

基本仕様書

1. 業務名 車中泊避難者支援システム構築業務委託
2. 目的 車中泊避難者への支援を強化するため、デジタル技術を活用した車中泊避難場所運営を目指すことから、「熊本市車中泊避難者支援ガイドライン」や各種マニュアルに対応したシステムを構築する。
3. 履行場所 熊本市内及び受託者の作業地等
4. 履行期間 契約締結日から令和9年（2027年）3月31日
5. 委託業務内容
別紙1に定める機能要件を備えた車中泊避難者を支援するためのシステムを構築する。構築したシステムには、くまもとアプリからログインすることができるようにする。ただし、別紙1の機能要件はあくまで基本装備であり、実装する機能要件については、技術提案等の内容に基づき、協議し決定する。
【本業務に関する基本要件】
 - （1）「熊本市車中泊避難者支援ガイドライン」や各種マニュアルに対応したシステムを構築する。
 - （2）システムの構築に当たっては、市民に親しみやすく、分かりやすいコンテンツとするとともに、市民がパソコンやスマートデバイスを使用し、システムで車中泊の支援を受けられるような機能を搭載すること。
 - （3）ブラウザでシステムを構築する場合は、パソコンやスマートデバイスで情報の取得やシステムの操作をスムーズに行えるようレスポンスウェブデザインとする。
 - （4）最終的に、くまもとアプリとの連携を実現するとともに、将来的な熊本市防災システムとのデータ連携を考慮したシステム構成とすること。なお、本業務において必須とする連携対象は「くまもとアプリ」とし、それ以外のシステムについては、拡張性を有する提案を評価する。
※詳細は、「14. ランニングコスト及び連携コストについて」を参照。
6. 委託金額 8,900千円を上限とする（消費税及び地方消費税の額を含む）
7. 成果品
受託者は業務について、以下の成果品を作成し熊本市へ提出すること（電子媒体もしくは紙）。
 - （1） サイト設計書
 - （2） サイトテスト結果報告書
 - （3） 業務完了報告書
8. 定例会議等
受託者は、本業務にあたって定例的に会議を実施し、進捗状況などを報告すると

もに、委託者から必要な指示を受けること。その際、委託者と打合せした内容を議事録として取りまとめ、委託者に提出すること。また、委託者が必要とする開発中のシステム画面のイメージ等の資料提供に協力すること。

9. 法令の遵守・セキュリティポリシー

- (1) 受託者は、本業務の実施にあたっては、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）に規定する各条項のほか、個人情報の保護に関する法律並びに熊本市情報セキュリティポリシー等の関係法令を遵守すること。
- (2) 受託者は、業務上知り得た情報の一切を漏洩してはならず、業務終了後においても同様とする。
- (3) 受託者は、委託者が提供するデータや資料（くまもとアプリ利用規約において、利用者から取得する情報のうち、委託者と受託者が共同利用する情報と定めたものを除く）の一切を、本業務以外の目的で利用及び複写・複製を行ってはならない。

10. サービスレベルについて

受託者は次のア～キの各項目についてサービスレベルを委託者と合意のうえ、合意した内容をまとめた書面を委託者に提出すること。

- (1) サービス中断時の復旧要件
- (2) 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
- (3) 情報セキュリティインシデントへの対処方法（責任分担や連絡方法の取り決め）
- (4) 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の契約の履行状況の確認方法
- (5) 情報セキュリティ対策の履行が不十分な場合の対処方法
- (6) クラウドサービス提供者による利用規約、各種設定が変更された場合の変更内容の確認方法や連絡方法
- (7) その他、当該サービスを利用するにあたって合意が必要な事項

11. クラウドサービスについて

以下、クラウドサービスの特記事項を満たすこと。また、別紙 2「実施状況記録確認表」を遵守すること。

- (1) クラウドサービスが次のいずれかに該当するものであること。
 - ・ ISMAP 又は ISMAP-LIU クラウドサービス
 - ・ LGWAN-ASP サービス
 - ・ ISMS クラウドセキュリティ認証（ISO/IEC（JIS Q）27017）取得

サービス

・国と一体となって利用するサービス

- (2) 日本の裁判管轄、法令が適用されること。海外への機密情報の流出リスクを考慮し、クラウドサービスを提供するリージョン（国・地域）を国内に指定すること。国内のクラウドサービスにおいて、利用者のデータが、海外に保存されないこと。
- (3) クラウドサービス提供者における情報セキュリティ対策の実施内容及び管理体制について、公開資料、監査報告、内部監査報告若しくは事業者の報告資料の内容で確認できること。
- (4) クラウドサービス提供者若しくはその従業員、再委託先又はその他の者によって、利用者の意図しない変更が加えられないための管理体制について、公開資料、監査報告、内部監査報告若しくは事業者の報告資料の内容で確認できること。
- (5) 不正なアクセスを防止するためのアイデンティティ管理（IDのプロビジョニングから廃棄まで）とアクセス制御を実装していること。
- (6) システム管理者等の特権アカウントがクラウドサービスに接続する際は、強化された認証技術（多要素認証等）を用いていること。
- (7) クラウドサービス利用者によるクラウドサービスに影響を与える操作の特定と誤操作の抑制するために、手順書の作成や誤操作を認識可能なアラート等の実装を考慮していること。
- (8) クラウドサービス上で構成される仮想マシンに対して、適切なセキュリティ対策を行っていること。
- (9) インターネット等の外部の通信回線から庁内通信回線を経由せずクラウドサービス上に構築した情報システムにログインすることの可否の判断を行っていること。
- (10) 取り扱う情報の機密性に応じた保護のために、適切な暗号アルゴリズム（CRYPTRECにより安全性及び実装性能が確認された「電子政府推奨暗号リスト」）を用いた暗号化処理が行われていること。
- (11) クラウドサービスの利用の企画、要件の確認の段階から想定される脅威やリスクに対するセキュリティ対策を検討し、その検討結果を踏まえ、設計・開発におけるセキュリティ対策を行っていること。また、クラウドサービスで取得可能なログの種類、範囲等を確認し、必要となるログの取得機能を実装していること。
- (12) クラウドサービス内における時刻同期の方法について確認し、取得するログの時刻、タイムゾーンを統一していること。
- (13) 設計・設定時の誤りの防止の対応として、設計書や設定のレビューやク

クラウドサービスのフレームワークとの比較などを行っていること。

- (14) セキュリティを保つための開発手順やフレームワーク等の情報を活用していること。
- (15) クラウドサービス上に他ベンダが提供するソフトウェア等を導入する場合のそのソフトウェアのクラウドサービス上におけるライセンス規定を確認していること。
- (16) クラウドサービス上に構成された情報システムと他のクラウドサービス利用者のネットワークやサブネット間等の異なるネットワーク間の通信（トラフィック）を監視すること。
- (17) 利用するクラウドサービス上の情報システムが利用するデータ容量や稼働性能（移植容易性）について、必要に応じて報告すること。
- (18) クラウドサービスを利用する業務において必要となる可用性（冗長構成や冗長回線等の実装）を考慮した設計になっているか確認していること。

12. クラウドサービスの運用・保守時について

クラウドサービスの運用・保守においては、以下を遵守すること。

- (1) クラウドサービス提供者と責任分界点について確認し、リスクの受容可否を判断していること。
- (2) クラウドサービス提供者に対して定期的にサービスのサービスレベルを確認していること。
- (3) 利用するクラウドサービスに係る情報セキュリティインシデント発生時の連絡体制を明確していること。
- (4) 利用するクラウドサービスの手順書（操作手引書）を定め、利用者に周知していること。
- (5) 利用するクラウドサービスにおける情報セキュリティリスクとリスク対応について利用者に共有をはかっていること。
- (6) 利用するクラウドサービスに関する適用法令や関連する規制等がある場合は、利用者に周知していること。
- (7) クラウドサービス上で利用するIT資産が脆弱性による影響を受ける場合に備え、利用者側の責任範囲を明確にしていること。
- (8) クラウドサービス上に情報を保存する場合は、個人情報の有無、機微性の高低等の情報に対する格付・取扱制限等が把握できるようにしていること。
- (9) システム管理者特権を割り当てる場合のアクセス管理（4.5 アクセス制御参照）と操作に関するログを取得していること。
- (10) クラウドサービスに情報資産（データ）を保存する場合、暗号化の仕組

みや暗号化に使用する鍵の管理方法について確認していること。

- (11) 鍵管理機能をクラウドサービス提供者が提供するものを利用する場合、リスクの有無を確認し、リスクがある場合は許容できるものかどうか判断していること。
- (12) 鍵管理機能をクラウドサービス提供者が提供するものを利用する場合、鍵の生成から廃棄に至るまでのライフサイクルにおける仕組みに関する内容とリスクの有無を確認し、リスクがある場合は許容できるものかどうか判断していること。
- (13) 利用するクラウドサービスのネットワーク基盤が他の利用者のネットワークや通信と分離されていることをクラウドサービス提供者の開示している情報等で確認していること。
- (14) クラウドサービスの設定を変更する場合、設定の誤りを防止するための対策（グローバルなセキュリティのガイドラインやフレームワークとの差異の確認等）を行っていること。
- (15) 利用者が行う重要な操作に関する手順書を作成していること。
- (16) 利用するクラウドサービスの仮想マシンのネットワークが他の利用者のネットワークと分離されていることをクラウドサービス提供者の開示している情報等で確認していること。
- (17) 不測の事態に対してサービスの復旧を行うために必要なバックアップを実施（クラウドサービス提供者が提供する機能を利用する場合は、その実施の確認）していること。
- (18) クラウドサービスが、業務に必要な可用性を満たしたものになっているのか確認していること。また、復旧に係る手順の策定と定期的な訓練を実施していること。
- (19) クラウドサービス提供者からの設定やバージョン等の変更の確認方法と利用するクラウドサービス上のシステムへの影響があった場合を想定し、復旧手順について確認していること。
- (20) クラウドサービスで利用しているデータの容量、性能等を監視し、クラウドサービスまたは、クラウドサービス上のシステムに影響について把握していること。
- (21) クラウドサービス管理者が利用者からインシデント報告を受けた場合の対応の手順を定めていること。
- (22) クラウドサービスの利用を終了する場合は、移行計画書又は終了計画書を作成していること。
- (23) 取り扱った情報の暗号化処理で使用した暗号鍵を削除するなどにより、暗号化したデータを復元困難な状態とすること。鍵のバックアップがあ

る場合は、それも消去すること。

1 3. ランニングコスト及び連携コスト等について

- (1) 受託者は、システム構築後の運用を想定し、クラウド利用料、保守費用、ライセンス料その他継続的に発生する費用について、令和 9 年 4 月から令和 10 年 3 月までの年間経費を明示した運用経費を別途見積として提出すること。

【ランニングコストの前提条件】

○災害時の同時表示数：5.5 万人

※平成 28 年熊本地震の最大避難者数の半分

○災害時の同時登録受付処理：5,000 人／2 時間

○災害時の同時通知件数：5.5 万人／1 時間 1 日最大 11 万人

○データ容量：1 登録者あたり 100KB 程度

○保守・サポート範囲：平常時ヘルプデスク及び災害時の 24 時間対応

- (2) 本業務で必須とする「くまもとアプリ」との連携に必要な設計、開発、試験費用については、本業の委託費に含めるものとする。

- (3) 今後、連携先として想定されるシステムは、「くまもとアプリ（ポケットサインアプリ）」「防災情報システム（EYE—BOUSAI）」である。

「くまもとアプリ」の API について以下のリンクのとおり。

[PocketSign Link | PocketSign Docs](#)

<https://docs.p8n.app/docs/link/guide/introduction>

- (4) 今後の機能拡張について

今後、本システムについては、位置情報や地図機能を追加し、車中泊避難場所以外での車中泊避難者にも対応できるよう検討していることから、技術提案において、すでに位置情報や地図機能を有しているシステム等を提案する場合は、その旨を記載すること。

1 4. 災害時の運用継続・障害対応

- (1) 受託者は、災害発生時における安定運用を確保するため、アクセス集中時の負荷対策、障害発生時の復旧方針、夜間・休日を含む障害対応体制、緊急連絡体制及び復旧目標の時間を提示すること。
- (2) 通信障害等によりシステムが利用できない場合を想定し、代替運用方法及び復旧後のデータ反映について提案すること。
- (3) 災害時に利用者数やアクセス数が増加した場合の追加費用の有無及び算定方法を明示すること。

1 5. 訓練について

作成するシステムもしくはそのデモ版などを用いて、令和 9 年 1 月以降に車中泊避難に関する訓練を実施する予定。受託者は、この訓練に協力すること。

16. その他

- (1) 業務の実施に要する人件費、研修費、交通費等の一切の費用は、受託者が負担する。
- (2) 本業務の進め方、手法については、委託者と打合せを行い実施すること。
- (3) 受託者は業務の履行上、他の事業者と協力する必要がある場合、又は他の事業者に業務引継ぎを行う必要がある場合は、連携や引継ぎを円滑に行うこと。
- (4) 緊急時は必ず連絡が取れるようにすること。