

# 迅速で円滑な被災者支援に向けた防災DXの推進のための調査業務 委託仕様書

## 1. 件名

迅速で円滑な被災者支援に向けた防災DXの推進のための調査業務

## 2. 契約期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

## 3. 背景と目的

令和6年能登半島地震においては、在宅避難者への支援をはじめ、避難者支援の在り方が多様化するなど、様々な課題が顕在化し、柔軟かつ的確な対応を迫られる状況となった。

本市においても、少子高齢化や人口減少の進展に伴い、職員数の減少や地域防災の担い手不足が進む中、被災者一人ひとりの状況に応じた、よりきめ細やかな対応が求められている。

また、防災DXの観点からは、国においては「新総合防災情報システム」「新物資システム」「クラウド型被災者支援システム」等が整備されており、兵庫県においては総合情報システムである「フェニックス防災システム」が運用されている。

本市では、上記のような状況や被災者支援の在り方について様々な検討が進む中で、支援施策全体の整理や課題の洗い出しを踏まえての防災DXが必要となっている。

さらに、災害情報の集約・共有を目的とした「危機管理システム」や、罹災証明書の発行を行う「被災者生活再建支援システム」についても、上記の国・県のシステムとの役割分担や連携の在り方が課題となっている。

このため、限られた職員体制の中においても、的確かつ迅速な災害対応を可能とし、防災DXを取り入れた被災者支援の一層の高度化を図ることを目的として、「迅速で円滑な被災者支援に向けた防災DXの推進のための調査」を実施する。

## 4. 業務内容

「初動期(発災当日)から応急期(3日目まで)」を中心※1※2 に、本市における災害対応・被災者支援業務の現状の整理・課題の洗い出しを行い、国の動向調査・他都市の先行事例調査を踏まえ、今後の被災者支援の最適なあり方について精査・検討を行う。

※1 「初動期(発災当日)から応急期(3日目まで)」の対応は「復旧・復興期」につながるものであることを踏まえて検討をすること。

※2 「初動期(発災当日)から応急期(3日目まで)」の業務範囲については下図を参照のこと。  
 【避難所運営における初動期から応急期の業務範囲の例(赤枠内)】

大項目/中項目	項目	準備段階	初動(発災当日)	応急期(3日目まで)	復旧期(1週間まで)	復旧期
運営体制の確立	1. 避難所運営体制の確立	●避難所運営メンバーの選定(内・外分)	●避難所運営委員会の設置	●避難所運営委員会の定例会の実施	●災害対策本部で避難所運営に関する話し合いを実施(必要に応じNPO・ボランティア等の参加)	
	2. 避難所の指定	●災害発生に合った避難所を確保	●指定避難所についてどの災害に備えた避難所であるかの提示	●指定避難所以外の避難所への指定	●指定避難所以外の避難所への指定	
	3. 活動の具体的な事前決定	●避難所運営マニュアルの作成・訓練の実施	●避難所運営マニュアルの作成・訓練の実施	●避難所運営マニュアルの作成・訓練の実施	●避難所運営マニュアルの作成・訓練の実施	
	4. 支援体制の確立	●避難所からの連絡が滞りなく伝達される体制の確保	●避難所からの連絡が滞りなく伝達される体制の確保	●避難所からの連絡が滞りなく伝達される体制の確保	●避難所からの連絡が滞りなく伝達される体制の確保	
	5. 帰宅困難者、在宅避難者対応	●帰宅困難者への対応を事前に把握	●帰宅困難者への対応を事前に把握	●帰宅困難者への対応を事前に把握	●帰宅困難者への対応を事前に把握	
避難所の運営	6. 避難所の運営サイトの確保	●避難所運営の実地確認	●避難所の確保状況確認	●避難所運営方針の決定	●避難所運営方針の決定	
	7. 情報の取扱い、管理、共有	●避難所運営の進捗状況の把握	●避難所運営の進捗状況の把握	●避難所運営の進捗状況の把握	●避難所運営の進捗状況の把握	
	8. 食料・物資管理	●避難所運営計画の作成	●避難所運営計画の作成	●避難所運営計画の作成	●避難所運営計画の作成	
	9. トイレの確保、管理	●避難所運営計画の作成	●避難所運営計画の作成	●避難所運営計画の作成	●避難所運営計画の作成	
	10. 衛生的・環境的維持	●避難所運営計画の作成	●避難所運営計画の作成	●避難所運営計画の作成	●避難所運営計画の作成	
	11. 避難者の健康確保	●避難所運営計画の作成	●避難所運営計画の作成	●避難所運営計画の作成	●避難所運営計画の作成	
	12. 避難の改善	●避難所運営計画の作成	●避難所運営計画の作成	●避難所運営計画の作成	●避難所運営計画の作成	
	13. 入浴	●避難所運営計画の作成	●避難所運営計画の作成	●避難所運営計画の作成	●避難所運営計画の作成	
	14. 入浴	●避難所運営計画の作成	●避難所運営計画の作成	●避難所運営計画の作成	●避難所運営計画の作成	
	15. 配慮が必要な方への対応	●避難所運営計画の作成	●避難所運営計画の作成	●避難所運営計画の作成	●避難所運営計画の作成	
	16. 女性、子どもへの配慮	●避難所運営計画の作成	●避難所運営計画の作成	●避難所運営計画の作成	●避難所運営計画の作成	
	17. 対応	●避難所運営計画の作成	●避難所運営計画の作成	●避難所運営計画の作成	●避難所運営計画の作成	
	18. ベットへの対応	●避難所運営計画の作成	●避難所運営計画の作成	●避難所運営計画の作成	●避難所運営計画の作成	
	19. 避難所の確保に際して	●避難所運営計画の作成	●避難所運営計画の作成	●避難所運営計画の作成	●避難所運営計画の作成	

【出典】内閣府(防災担当):避難所運営ガイドライン P12「災害フェーズにおける避難所運営業務の流れ」の図

URL: [https://www.bousai.go.jp/taisaku/hinanjo/pdf/1604hinanjo\\_guideline.pdf](https://www.bousai.go.jp/taisaku/hinanjo/pdf/1604hinanjo_guideline.pdf)

その他、災害対応として、神戸市災害対策本部における情報収集等も業務範囲となるため、留意すること。

#### 4.1 本市の災害対応・被災者支援業務の現状整理および課題の洗い出し

迅速で円滑な被災者支援を行うために、本市の災害対応・被災者支援業務の現状の整理を行い、課題の洗い出しを行うこと。具体的には下記のとおり。

- ① 本市関係各所への照会およびヒアリングの支援  
 照会・ヒアリングのための資料等の作成を行うこと。なお、ヒアリングは本市職員が行うことを想定しているが、必要に応じ同席すること。  
 なお、関係各所は危機管理局・企画調整局・福祉局・健康局等を想定している。
- ② 国・県等の取り組みに関する調査
- ③ 本市の現状分析および課題整理  
 支援内容一覧、相関図、業務フロー等の作成を行うこと。



## 5. 実施体制

本業務に従事する者は2名以上とし、これらの者のうちからプロジェクトリーダーとして1名を選任すること。提案書には具体的な工数等を記載すること。

## 6. 成果物

### 6.1 成果物

以下の成果物を作成・提出し、本市の検収を受けること。

	成果物	内容
1	業務実施体制図	プロジェクトリーダーや各メンバーの役割等を明記したもの。契約締結後1週間以内に提出すること。
2	プロジェクト計画書	作業構成、スケジュールなど、プロジェクト全体の実施計画を示したもの。契約締結後2週間以内に提出すること。
3	進捗報告書	プロジェクトの進捗状況
4	課題管理表	課題をまとめたもの
5	各業務の成果物 ※詳細は本市と協議 のうえ決定する	成果物として想定されるもの 4.1災害対応・被災者支援業務の課題の洗い出し ・現状課題をまとめたもの ・支援内容一覧、相関図、業務フロー、ロードマップなど 4.2避難者受付のDX ・仕様書 など 4.3被災者情報の集約にかかる整理 ・項目一覧
6	報告書	・定例会議事録 ・報告書

### 6.2 納品形態及び部数

いずれも電子で1部納入することとし、提出時には納品書(任意様式)を合わせて提出するものとする。

また、ファイル形式は「Microsoft Office2016Professional」で編集できる形式とし、成果品作成完了時点で最新のウイルスに対応したウイルス対策ソフトによりチェックを行い、使用したウイルス対策ソフト、チェックを実施した日付を明示した上で納品すること。

### 6.3 納入場所

神戸市危機管理局危機対策課

### 6.4 検収の完了

本市による成果物の承認をもって検収の完了とする。

## 7. 特記事項

### 7.1 再委託

本業務については、原則として再委託を認めない。ただし、特定の業務についてのみ、やむを得ず再委託が必要となる場合は、提案書に再委託を行う業務の内容及び委託予定先を記載し、本市の承認を求めること。なお、その場合においても、再々委託は認めない。

### 7.2 情報の管理

本市から提供する資料等については、情報漏洩を防止するための適切な措置を講ずること。受託者は、本業務を遂行するにあたって知り得た情報を、本市の書面による承諾を得ることなくその目的外に使用し、又は第三者に提供し、若しくは利用させてはならない。また、受託者は本業務の履行上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。本業務完了後においても同様とする。

### 7.3 セキュリティポリシー等

業務の遂行にあたっては、本市の「神戸市情報セキュリティポリシー」及び「情報セキュリティ遵守特記事項」を遵守すること。

URL:<https://www.city.kobe.lg.jp/a06814/shise/jore/youkou/0400/policy.html>

### 7.4 関係法令等の遵守

関係する法律等に基づいて適正に業務を遂行すること。

### 7.5 委託作業への疑義

委託作業において指示内容に関して疑義が生じた場合は、必ず本市と協議の上、承認を得ること。また、本仕様書に記載されていない業務等については、必要に応じて別途協議の上、決定する。