

浪江町 タブレットを利用した  
きずな再生・強化事業

(運用)

仕様書

浪江町

2014年11月

## 目次

1. 調達件名 .....	1
2. はじめに .....	1
3. 本事業の目的 .....	1
4. サービス実施概要 .....	2
5. 実施体制 .....	2
6. スケジュール .....	3
7. 調達範囲 .....	3
8. 講習会準備・実施 .....	3
9. コールセンター業務 .....	5
10. 運用業務 .....	8
11. サーバ構築、運用管理業務 .....	9
12. 納入成果物について .....	12
13. その他・一般事項 .....	12
14. 問い合わせ先 .....	13

## 1. 調達件名

「浪江町 タブレットを利用したきずな再生・強化事業（運用）」

## 2. はじめに

当町では、平成 23 年 3 月 11 日に発生した東日本大震災と津波、及びその後発生した東京電力福島第一原子力発電所事故に伴う放射性物質による汚染被害により、依然約 2 万人以上の全町民が避難生活を余儀なくされている。それまで近所付き合いを行っていた人々や家族が、離れた場所で生活することになってしまっている世帯も多い。震災以前に育んできた地域のつながりが失われた状況で、町から町民への情報提供が十分に行えないばかりか、これまで地域のネットワークを通じて実現されてきた共助関係も失われてしまった。元々の住み慣れた場所から離れて生活することの苦勞に加え、助け合いの関係が希薄化してしまったことによる震災関連死も増加している。物理的に広範囲に避難している町民に対して情報を届け、失われた地縁をカバーする為には、ICT ツールを活用することが有効であると考えられる。

そこで、町はタブレット端末を全世帯に配布することにより避難町民の生活を向上させる、本事業の実施を決定した。本事業の趣旨に賛同し、町と共に町民と向き合ってもらえる事業者の参加を期待し、本事業の調達を行うものである。

## 3. 本事業の目的

本事業では、浪江町民が抱えている課題および不安を軽減し、浪江町民が豊かな生活をおくれるよう支援するために、アプリケーションを活用した町民同士のコミュニケーション基盤の作成、町からの情報発信の強化、町民が活動の場をひろげる機会の提供を行う。

### 3.1. 町民同士のコミュニケーション基盤の作成

離れ離れに暮らしている町民同士が、気軽にコミュニケーションをとりあう仕組みをつくる。さらに、孤立化が心配される単身の町民に対しても、困り事を共有し見守り合える地域コミュニティの役割を再構築することを目的とする。

### 3.2. 町からの情報発信の強化

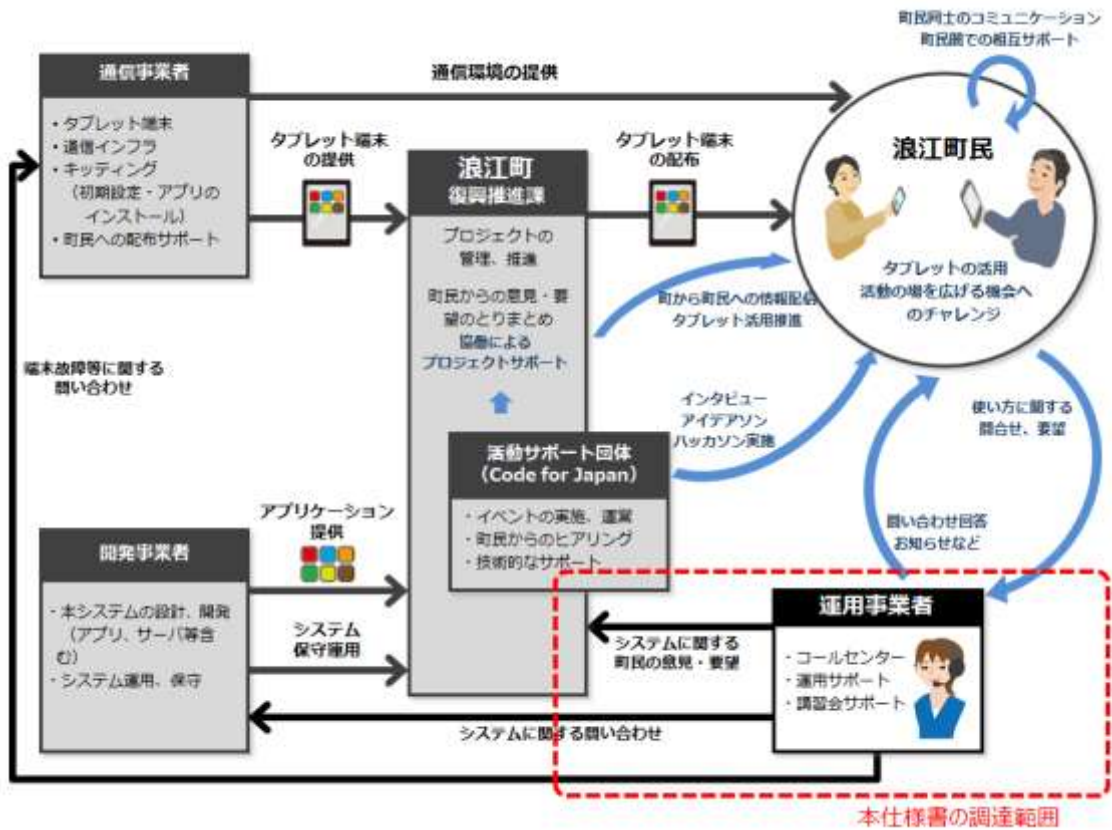
全国に避難し情報が届きにくくなっている浪江町民に対し、浪江町の行政情報、復興計画および復興の進捗状況など浪江町の活動方針を発信する。今後、避難規制が解除された後、町民自らが帰還するかどうか判断するための情報を増やすことを目的とする。また、ふるさとの文化、催しものや風物詩などを発信することで、ふるさととの絆を維持することを狙う。

### 3.3. 町民が活動の場をひろげる機会の提供

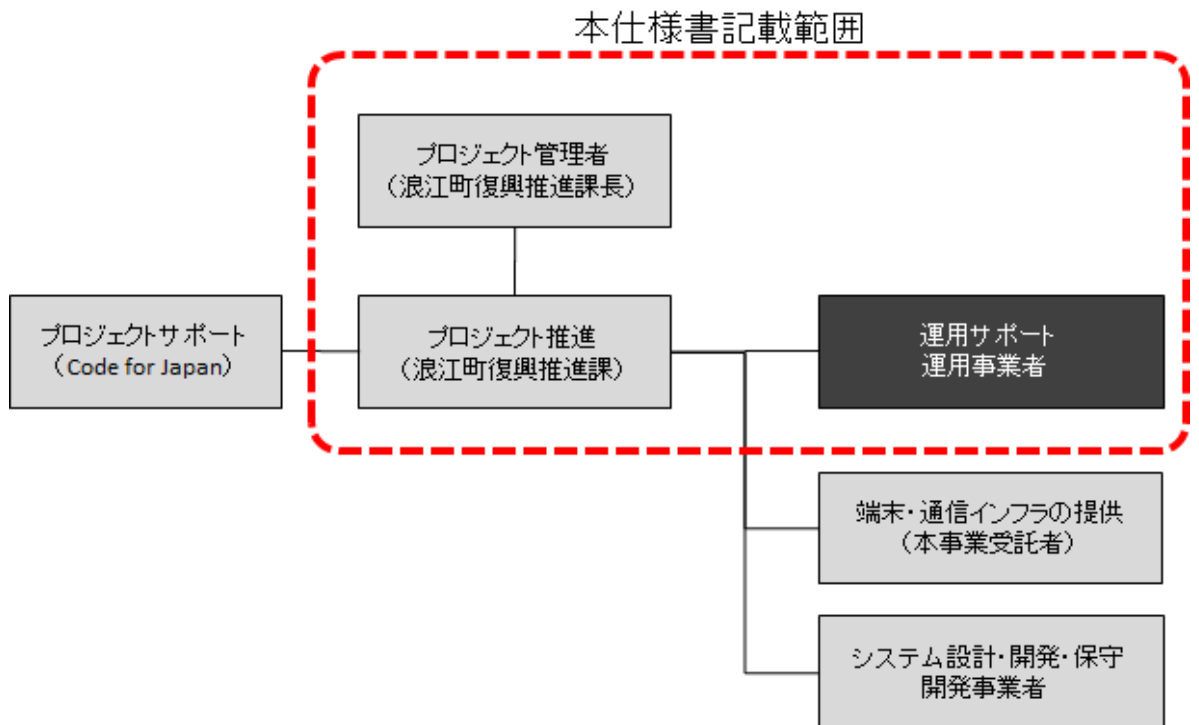
住み慣れた浪江町を離れた町民が避難先での生活に必要な情報を取得しやすくするために、個々の生活状態に応じて必要な情報、有用な情報をわかりやすい状態で提供する。さらに、アプリケーションの利用を契機としたコミュニティ形成とイベントへの参加など、活動の場をひろげる機会を提供する。また、既成のアプリケーションの利用についても、積極的に紹介、サポートすることで、町民のそれぞれの生活が豊

かになることを目指す。

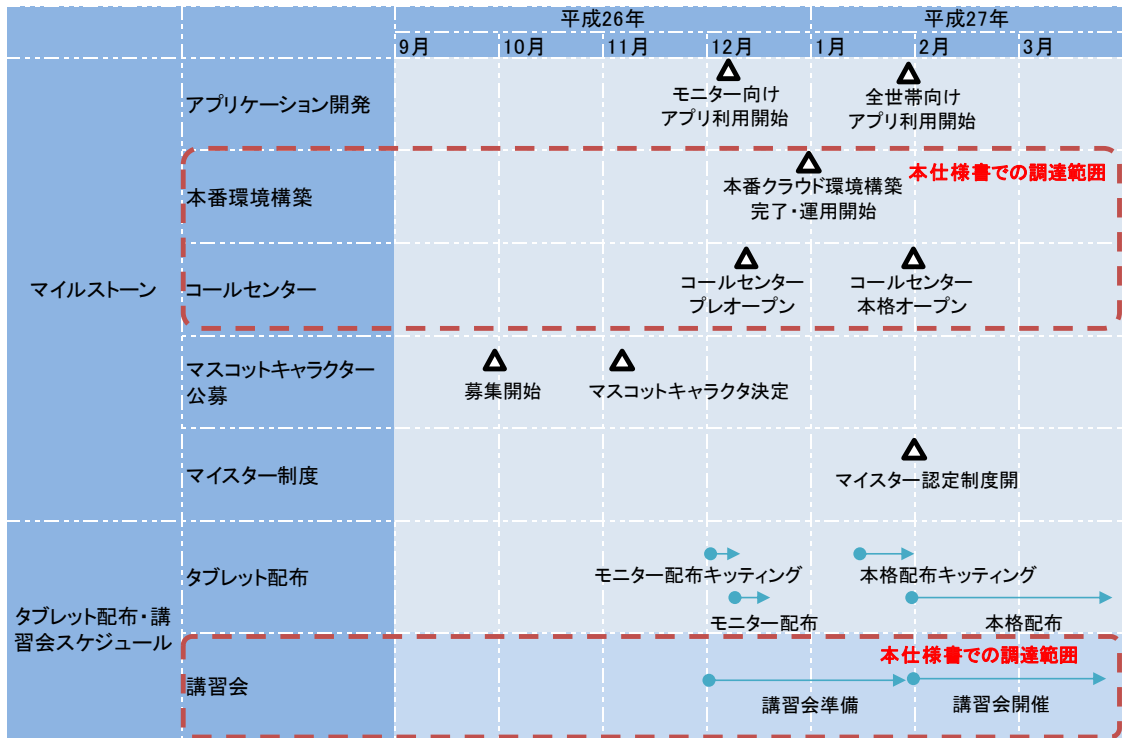
#### 4. サービス実施概要



#### 5. 実施体制



6. スケジュール



7. 調達範囲

- ・ 講習会準備、実施
- ・ コールセンター業務
- ・ 運用業務
- ・ サーバ構築、運用管理業務

8. 講習会準備・実施

8.1. 講習会の開催について

全国に避難する町民のために、タブレット講習会を開催する。  
講習会は各開催場所で1回あたり2.5時間程度とする。

8.2. 講習会の作業分担について

受託事業者は、会場の確保、会場設備の手配、講習会の実施をおこなう。  
講習会の開催にあたり、当初の5回は、当町から講師・サポートを派遣する。講師・サポートする予定の者は、その講習会を聴講し、進行方法や町民のサポート方法について十分に確認すること。

■作業分担表

No	作業項目	分担		作業詳細
		受託事業者	当町	
1	会場手配	◎	○	仮設住宅については、各仮設設置の集会所を使用する。（当町で準備） その他会場については、受託信事業者が手配すること。
2	設備準備	◎	-	講習会で使用する機材の手配・準備 プロジェクタやマイク・スピーカー等を用意すること
3	講習会設計	-	◎	講習会設計は当町にて実施する。
4	講習会用資料作成	-	◎	講習会用の教材を作成する。
5	講師マニュアル作成	-	◎	講師のマニュアルを作成する。
6	講習会用資料印刷・配布	◎	-	講習会当日までに、講習会用の教材を参加者分印刷する。講習会当日は会場にて、参加者に配布する。
7	講習会参加希望調査集計	◎	○	端末配布時に同封する参加希望調査票を整理し参加希望を集計する。
8	講師手配	◎	-	講習会の講師手配。（当初の5回は、当町が講師を派遣するが、受託事業者の講師も、講習会には参加すること。）
9	講習会実施	◎	-	講習会当日の会場準備、町民の誘導、講習会実施後の片付けなど。
10	講習会実施後アンケート原案作成	-	◎	講習会実施後のアンケート項目の原案を作成する。
11	講習会実施後アンケート印刷・集計	◎	-	講習会実施後の満足度アンケートの印刷および集計する。

※凡例 ◎：主体 ○：支援

8.3. 開催場所について

日程や開催場所については、契約締結後に協議することとする。

仮設住宅については、集会所などを使用するため会場手配は不要である。

8.4. 講習会回数

講習会は、仮設住宅（会場手配不要）が10回、仮設住宅以外（会場手配要）が10回の計20回を前提とすること。仮設住宅以外は福島県外を6回、福島県内4回、一度の講習会の参加者は20～30名を想定している。

#### 8.5. 講習会実施内容

講師は講習会を当町が作成した講習会教材および、講師用マニュアルをもとに実施すること。なお、動画コンテンツ、講師用マニュアルは適宜修正されるので、柔軟に対応すること。

- ・一般的なタブレットの使用方法の操作説明
- ・市販アプリの紹介と操作説明
- ・浪江町アプリの紹介と操作説明

#### 8.6. 参加対象者

全町民を対象とする。ただし、タブレット配布希望時に講習会参加の有無を確認する予定であるが、参加希望を出していない町民でも当日参加を可能とすること。

※タブレットの配布希望を出していない町民も参加する可能性があるため、講習会には予備端末を持参すること。

※予備端末は事前に町から貸与するので、契約期間中は受託事業者にて責任を持って管理すること。

#### 8.7. 講習会実施体制

各回の講習会には、講師 1 名およびサポート役 2 名を用意すること。ただし、初期の 5 回については、当町から講師 1 名とサポート 2 名を派遣する。

また、講習会実施のための打ち合わせに出席すること。なお、サポートの人数は申込者数によって柔軟に変更できるようにすること。

#### 8.8. 講習会に伴う費用について

以下の講習会に伴う費用は本調達の費用に含めること。

- ・講習会運営に係る費用（講習会資料の印刷など）
- ・会場借上げ料（仮設住宅以外での講習会会場費用）
- ・会場で使用する機器使用料、事務用品、諸経費
- ・講師やサポートの人件費、交通費等
- ・講習会参加者集計の費用
- ・講習会参加を確認するオリジナルシール 3000 枚（最大 5 パターンのデザインで、タブレット端末への貼付で利用する事を想定）の印刷費用

※シールのデザインは当町がおこなう。

#### 8.9. 講習会の開催スケジュールについて

講習会は、平成 27 年 2 月上旬から開始すること。開催する場所や日時等については、別途当町と協議すること。

### 9. コールセンター業務

#### 9.1. 業務内容

##### 9.1.1. タブレット故障問い合わせの対応

利用者からタブレット故障の問い合わせがあった際には、障害の状況について調査をおこない、障害の原因が端末かアプリケーションなのかの切り分け

を行う。アプリケーション側に問題がある場合には、開発事業者に障害対応を依頼する。各アプリケーションについての問い合わせ対応は開発事業者が作成した運用手順書に基づきおこなうこと。タブレット端末側に問題がある場合には、通信事業者へ障害対応を依頼する。交換が必要な故障については、当町および通信事業者と調整のうえ、代替機の手配を行うこと。

#### 9.1.2. 紛失・盗難の対応

当町担当部署へ連絡をし、MDM (Mobile Device Management) システムを利用して、端末のロックを行った上で、対応の指示を仰ぐこと。

#### 9.1.3. タブレット返却

利用者からタブレットを返却したい旨の申し出があった場合は、利用者に対して端末の返送案内を行う。また、返却の申し出があった旨を、当町に連絡すること。

### 9.2. 設置場所

オフサイトとする。当町内に設置場所はないため、居室については受託事業者が用意すること。

### 9.3. 対応時間

平日の午前 9 時 00 分から午後 5 時 15 分までとする。なお、年末年始については、当町の勤務体系に合わせることにする。また、業務対応時間外はあらかじめ録音された音声案内にて、時間内に再架電を依頼すること。

### 9.4. 体制について

#### 9.4.1. 人数について

必要な人員体制を整備運営すること。なお、端末導入当初は、問い合わせが多く寄せられることが想定されるため、オペレーターの人数を 2 名以上確保すること。来年度以降は、柔軟な体制の縮小を可能とすること。

参考までに平成 27 年度以降の想定人数を記載する。

#### ■コールセンター人員数遷移 (想定)

期間	H26.11 ~H27.3	H27.4 ~H27.9	H27.10 ~H28.3	H28.4 ~H29.3
オペレーター数	2 名	2 名	1 名	1 名※1
業務監督者 (スーパーバイザー)	1 名	1 名	1 名	-

#### 9.4.2. 役割について

直接電話対応に従事するオペレーターを 1 名以上、対応業務の専門性や品質を確保するため、運営管理に携わる業務監督者 (スーパーバイザー) を 1 名以上配置すること。オペレーターと業務監督者 (スーパーバイザー) との兼務や、運用業務との兼務も可とする。

オペレーターは、ワード・エクセル等を使用した OA 機器操作の経験や、コールセンター業務従事経験者など業務を理解し遂行できる者とする。



- 9.5. コールセンター情報機器・設備要件  
コールセンター運營業務を行うための電話回線、及び電話設備に関係するハードウェア、ソフトウェアを整備すること。なお、既存施設などで対応できる場合はこの限りではない。
- 9.6. 通信回線について  
代表電話番号を用意し、全ての回線で円滑に受電できる環境を受託業者の負担にて構築すること。最低でも2回線以上は用意すること。回線については、公衆交換電話網（PSTN）に限らないが、フリーダイヤル・フリーアクセスなど着信側が課金するサービスを利用すること。また、端末導入当初は、問い合わせが多く寄せられることが想定されるため、回線数は3回線以上確保すること。回線数については、運用開始後実績に合わせて増減することとする。  
また、町民からのタブレット端末のインターネット回線を利用した問い合わせに対応をすること。なお、町から応対用のタブレット端末を必要数貸与する。  
代表電話番号は平成26年11月末までに取得し、当町に連絡すること。
- 9.7. 電話通信設備について  
高品質なサービスが提供できる機能を有する設備を整備すること。  
上記を満たせるものであれば、IP電話でも可とする。  
コールセンターが緊急の停電となった場合は、浪江町役場二本松事務所の代表番号案内を行うこととする。UPS（無停電電源装置）や非常用自家発電装置は、必要最低限の設備とする。
- 9.8. 音声自動応答及び通話記録  
通話内容の録音が可能であり、録音ファイルを問合せ対応者別に管理できる機能を有する機器を設置し、管理すること。  
また、全てのオペレーターが通話中の場合は、あらかじめ録音された音声（内容については、別途協議のうえ受託事業者が作成する。）を流すこと。なお、録音された音声は必要に応じて更新が可能なこと。
- 9.9. FAQ、応対マニュアルの作成について  
入電時の応対マニュアルやFAQの作成については、当町と協議のうえ、受託事業者が作成すること。なお、運用開始後のFAQの更新については受託事業者が更新すること。
- 9.10. ネットワーク環境について  
インターネット接続パソコンをオペレーター数分用意すること。また、業務監督者（スーパーバイザー）は当町との連絡用のメールアドレスを用意すること。  
ネットワークに接続されるすべてのパソコンは、情報漏えいや外部からの不正アクセス等によるセキュリティ事故が発生しないように各種対策を講じること。
- 9.11. 応対履歴  
9.11.1. 応対履歴の保存  
寄せられた問い合わせの内容、および、対応内容を入力し蓄積・共有できる

仕組みを用意すること。問合せおよび回答の内容は、町民ごとに紐付けて管理すること。また、対応状況のステータスが管理できること。

#### 9.11.2. 対応履歴の検索

対応履歴を複数の条件で検索ができ、結果を一覧表示できること。また、一覧から任意の問い合わせ内容の詳細を閲覧可能とすること。

#### 9.11.3. 外部出力

対応履歴の検索結果の一覧から、検索条件に合致する対応履歴のリストをCSV形式で一括書き出しができること。

### 9.12. コールセンター構築スケジュールについて

モニターユーザが利用開始する平成 26 年 12 月中旬までに、コールセンターを立ち上げること。本格的な運用開始時期は、平成 27 年 1 月末からとする。

## 10. 運用業務

### 10.1. タブレット端末のソフトウェアアップデート

MDM (Mobile Device Management) システムを利用して、AndroidOS のバージョンアップや、アプリのアップデート通知、OS の設定変更を行う。

### 10.2. 利用状況の集計・監視

MDM (Mobile Device Management) システムを利用してタブレットの利用状況（電源が入っているか）などデバイスの利用状況について毎月、当町へ報告する。具体的な報告内容については別途町と協議し決定する。

### 10.3. 障害調査及び対応

町民あるいは役場からの問い合わせで、端末故障以外の障害が疑われる場合、本番環境の障害の状況について調査をおこなう。障害の原因がクラウドサービス、通信回線、アプリケーションいずれなのかの切り分けを行い、アプリケーション側に問題があると思われる場合には、開発事業者に障害対応を依頼する。これらの障害調査にかかるコールセンターの運用の設計については、当町に提案し承認を得たうえで運用をおこなう。

#### ■作業分担表（想定）

カテゴリ	作業項目	分担		作業内容
		受託事業者	当町	
運用設計	インシデント管理設計	◎	-	設計書の作成
	運用手順書作成（アプリケーション）	-	◎	アプリケーションに関する運用手順書（マニュアル）は当町および開発事業者が作成する。
	運用手順書作成（システム基盤）	◎	-	マニュアルの作成
	業務運用設計	◎	-	設計書の作成
	運用フロー定義	◎	-	フロー定義の作成
運用管理設備	運用管理設備設計	◎	-	設計書の作成

設計・構築	運用管理設備構築手順作成	◎	-	手順の作成
	監視パラメータ定義（リソース・プロセス・メッセージ）	◎	○	設計書の作成 開発事業者が開発したソフトウェアに関する情報提供
	運用ツール作成（必要に応じて）	◎	-	
システム運用	システム基盤運用報告作成	◎	-	報告書作成
	インシデント管理	◎	-	
	インシデント対応（1次対応）	◎	-	調査・回答
	インシデント対応（2次対応：システム基盤）	◎	-	調査・回答
	インシデント対応（2次対応：アプリケーション）	-	◎	調査・回答
	システム基盤の拡張（サーバ・ディスク）	◎	○	支援
	ミドル/OS のバージョンアップ・セキュリティパッチの検証及び適用	◎	○	支援
	サーバアカウント管理	◎	-	
	ログ管理	◎	-	
利用状況の取得	サーバログ取得	◎	-	
	端末利用状況取得	◎	-	
	アプリケーション利用状況取得（Google Analytics）	○	◎	Google Analytics の設定、アプリケーション利用状況の取得

## 11. サーバ構築、運用管理業務

### 11.1. 本番クラウド環境の構築について

当町が調達した、浪江町のアプリケーションの本番クラウド環境に対して、アプリケーションが動作する状態まで、設計・構築作業を行い、提供すること。詳細は、下記の本番クラウド環境構築の作業分担を参照のこと。

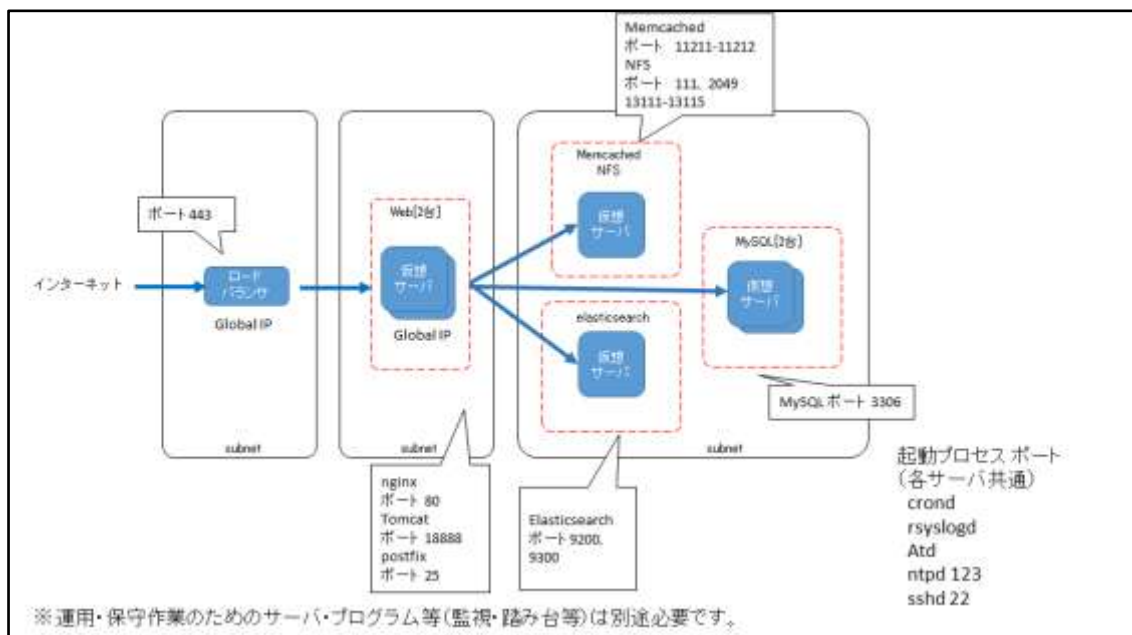
サーバ構築については開発事業者からサーバ構築用に **AWS CloudFormation** と **Ansible** のファイル、セットアップ手順書が提供される為、その資料を基に必要な応じて修正し、サーバ構築を行う事。

サーバ構成、サーバの監視項目についてはアプリケーション構成図を参照のこと。監視項目については、必要に応じて提案を行い、当町との協議の上監視項目を設定することと。

■本番クラウド環境構築 作業分担表

作業項目	分担		作業内容
	受託事業者	当町	
システム構成設計	◎	○	システム構成の検討・設計書の作成 当町からは、開発環境のシステム構成情報の提供を行う
OS パラメータ設計	◎	-	
ミドルパラメータ設定	◎	○	当町からは、開発環境のミドルパラメータ設定の提供を行う
システム構築手順作成	◎	-	
IaaS 環境設定	◎	-	IaaS 環境の設定（申込み？）
NW 設定・確認	◎	-	IaaS 環境のネットワーク設定と確認を行う。
サーバ配備	◎	-	今回の運用で必要となるサーバーを IaaS 上で配備する ※1 ※必要に応じて、MDM (Mobile Device Management) システム、サーバ監視システム、監視エージェントの設定等を行う。
OS 設定・確認（インストール代行）	◎	-	上記で配備した、サーバへの OS のインストール及び設定と確認を行う。
MW 設定・確認（インストール代行）	◎	-	上記で配備した、サーバへのミドルウェアのインストール及び設定と確認を行う。
サーバサイドアプリケーションの配備	◎	○	当町からアプリケーションのモジュールの提供するので、受託事業者にて配備を行う。
バックアップの設定・確認	◎	○	バックアップに関する設定と確認を行う。
セキュリティテスト	◎	○	当町が開発したアプリケーションにセキュリティの脆弱性がないかテストを実施する。なお、アプリケーションに関連する部分については、開発事業者の協力のもと実施する。
システム基盤テスト	◎	○	開発環境でのテスト実施内容等、開発事業者からの共有共有・支援あり
DNS 登録	◎	-	ドメインの取得・DNS 設定
SSL/TLS サーバー証明書の購入	◎	-	SSL/TLS サーバー証明書の申込み、サーバーへのインストール、設定・確認。 なお、証明書の発行事業者は指定はしないが、タブレット端末に対応していること。
構成管理	◎	-	

## ■ (参考) アプリケーション構成図



### 11.2. 情報セキュリティ要件について

#### 11.2.1. 仮想化ハードウェアに関するセキュリティ要件

24 時間 365 日のサーバの死活監視、サービス監視を行う。トラブル時には営業日かつ営業時間内で連絡を行い障害復旧を行う体制をと整えること。

サーバのハードウェア構成、稼働状況の監視及び障害検知をリモートの管理サーバから管理監視を行い、障害が発生した場合に通報する機能を有し、障害対応のためのアプリケーションを起動し、障害に対応する機能を有すること。

障害発生時にはシステムを停止することなくディスクが交換できること。

#### 11.2.2. ソフトウェアに関するセキュリティ要件

24 時間 365 日のサーバの死活監視、サービス監視を行う。トラブル時には営業日かつ営業時間内で連絡を行い障害復旧を行う体制を整えること。

保守期間・稼働実績が十分担保されている、可能な限り最新の OS を使用すること。

各ソフトのセキュリティアップデートを開発事業者と協議の上可能な限り随時行うこと。

#### 11.2.3. 情報セキュリティ要件

固定 IP での SFTP 接続等を有し、外部からの不正アクセスを遮断すること。

ファイヤーウォールを有し、IP ベース、ポートベースにて開部からの不正アクセスを遮断すること。

各ウェブサイトの作業者に応じてアクセス権限を設定することで、作業可能

な情報を制限すること。

OS やソフトウェア等のセキュリティパッチを適用し、脆弱性に対する攻撃をされないようにすること。

ウィルス対策ソフト等を導入し、ウィルス及びマルウェア等の感染を予防すること。

端末とサーバ間の通信において、入力内容や利用者等に応じて暗号化ができること。

データ不適合・破壊の対策のため、定期的なバックアップを行うこと。バックアップは世代管理をし、プログラムや設定ファイルについては直近の3世代分を保管すること。また NFS 上のファイルについては直近1世代分バックアップを行う事。バックアップ時間を短縮するため、差分バックアップとする場合は、一定期間ごとにフルバックアップを実施すること。

#### 11.3. クラウドサービスのメンテナンスについて

クラウドサービスのメンテナンスや処理遅延発生連絡を受けた場合には、すみやかに当町に連絡すること。

#### 11.4. 障害調査及び対応

町民あるいは当町からの問い合わせで、クラウドサービスの障害が疑われる場合、必要に応じてクラウドサービス提供事業者に障害対応を依頼する。また、その経過および結果について当町に報告をおこなうこと。

#### 11.5. サーバ構築・運用開始スケジュールについて

平成 26 年 12 月末までに、サーバ構築を完了し、運用開始すること。

### 12. 納入成果物について

No	成果物名		内容	納入日
1	月次報告	コールセンター	人員稼働率、通話時間、問合せ内容・対応内容、FAQ 更新、エスカレーション状況など	毎月 10 日 (前月分を報告)
		運用・サーバ管理	アプリ利用状況、トラフィック、監視状況	
2	年次報告	コールセンター	稼働状況の推移等の報告、業務改善提案等また、本件業務の1年間の実施結果を報告	4 月中 (前年度分を報告)
		運用・サーバ管理	アプリ利用状況、トラフィック、監視状況、運用業務の改善提案等、1年間の実施結果を報告	

### 13. その他・一般事項

#### 13.1. 業務の再委託

本件業務の再委託は禁止する。

### 13.2. 秘密厳守

- ・ 当町は、受託者が本仕様書に基づく作業を履行する上で必要な関連書類（印刷物及び電子データを含む。）を随時貸与する。ただし、貸与された書類等は指定された期日までに当町に返却しなければならない。
- ・ 秘密情報の提供を受けた場合、受託者は、当該秘密情報の管理に必要な措置を講ずること。
- ・ 受託者は、貸与された書類等を本仕様書に基づく作業の目的以外に使用してはならない。
- ・ 本仕様書に基づく全ての作業において、当町が開示した資料等、受託者の知り得た情報を第三者に開示又は漏えいしてはならない。なお、業務上の必要から第三者に開示する必要がある場合は、事前に当町と協議し承認を得ること。

### 14. 問い合わせ先

浪江町役場二本松事務所 復興推進課 （小島・佐藤・陣内・吉永）

電話番号: 0243-62-4731

メールアドレス: [namie99999@town.namie.lg.jp](mailto:namie99999@town.namie.lg.jp)

<参考：浪江町の仮設住宅所在地と入居世帯数（H26.8.28 時点）>

仮設住宅 全 31 箇所

所在 市区町村	仮設名	所在地住所	入居 世帯数
桑折町	桑折駅前（1～3）	字東段 30	181
福島市	笹谷東部	笹谷字片目清水 364	162
	南矢野目	南矢野目字中谷地 33	180
	北幹線第一	飯坂町平野字早川原 201	166
	森合町	森合町 1616	15
	しのぶ台	上鳥渡字しのぶ台 294	55
	宮代第一	宮代字向上川原 1	32
	宮代第二	宮代字一本松 863	17
	旧佐原小学校	佐原字田中内 74	23
二本松市	郭内公園	郭内 2 丁目 931	92
	塩沢農村広場	中ノ目 100	59
	岳下住民センター	三保内 721	56
	旧平石小学校	赤井沢 472	59
	安達運動場	油井字長谷堂 230	224
	建設技術学院跡	安達ヶ原 1551	22
	杉田住民センター	西町 2231	30
	杉内多目的運動広場	西勝田字杉内 235	134

	杉田農村広場 大平農村広場 永田農村広場	七段 128 太子堂 327 永田 6 丁目	55 49 33
本宮市	石神第一 石神第二 栗木平 小田部 和田石上 高木 恵向	糠沢字石神 55 糠沢字石神 61 和田字牛ヶ平 58 糠沢字小田部 1 和田字石上 1411 高木字黒作 1 荒井字恵向 1216	32 31 16 26 10 56 130
相馬市	大野台第 8	大野台 2 丁目 24	93
南相馬市	八方内	原町区大木戸字八方内 106	70
川俣町	中山工業団地第一 中山工業団地第二	大字鶴沢字中山 117 大字鶴沢字中山 112	9 11