

## スポーツボランティア支援業務委託基本仕様書

### 1 業務目的

本県は、全国・世界に打ち出せるスポーツ大会を招致・育成し、地域の活性化に繋げていくことを目指している。

本事業は、アジア・アジアパラ競技大会のボランティア等がスポーツイベントのボランティア募集情報を得られる仕組みを構築し、アジア・アジアパラ競技大会後もボランティアとして活動できる環境を整備することで、スポーツ大会を支えるボランティアが本県に定着することを目的として実施するものである。

### 2 委託内容

#### (1) システム開発の基本要件

- ・ LINE を活用したシステムとすること。  
※ボランティアから収集した属性情報等のデータは原則、LINE ヤフー社側に保存せず、受託事業者が用意したシステムに直接、保存すること
- ・ 本委託業務で利用するシステムについては、クラウドサービスにより、愛知県専用の環境を提供すること。
- ・ 24 時間 365 日利用可能であること。ただし、バックアップ処理などシステム運用に必要最低限のシステム停止を除く。
- ・ システム及びデータに対して自動でバックアップを行う機能を有すること。
- ・ LINE のバージョンについては、最新バージョンがリリースされた後に可能な限り速やかに対応すること。
- ・ LINE の公式アカウントの機能が利用できる、もしくは同等の機能を提供できること。
- ・ システム運用開始後の機能の向上など、柔軟に対応できるとともに、将来的な拡張性を確保したシステムとすること。

#### ①属性登録（受信設定）機能

- ・ ボランティアが自己の属性・欲しい情報分野・配信条件等を選択し、登録できること。また、登録後でも、ボランティアまたは県が一部またはすべての設定を変更できること。
- ・ システム全体で登録ができる属性の総数は最大 100 種類までとする。
- ・ 県は、属性登録（受信設定）の作成、変更を随時できること。
- ・ ボランティアの属性登録（受信設定）について、回答必須／任意を県で設定できること。
- ・ ボランティアの属性登録（受信設定）を促す仕組みを有していること（初回利用時にアンケートを実施する、利用開始時に内容を変更できる、受信設定をし

ていないボランティアに対してメッセージを送ることができる、定期的な登録情報の更新の案内等)。

- ・ ボランティアの属性登録 (受信設定) について、登録時に取得する情報の取扱い (利用規約、プライバシーポリシー等) への同意に関する説明文等へのリンクを設置できること。また、同意を取得するチェックボックスを設置し、ボランティアが同意チェックした後にのみ登録情報を送信できる制御が可能であること。
- ・ ボランティアの属性登録 (受信設定) について、県が CSV ファイルで出力し、確認できること。

## ②メッセージ配信機能

- ・ ①で取得したボランティアの属性により配信グループを設定し、ボランティアの属性に合わせた最適な情報配信 (セグメント配信) を行うことができること。その際、上記によりボランティアが登録した属性等を「and」や「or」条件を複数掛け合わせることで、配信対象者の絞り込みができ、また、対象人数を確認することができること。
- ・ テスト配信を安全に実施できるよう、配信先、確認方法、識別方法等を含む運用フロー及び運用ルールを整備すること。
- ・ プレビュー画面等を用いることで、配信予定内容を事前に確認できること。
- ・ 指定した時刻に予約配信が行えること。また、県において予約の修正・取り消しが容易にできること。
- ・ メッセージ配信の効果を確認・分析ができるようにするため、過去に配信したメッセージについて、県が、配信数 (属性別、期間別、合計)、配信日、配信時間、タイトル、開封数、開封率、クリック数、クリック率等の詳細データを CSV ファイルで出力できること。

## (2) 情報セキュリティ

### ①セキュリティ対策

システムに対する不正アクセス、情報漏えい、改ざん、破壊等のリスクを低減するため、適切な技術的・組織的セキュリティ対策を実施すること。

(第三者認証を取得している場合は記載すること)

### ②クラウドサービス

(ア) バックアップを含め、データを保存するクラウドサービスの設置場所は国内のみであること。

(イ) ISMAP 又は情報セキュリティに関する第三者認証 (ISO/IEC27017、ISO/IEC27018、プライバシーマーク等) を取得している、又は同等のセキュリティ水準を満たしていること。

(ウ) 管理端末とクラウドサービスが提供するサイバー空間に至る情報の流通経路全般にわたり、通信が暗号化されていること。

(エ) クラウドサービスの利用に係る法律関係は、国内法が適用され、裁判管轄として国内の裁判所が指定されていること。

(オ) 保存されるデータについては、必要に応じて暗号化を実施すること。

(カ) クラウドサービスの利用にあたっては、クラウド事業者と利用者の責任分界点を明確にすること。

### ③アクセス管理

システムへのアクセスについては、以下を満たすこと。

- ・ 県の管理者及び県の運用担当者の権限を適切に分離すること。
- ・ 最小権限の原則に基づきアクセス制御を実施すること。
- ・ 不要となったアカウントは速やかに削除すること。
- ・ 定期的アカウントの棚卸を行うこと。

### ④ログ管理

システム操作ログ、アクセスログ、エラーログ等を取得し、一定期間保管すること。また、ログの改ざん防止措置を講じること。

### ⑤脆弱性対策

OS、ミドルウェア及びアプリケーションの脆弱性情報を定期的に収集し、必要に応じてセキュリティパッチの適用等の対策を行うこと。

### ⑥不正アクセス対策

不正アクセスやサイバー攻撃への対策として、WAF 等のセキュリティ対策を実施すること。

## (3) 信頼性

### ①可用性に係る目標値

本システムの稼働率（「年間実稼働時間」 / 「計画停止等を除いた年間予定稼働時間」 × 100）については、99.5%を満たすことを考慮した構成であること。

### ②障害対策

重大障害が発生した場合においても、サービスの継続又は速やかな復旧が可能な構成とすること。

復旧時間目標（RTO）及び目標復旧時点（RPO）を考慮したシステム構成とすること。

## (4) 拡張性

### ①性能の拡張性

ブラウザ環境の変化や利用者数の増加、LINE の仕様の変更等があった場合に、本システムの安定稼働に影響が出ないように、適宜最適な拡張を行うことができるシステム構成とし、システム運用開始後の性能向上や構造の変更等を柔軟に行えるなど、将来的な拡張性を確保したシステムとすること。なお、利用者数や配信量等の想定規模については、県と受託事業者の協議のうえ整理し、システム設計に反映するものとする。

### ②機能の拡張性

- ・ ボランティア数増加などを考慮した構成とすること。
- ・ 法律、制度改正が発生した場合に柔軟に対応し得るシステムであること。

#### (5) テスト環境の構築

- ・ システムの利用にあたり、県が利用できる上記機能を備えたテスト環境を、2026年5月15日までに構築し、テスト期間中は県が自由に利用できるようにすること。テストの実施にあたっては、システムやクラウドサービス等の設定内容等が確認できる資料等（テスト計画書及びテスト結果報告書）を作成し、県の承認を得ること。
- ・ テストについては、利用者の権限（ユーザーの立場）ごとに想定される操作が適切に行われることを確認するとともに、主要機能・データ入出力・情報配信等について確認を行うこと。テスト項目の詳細は、委託事業者が作成するテスト計画書において定め、県の承認を得ること。
- ・ 「(9) ボランティア募集情報の収集」の仕組みを、本システム内に組み込む、別の仕組みを用意する等に関わらず、2026年10月17日までにテスト環境を構築し、上記と同様にテストを行うこと。

#### (6) マニュアルの作成

- ・ システムの操作方法について、システム操作マニュアルを作成すること。
- ・ 画面のスクリーンショット等を用いて分かりやすく作成すること。
- ・ 業務に不慣れな者でも理解できるように、平易な用語を用いること。

#### (7) 運用及び保守要件

##### ①運用・保守計画書の作成

受託事業者は、運用開始までに運用・保守の作業内容などをまとめた資料（運用・保守計画書）を作成し、提出すること。

##### ②サーバ及びライセンス等の調達・導入

システム稼働に必要な事項については、事業者が行うこと。

##### ③業務時間

通常時の運用・保守業務は、原則として土曜日、日曜日及び休日を除く9時から17時30分の間に作業を実施すること。ただし、緊急性や庁内への影響などを考慮したうえで、県及び受託事業者の両者において必要と認めた場合には、上記時間外においても作業を実施すること。

##### ④緊急時対応

緊急時に必要な手順や双方の連絡先等を記載した障害対応マニュアル（対応フロー）を作成すること。障害発生時等の緊急時において、直ちに復旧可能な体制を維持すること。

##### ⑤作業時の注意

システム停止を伴う作業等を行う場合、アカウントのログイン抑止やメンテナンス中を示すメッセージの表示など、適切な対応を行うこと。なお、作業等を行う場合は、県の承認を得た上で実施すること。

##### ⑥障害対応

障害が発生したときは、以下の対応をとること。また、「⑧運用時の報告（イ）臨時報告」に示す段階において、速やかに県に報告すること。

(ア) システム故障時の一時対応

障害が発生した場合は、直ちに障害箇所の特定、影響範囲の調査など障害発生状況の把握を行うこと。また、システムに関する障害の程度に応じてあらかじめ作成した障害対応マニュアルに記載する連絡網より報告すること。

(イ) システム故障時の二次対応

収集した障害情報をもとに原因を分析し、障害発生以前の状態まで復旧するとともに、同様の障害が再発しないよう予防措置を講じること。

(ウ) OS の最新バージョンがリリースされた後、速やかに対応すること。

⑦定期保守

サービス運用に必要な定期保守を随時実施すること。定期保守によるシステム停止は行わないことを基本とするが、やむを得ずシステムを停止する場合は、事前に周知したうえで実施すること。

⑧運用時の報告

(ア) 定期報告

月に一度、運用・保守業務に関する報告（システムの更新・障害記録、問合せの受付記録等、本県と協議のうえ決定したもの）を行うこと。

(イ) 臨時報告

必要に応じて臨時の運用・保守会議を開催すること。また、障害が発生した場合は、以下の段階において速やかに報告すること。

(a) システム障害、データ及び関係資料の漏えい、滅失、棄損、その他の事故が発生したとき、またはその恐れがあるとき。

(b) 障害原因の特定、再発防止のための措置を講じるまでの途中経過（都度）

(c) 最終報告

報告の内容は以下の内容とする。ただし、障害発生またはその恐れがある際には、速やかな対応を優先することとし、その時点で判明している必要最低限の項目で報告を行うこと。

**【報告内容】**

発生の日時、発生箇所、発見経過、対応の経過、原因、影響範囲、対処方法、他に同様の事象が発生していないか、再発防止策、その他必要な事項

⑨ソフトウェアのバージョンアップ

ソフトウェアのバージョンアップは、その適用可否の判断に必要な調査及び評価をし、バージョンアップ版の提供及びインストール作業を行うこと。

⑩システムの更新履歴管理

システム構成等を変更した場合、構成の変更に関する記録、文書、資料等の作成及び管理を行うこと。また、OS のアップデート、ファームウェアの更新、パッチ適用の履歴を記録し、管理すること。

⑪バックアップ

システムデータについては定期的にバックアップを取得し、障害発生時に復旧可能な体制を整えること。バックアップは日次7世代、週次4世代、月次12世代とすること。

#### ⑫監視

システムの稼働状況について常時監視を実施し、異常を検知した場合は速やかに対応すること。

#### ⑬契約終了時の対応

契約終了時には、本件のデータを県へ返却するとともに、保持するデータを適切な方法で完全に消去すること。

### (8) 登録者の募集

本システムへの登録を促すチラシを作成・送付すること。

- ・ 登録の手間がかからないことや、登録のメリットが分かる内容とすること。
- ・ デザイン案については事前に県からの確認を受け、修正指示があった場合はこれに対応すること。
- ・ チラシは45,000部印刷すること。
- ・ 契約後、県・組織委員会と調整のうえ、送付先・送付部数を記載した配布計画を作成すること。また、送付先への発送費用を負担すること。
- ・ 完成したチラシについては、電子データを事業担当者のメールアドレスへ送付すること。

### (9) ボランティア募集情報の収集

- ・ 県がスポーツイベント主催者から必要な情報（募集内容、募集人数、活動日時、場所、条件等）を効率的に収集・転記できる仕組みを提供すること。
- ・ 本システムに組み込む、別の仕組みを用意する等は問わないが、スポーツイベント主催者の負担軽減及び、情報の正確性・即時性を確保することを考慮すること。

## 3 スケジュール条件

以下の条件を満たすスケジュールを作成し、県の承認を得ること。

### (1) 一次フェーズ

契約締結～2026年 5月15日	システム開発・テスト環境構築
～2026年 5月25日	システム納品、マニュアル・チラシ納品

### (2) 二次フェーズ

契約締結～2026年10月24日	ボランティア募集情報提供フロー完成
～2026年10月31日	ボランティア募集情報収集開始

## 4 業務の実施期間

契約締結の日から2027年3月31日まで

## 5 成果物の提出

本業務終了後、成果物として以下のとおり日本産業規格A4判で各成果物につき1部作成し、提出すること。また、これらの文章を電子データとして提出すること。

- (1) 業務完了報告書
- (2) 制作物 (LINE システムのソースコード)
- (3) システム設計書
- (4) 運用保守設計書
- (5) テスト計画書
- (6) テスト結果報告書
- (7) システム操作マニュアル
- (8) 障害対応マニュアル

## 6 委託料の支払い

原則、精算払いとする。

## 7 留意事項

- (1) 本業務は、受託事業者で有している知識に基づき行うものとし、本業務で知り得た情報については、管理・保管を十分行うとともに、外部の漏えいに十分注意すること。
- (2) 委託業務の実施にあたっては、事前に県と十分協議を行うこと。また、契約期間中についても、進捗状況及び今後の進め方等を、県に逐次報告するほか、必要に応じて打合せを実施すること。
- (3) 委託期間中は、業務経過全般を常に把握している専任の担当者（県との連絡調整担当者）を置くこと。
- (4) 納入される成果物については、第三者が権利を有する著作物（以下「既存著作物等」）が含まれる場合には、受託事業者は、当該既存著作物の使用に必要な費用の負担及び使用許諾契約等に関わる一切の手続きを行うこと。
- (5) 委託業務を遂行する上で必要となる一切の経費は、受託事業者が負担すること。
- (6) 委託業務を遂行する上で必要となる一切の申請手続きを行うこと。
- (7) 次期更改時に以下の引継ぎを行うこと。
  - ・ 受託事業者は、本契約の履行期間の終了、全部若しくは一部の解除、又はその他の契約の終了事由の如何を問わず、本契約が終了となる場合には、受託事業者は県の指示のもと、本契約終了日までに県が継続して業務を遂行できるような必要な措置を講じ、他のシステム等に移行する作業の支援を行うこと。
  - ・ 受託事業者は、業務引継ぎに伴いデータ移行等が発生する場合、本システムで扱うデータのうち、移行のために必要となるデータを汎用的なデータ形式 (CSV 等) に加工し、提供すること。更にファイル・データレイアウト等の資料を提供し、誠意をもって協力すること。
  - ・ クラウド環境上に構築する場合は、契約終了後も県が継続利用又は円滑に移行できるように、必要な設定情報、構成情報、アカウント情報その他必要資料を引き渡すこと。

- (8) 本業務の実施にあたり、本仕様書に記載のない事項またはやむを得ない事情により契約内容の変更を行う必要が生じた場合の変更事項については、県と協議のうえ決定するものとする。