

災害時外国人支援に関するデジタルツール要件定義等業務 委託要綱

1 背景

本県の外国人住民数は約 36 万人（2025 年 12 月末現在）で、県民総人口の 4.8%を占める。今後も外国人住民の増加が見込まれ、言語・文化が異なる外国人への災害時支援の必要性が高まっている。

南海トラフ地震の発生や気象変動による風水害の激甚化といったリスクに備え、外国人県民が安全・安心に生活できるよう、多言語により分かりやすく防災情報を提供し、防災に対する知識・意識の向上を図るとともに、災害発生時に外国人県民の状況把握や迅速な情報発信が行えるよう、県、市町村、関係団体等が相互に連携・協力して情報の共有や発信を行う仕組みを構築する必要がある。

こうしたことから、2025 年度に外国人被災者の情報収集・情報共有の仕組みの構築に関する基本調査を行い、防災に対する知識・意識の向上を図るための「外国人県民向け多言語防災情報発信ツール（外国人キーパーソン向け情報収集・提供ツールを含む）」、及び、県、市町村、関係団体等が情報を共有し、相互に連携・協力するための「愛知県災害多言語支援センター連携システム」を開発する。

2 目的

本業務は、1 に記載の 2 つのデジタルツールを 2027 年度に開発・導入するための要件定義を実施するとともに、調達に関する調達仕様書の原案の作成等を行う。

3 対象デジタルツールの概要

(1) 外国人県民向け多言語防災情報発信ツール

【概要】

- ・外国人県民が普段使用している SNS（LINE や Facebook 等）を想定。
- ・登録者には使用言語と在住市町村を登録してもらい、登録言語による情報配信、在住市町村別の情報配信を実施。

【発信内容】

- ・平常時には、防災・減災に役立つ情報等を定期配信し、災害に関するストック情報の習得を促進する。
- ・災害時（応急時）には、災害情報を配信し、避難行動等の適切な行動を支援する。
- ・災害時（復旧・復興時）には、生活再建に関する情報（罹災証明書や支援金）等を配信し、復旧・復興を支援する。

(2) 愛知県災害多言語支援センター連携システム

- ・想定するユーザーは、県・県内市町村・支援協力団体・支援協力企業

【機能①】 情報ライブラリー（掲示板）（平常時・災害時）

- ・ユーザーが平常時・災害時に活用できる情報やツール、収集した情報などを掲載し、ユーザー同士で共有する。
- ・掲載された情報を各ユーザーが活用し、災害時の外国人支援に関する体制を強化する。

【機能②】 愛知県災害多言語支援センターにおける通訳・翻訳支援調整（災害時）

- ・各ユーザーへの愛知県災害多言語支援センター開設に関する通知の発信。
- ・市町村等からの通訳・翻訳支援依頼登録、及び、支援協力団体等からの通訳・翻訳支援者の登録。
- ・上記登録内容に関するマッチング調整。

4 委託期間

契約締結日から 2027 年 3 月 12 日（金）まで

5 全体スケジュール

本業務における要件定義結果に基づき、2027 年度に 3 (1) (2) のデジタルツールの開発・運用を実施する。

2025年度	2026年度	2027年度
調査 (市町村やNPO等との検討会議・ 関係機関へのヒアリング等)	設計 (デジタルツールの要件定義書・ 調達仕様書原案の作成)	開発・運用

6 業務内容

3 (1) (2) のデジタルツールについて、下記の業務を行う。

(1) 作業実施計画書の作成

実施スケジュール、実施体制、課題・リスクの検討方針、打合せ計画等を記載した計画書を作成する。

(2) 要件定義

ア 要求事項の整理・分析

- ・2025 年度の調査結果について、別添の「外国人被災者の情報収集・情報共有の仕組みの構築に関する基本計画書」を参照し、新たに開発するツールに求める機能・性能について整理し、分析する。
- ・新たに開発するツールは、安定した運用を確保しつつ、開発・運用・保守に係るコストを抑制できる設計・構成とすること。
- ・上記を踏まえ、業務範囲、あるべき業務フロー、取り扱うべき情報を整理する。

イ 機能要件の定義

上記アの要求事項の整理・分析を基に、必要機能の一覧を整理する。

- ・必要機能の一覧、業務フロー等を踏まえ、システム構成図を作成する。
- ・処理能力、ログインユーザー数等のシステム規模を設定する。
- ・必要機能等を基に、画面仕様、遷移を検討する。
- ・望ましい情報、データ・ログを整理する。
- ・他のシステムやデータとの連携等の外部インターフェースを整理する。

ウ 非機能要件の定義

- ・WEB アプリケーション、モバイルアプリ、オンプレミスかクラウド等のシステム方式（アーキテクチャ）を検討する。
- ・冗長性・耐障害性、ユーザー数・データ量・処理件数、応答時間の目標の要求事項を検討する。
- ・可用性、拡張性、互換性、継続性、中立性の要求事項を検討する。
- ・セキュリティ要件、稼働環境を検討する。
- ・ソフトウェア更新、ハードウェア点検、セキュリティ監視、障害対応、データバックアップ、災害復旧計画等の保守要件を検討する。
- ・ユーザビリティ及びアクセシビリティを検討する。
- ・テスト、引継ぎ、教育、運用、保守に関する事項を検討する。

エ 要件定義書の作成

上記を踏まえ、要件定義書を作成する。

(3) RFI (Request For Information) の実施

「(2)要件定義」と並行し、システム提供事業者にRFI (Request For Information:情報提供依頼) を行うこと。

(4) 開発・運用・保守業務の調達に関する資料作成

ア 調達仕様書原案の作成

(2)要件定義及び(3)RFI の実施で取りまとめた資料をもとに、調達仕様書案を取りまとめること。なお、調達に関する資料を作成した受託者は、システム開発業務への参入は不可とする。

イ 要件定義書の間接報告書及び費用積算書の作成

2027年度予算の予算編成のスケジュールを踏まえ、本県の求めに応じて、要件定義の中間報告書及び、開発・運用・保守に要する費用積算書を提出すること。初回の提出期限は2026年7月上旬とする。なお、複数回提出を求めることがある。

(5) 議事録等の作成

本県やその他関係機関との打合せや協議を行う際には、あらかじめ協議事項を検討し、終了後には速やかに議事録を作成し、提出すること。

(6) 業務完了報告書の作成

作業内容を取りまとめた概要を業務完了報告書として作成し、提出すること。

7 成果物等

(1) 成果物

		記載内容参照箇所	提出期日
1	作業実施計画書	6 (1)	契約締結後 1 週間以内
2	要件定義書	6 (2)	2026 年 7 月上旬 (中間報告) 2027 年 2 月中旬 (最終報告)
3	調達仕様書原案	6 (4) ア	2027 年 2 月中旬
4	費用積算書	6 (4) イ	2026 年 7 月上旬 (中間報告) (以後、本県の求めに応じて)
5	業務完了報告書	6 (5)	2027 年 3 月中旬

(2) 納品方法

成果物は、A 4 判縦置き・横書き（作図等は適宜使用し、A 3 判の折込可）2 部とその内容を記録した電子データを提出すること。

(3) 納品先

〒460-8501 名古屋市中区三の丸三丁目 1 番 2 号
愛知県県民文化局県民生活部社会活動推進課多文化共生推進室
多文化共生推進グループ
TEL : 052-954-6138 (ダイヤルイン)

(4) その他

提出された成果物の一切の著作権は、委託者である県に帰属するものとする。
なお、県から経過報告を求められた時は、資料等の提出に対応すること。

8 留意事項

(1) 県との協議及び総括責任者の設置

- ア 受託者は、本業務の実施において、県と十分協議の上行うこと。
- イ 委託業務の開始から終了までの間、業務内容全般を常に把握している統括責任者を置き、業務実施方法や進捗状況の確認等、業務の円滑な実施のために、定期的に県と連絡調整を行うこと。
- ウ 何らかのトラブルが発生した場合は、統括責任者は県に遅滞なく報告するとともに、県と連携の上、すみやかに解決を図ること。

(2) 著作権等の保護

- ア 業務に当たり使用する図表や画像、データなどの著作権・使用权等の権利については、受託者において使用許可等を得ること。なお、これらを怠ったことにより、著作権等の権利を侵害したときは、受託者が、その一切の責任を負うこととする。
- イ 成果品について、第三者の著作権等の権利を侵害していないことを保証すること。
- ウ 著作権を始め、本業務の成果物における一切の権利は、県に帰属するものとするが、

すでに受託者が持っている著作権を活用した成果物など、受託者が特に必要と認める場合は、県と受託者との協議の上、県の業務に支障がない範囲において、著作権を受託者の帰属とすることができる。

(3) 情報管理

ア 受託者は、業務の遂行に当たっては、県や企業、個人等の情報漏洩等がないよう情報管理、機密保持に万全を期すること。

イ 受託者は、本業務の遂行にあたり知り得た情報を、委託者の許可無く他に漏らしてはならない。契約終了後も同様とする。

ウ 個人情報等の保護すべき情報を取り扱う場合は、その取扱いに万全の対策を講じること。

(4) 一括再委託の禁止

委託業務の全部及び主要部分を一括して第三者に再委託しないこと。事業の一部を再委託する場合は、再委託する業務の内容及び必要性等を十分勘案し、事前に協議すること。

(5) 業務期間中の費用負担及び契約金額の支払い

本業務を遂行するに当たって発生する費用は受託者の負担とし、その業務の対価として受託者に支払う契約代金は業務完了後、受託者の請求に基づき県が支払うものとする。

(6) 業務完了後の会計帳簿及び証拠書類の取り扱い等

ア 受託者は業務完了後5年間、本業務に係る会計帳簿及び証拠書類を県の求めに応じいつでも閲覧に供することができるように保有しなければならない。

イ 本業務に係る会計実地検査等が行われる場合は協力すること。

(7) その他

本業務の実施にあたり、県から別途指示があった場合は、可能な限り対応すること。

なお、本要綱に定めのない事項については、必要に応じて県と受託者が協議して決めるものとする。