

1 業務名

避難確保計画管理・作成支援サービス提供業務

2 背景と目的

平成 29 年及び令和 3 年の水防法及び土砂災害防止法の改正により、洪水浸水想定区域や土砂災害警戒区域等に位置し、市町村地域防災計画に定められた要配慮者利用施設の所有者または管理者（以下、「施設管理者等」という）には、避難確保計画の作成と訓練の実施及びそれらの市町村長への報告が義務付けられている。さらに、計画の実効性を確保するため、市町村は、チェックリスト等を活用して計画の内容を確認するとともに、施設の訓練実施状況を適切に把握し、必要に応じ助言・勧告を行うなど、施設への働きかけを求められているところである。

札幌市には約 2,200 の対象施設があり、施設ごとの状況把握が困難となっているほか、計画の内容確認に係る事務処理負担が大きい。さらに、洪水浸水想定区域の指定対象河川の追加に伴い、対象施設は増加する見込みである。

本業務は、避難確保計画管理・作成支援サービス（以下、「サービス」という）を導入することにより、システムによる避難確保計画の一元管理を行い、施設の適切な状況把握と事務処理負担軽減を図るとともに、施設管理者等への作成支援等を行い、避難確保計画の作成率向上と実効性確保を目指すものである。

3 業務の内容

(1) 業務計画書の作成

本業務の実施に際して、実施内容や体制、工程等を具体化した業務計画書を作成する。業務計画書の提出にあたっては、業務担当職員の了承を受けること。

(2) サービス導入のための調整

受託者は、本市及び施設管理者等に対して少なくとも以下の機能を有するサービスを提供すること。サービスの提供にあたって本市と調整が必要な作業については、本業務に含めるものとする。また、本業務で提供するサービスは、本市を含むサービス利用者がネットワーク経由でサービス機能を利用できるものとする。

受託者が既に有するサービスの標準的な機能に本市の求める機能が含まれない場合、本サービス提供のためにカスタマイズすることは妨げない。また、受託者が有するサービスに、本市の求めない機能が標準で含まれている場合の取扱いについては、委託者と協議の上、決定するものとする。

本市の要配慮者利用施設数及び本業務におけるサービスの対象施設数は以下のとおり。なお、対象施設数は今年度中に増加する見込みである。

要配慮者利用施設数（令和 5 年 3 月時点）	: 約 5,500 施設
対象施設数（令和 5 年 3 月時点）	: 2,206 施設

ア 本市に対する機能

- ・ ID 及びパスワードによるサービスへのログイン
- ・ 新規及び廃止等施設のアカウントの追加・削除
- ・ 施設管理者等からの避難確保計画及び訓練実施結果報告の受理
- ・ 施設ごとの避難確保計画提出状況・訓練実施状況の確認
- ・ 施設一覧及び避難確保計画提出状況・訓練実施状況の一覧（CSV 等）の出力
- ・ 施設の名称、所在地、分類、所管課、提出日による並び替え・抽出表示
- ・ 施設の対象災害（洪水・土砂災害）による並び替え・抽出表示
- ・ 所管課ごとの施設の抽出表示
- ・ 提出のあった避難確保計画とチェックリスト等との対比による内容確認支援
- ・ 提出のあった避難確保計画に不備があった場合の当該部分に対するメモ
- ・ 提出のあった避難確保計画及び訓練実施結果報告の PDF への出力
- ・ 本サービスを利用できない施設管理者等から、紙媒体等による避難確保計画の提出や訓練実施結果報告があった場合における当該施設の避難確保計画提出状況・訓練実施状況の登録

イ 施設管理者等に対する機能

- ・ ID 及びパスワードによるサービスへのログイン
- ・ 避難確保計画の作成
- ・ 避難確保計画の作成時におけるチェックリスト等との対比による入力不足及び不備等の防止
- ・ 作成途中の避難確保計画の一時保存
- ・ 作成した避難確保計画の修正
- ・ 本市への避難確保計画の提出
- ・ 本市への訓練実施結果の報告
- ・ 本市からの助言等（不備部分に対するメモ）の内容の確認
- ・ 避難確保計画及び訓練実施結果報告の PDF への出力

ウ その他

- ・ 本市及び施設管理者等がサービスを利用する際には、「Google Chrome」、「Microsoft Edge」、「Safari」及び「Firefox」の最新バージョンのブラウザで正常に動作するものとする。
- ・ 避難確保計画の作成フォーマットについては本市の要配慮者利用施設の避難確保計画作成要領及び参考様式を参考にすること。ただし、利用者緊急連絡先や緊急連絡網などの個人情報を含む項目については、作成機能または本市への提出機能に含めない。
- ・ 訓練実施結果の報告フォーマットについては本市の避難訓練実施結果報告書を参考にすること。

(3) サービス導入テスト

サービス導入にあたっては、受入テストを実施し、本市の環境で支障なくサービス利用ができるようにすること。なお、本市ではセキュリティ対策のためイントラネットとインターネットは直接つながっていないため留意すること。

(4) 提出済み計画等のデータ移行

本市に提出済みの全ての計画等を管理支援サービスにデータ移行を行う。なお、令和5年3月時点における提出済み計画等は以下のとおり。

- ・避難確保計画：1,974件
- ・訓練実施報告：999件

施設管理者等から提出済みの計画は印刷物及びデータ（Excel、PDF等）が混在している。なお、施設管理者等において作成・変更した計画の提出は随時行われるため、業務着手時のデータ移行対象件数は上記とは限らない。

また、提出済み計画を受託者に提供する方法については、業務着手後に協議の上、決定するものとする。

(5) サービスの操作方法説明

本市職員及び施設管理者等を対象とする管理支援サービスの操作説明に関するマニュアル（紙媒体及び電子データ）を作成し、納品すること。資料の内容については、委託者と十分に調整を行うこと。

(6) サービス運用・管理

受託者が提供する管理支援サービスは、履行期間中の本格運用後は24時間365日の運用を前提とし、安定的に稼働させること。また、障害発生時は速やかに復旧対応に努めること。なお、障害時の受付・連絡時間は年末年始を除く平日9時15分から17時15分とし、受付・連絡後は速やかに対応しなければならない。

受託者が提供するサービスのメンテナンス等により止むを得ずサービスを一時停止する場合は、少なくとも2週間前までに委託者に報告すること。

4 セキュリティ対策に関する事項

サービスの提供にあたっては、本市セキュリティポリシーを遵守するほか、以下の事項を実施すること。

- (1) 本業務の作業実施体制及び連絡体制を提示すること。
- (2) セキュリティ対策の責任者には、セキュリティ対策を十分に管理できる者を配置すること。
- (3) データの消失を防ぐため、定期的なバックアップを実施すること。
- (4) 受託者は委託者から依頼・指示があった場合に、利用者管理状況や情報セキュリティ監視状況の実績等について委託者が指定する期日までに報告するものとする。
- (5) サービスで使用するソフトウェア等の最新の脆弱性情報を把握し、サービスへの影

響を調査・評価すること。また、セキュリティパッチの提供がある場合は、サービスへの影響を考慮し、影響がない場合は適用すること。

- (6) 情報セキュリティインシデントが発生した場合は、連絡体制表に基づき速やかに委託者へ報告すること。なお、不正アクセス、サービス不能攻撃、不正プログラムの感染等、短時間で被害が拡大する情報セキュリティインシデントについては、緊急対策を受託者が行うこと。
- (7) サービスで使用するソフトウェアについては、メーカーによるサポート対象の製品、バージョンを用いること。
- (8) 各年度に少なくとも1回、受託者は委託者にセキュリティ対策の履行状況としてISMS認証（ISO27001）の確認を受けること。
- (9) 受託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が一の事故があった場合、委託者へ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。
- (10) サービスを設置する管理区域の管理は受託者の責任において行うこと。
- (11) 本業務の一部を合理的な理由及び必要性により再委託する場合には、セキュリティ対策が確認できる資料を提出し、委託者の承認を受けること。また、受託者は再委託先の行為について一切の責任を負うものとする。

5 業務の期間

業務の期間は、契約締結の日から令和7年3月31日（月）までとする。

6 本業務・関連業務等の作業スケジュール

本サービスの本格運用については、令和6年4月からを予定している。そのため、「3業務の内容」(2)～(5)については、令和6年3月末までに完了し、委託者の確認を受けること。このうち、(2)ア～ウの機能については、本市が主体でテストできる期間を、運用開始前に最低3か月間設けること。以下に、関連業務等の予定を示す。

	令和5年度			令和6年度
	7～9月	10～12月	1～3月	4月～
本業務	サービス導入			本格運用
サービステスト期間			本市作業	
避難確保計画作成対象抽出業務※	委託			
対象施設の追加・削除等 (地域防災計画修正)			本市作業	
サービスの施設アカウ ントの追加・削除等			本市作業	
施設管理者等へのサー ビス案内				本市作業
施設管理者等への講習				本市作業
職員への講習				本市作業

※最新の浸水想定区域・土砂災害警戒区域と要配慮者利用施設情報をもとに、避難確保計画作成対象施設を抽出し直すもの

7 関連業務の調達案件

本業務に関連する調達案件は以下のとおりである。

調達案件名	調達方式	実施時期	補足
令和5年度 避難確保計画管理・作成支援サービス提供業務	一般競争入札	令和5年7月～ 令和7年3月	本業務
令和5年度 避難確保計画作成対象施設抽出業務	一般競争入札	令和5年7月～ 令和5年12月	
令和7年度 避難確保計画管理・作成支援サービス提供業務（仮称）	随意契約（本業務受託者）	令和7年4月～	予定

8 提出書類

受託者は、業務の着手及び完了に当たって、契約約款に定めるもののほか、以下の書類を作成し、委託者に提出すること。なお、各種書類は各2部ずつ提出すること。

提出書類	提出時期	備考
業務着手届	業務着手時	
業務責任者等指定通知書	履行開始日の前まで	
業務従事者配置計画書	履行開始日の前まで	
業務計画書	業務着手時	
業務日程表	業務着手時	
作業月報	履行期間中の各月末日まで	本サービスの本格運用開始月からとする。
業務完了届	履行期間中における各年度末日	
業務報告書	履行期間中における各年度末日	

9 打合せ協議

本業務に係る打合せ協議は、業務内容に応じて以下の回数を基本とするほか、必要に応じて適宜実施する。打合せ協議の記録は受託者が行い、速やかに委託者に報告すること。

- (1) 「3 業務内容」(1)～(5)まで
計6回（業務着手時の打合せ含む）
- (2) 「3 業務内容」(6)
令和6年度に1回

10 業務の履行確認

- (1) 受託者は、各年度において本市の履行検査を受けなければならない。
- (2) 業務完了後において、明らかに受託者の責に伴う業務の瑕疵が発見された場合、受託者はただちに当該業務の提供サービスおよび納品物の修正を行わなければならない

ない。

11 その他

- (1) 本業務の履行にあたっては、本市の取組を十分に理解すること。また、法改正等に伴い、計画の作成項目に追加や変更が生じることがあった場合、可能な限りその対応に当たること。

※札幌市ホームページ

「洪水時における地下施設・要配慮者利用施設への対策について」

<https://www.city.sapporo.jp/kikikanri/higoro/fuusui/hinankakuhosinsuibousi.html>

- (2) 受託者の都合により提供するサービスの仕様を変更する際は、委託者が対応に必要な期間を配慮したうえで、委託者に報告すること。

- (3) 本業務の履行については、札幌市環境マネジメントシステムに準じ、下記の環境負荷の低減に努めること。

ア 電気、水道、油、ガス等の使用にあたっては、極力節約に努めること。

イ ゴミ減量及びリサイクルに努めること。

ウ 両面コピーの徹底やミスコピーを減らすことで、紙の使用量を減らすように努めること。

エ 自動車等を使用する場合には、できるだけ環境負荷の少ない車両を使用し、アイドリングストップの実施など環境に配慮した運転を心がけること。

オ 業務に係る用品などは、札幌市グリーン購入ガイドラインに従い、極力ガイドライン指定品を使用するよう努めること。

- (4) 秘密保持義務に関する事項

受託者は施設管理者等から取得した個人情報について、個人情報の保護に関する法律に基づき適正に取扱うこと。また、本業務で知りえた情報について、個人情報であるか否かを問わず本契約の契約期間及び契約後においても第三者に漏らしてはならない。

さらに、秘密保持義務について、従業員及びその他関係者への徹底を行うこととし、本業務の契約期間中は以下を遵守すること。

ア 本市の情報を目的外に使用しないこと。

イ 本市の情報を複製及び複製する場合には委託者の許可を事前に得ること。

ウ 本市の情報を外部記憶媒体等で持ち出す場合、紛失及び盗難を避けるため厳重に保管すること。また、データは必ず暗号化をすること。

エ 本市の情報を取り扱う際は、のぞき見等の対策を行い、関係者以外に情報が知られないようにすること。

- (5) 納品物に関する権利は全て委託者に帰属すること。

- (6) 本業務のサーバの設置国は原則、日本国内とする。これに依りがたい場合は、サービスが日本国の法律を準拠法とすること等を委託者との協議により決定する。

- (7) 本業務において本市及び施設管理者等により入力された各種データについては、再利用可能かつ汎用的なファイル形式にて出力できるようにすること。その際には、

- 出力データを委託者が再利用する場合に必要な情報を提供すること。
- (8) 本仕様書に定めのない事項や業務内容への疑義が生じた場合は、その都度、委託者と協議のうえ決定すること。なお、打合せ協議回数の変更に伴う委託料の変更は行わない。