼働後の不具合対応】

システム稼働後に不具合等が発見された場合は、受注者は速やかに原因を究明し、受注者の責任において必要な修正や再設定等の適切な対応を遅滞なく行うこと。

ウ 【計画支援業務の遅延等への対応】

事務センターやコールセンター等の業務において、遅延や誤り（誤送付・入力ミス等）が発生した、又はそのおそれがある場合、受注者は速やかに報告し、本市と協議の上、人員の調整や手順の見直しなど必要な改善措置を講じること。

担当

奈良市福祉部福祉政策課地域福祉係

電話 0742-34-5196 メールアドレス fukushiseisaku@city.nara.lg.jp