

地理情報システム専用ヘルプデスク  
業務委託仕様書（案）

令和8年5月  
三重県

## 目次

1 委託する業務の内容.....	4
1-1 業務名 .....	4
1-2 業務の概要.....	4
1-3 履行期間 .....	4
1-4 履行場所 .....	4
1-5 委託する業務の対象システム.....	4
1-6 納入物 .....	5
1-7 支払条件 .....	5
2 業務体制.....	6
2-1 報告 .....	6
2-2 GIS ヘルプデスク担当者.....	6
2-3 業務時間 .....	6
2-4 勤務場所（作業場所） .....	6
3 問い合わせ対応.....	6
3-1 三重県職員からのGISソフトに関する問い合わせ及び相談受付対応.....	6
3-2 市町職員、事業者及び県民等からの問い合わせ .....	7
3-3 エスカレーション .....	7
3-4 問い合わせ内容の記録 .....	7
4 M-GIS から QGIS 等他 GIS ソフトウェアへの移行サポート.....	7
4-1 対象者 .....	7
4-2 方法.....	7
5 三重県職員向け GIS 研修の開催.....	7
5-1 開催目的 .....	7
5-2 開催方法 .....	8
5-3 研修内容 .....	8
5-4 研修資料の作成.....	8
5-5 研修の録画及び研修動画の作成.....	8
5-6 研修設備 .....	8
5-7 研修後のアンケート実施及び質疑応答.....	8
6 Mie Click Maps (ArcGIS Online) へのコンテンツ掲載作業.....	9
6-1 既存コンテンツの更新作業.....	9
6-2 コンテンツの新規掲載作業.....	9
7 Mie Click Maps 及び SIS の利用実績の集計.....	9
7-1 方法.....	9
8 共通業務.....	9
8-1 勤務場所の管理.....	9
8-2 GIS ヘルプデスク担当者の研修.....	9
9 留意事項.....	9
9-1 勤務場所の環境整備 .....	9
9-2 機密保持 .....	10

9-3	著作権の帰属等.....	10
9-4	個人情報の取扱い.....	11
9-5	再委託の禁止.....	11
9-6	業務引継.....	11
9-7	原状回復.....	11
9-8	暴力団等による不当介入に対する対応.....	11
9-9	疑義の解釈.....	12

## 1 委託する業務の内容

### 1-1 業務名

地理情報システム専用ヘルプデスク業務委託

### 1-2 業務の概要

三重県では、簡易統合型 GIS ソフトウェア（以下、「M-GIS」という）及び Esri 社製 ArcGIS Online を用いた公開型 GIS ソフトウェア（以下、「Mie Click Maps」という）等を運用しており、また、フリーソフトウェアである QGIS の導入を検討するなど、積極的に地理情報システム（以下、「GIS」という）を活用している。

現在、三重県職員、事業者及び県民等からの GIS に関する問い合わせ、相談、GIS ソフトウェアの操作サポート及び一部の GIS 研修等については、GIS ソフトウェアのサポートに求められる難易度の高度化が進み、安定かつ継続したサポートが難しくなっている。また、M-GIS の運用終了に伴い、QGIS 等他 GIS ソフトウェアへの移行を進めているが、移行に伴う三重県職員、市町職員、事業者及び県民等へのサポートが必要となっており、県では、地理情報システム専用ヘルプデスク（以下、「GIS ヘルプデスク」という。）を設置し、次のような業務を委託する。

- 三重県職員、市町職員、事業者及び県民等からの問い合わせ対応
- M-GIS から QGIS 等他 GIS ソフトウェアへの移行サポート
- 年 1 回三重県職員向け GIS 研修の開催
- Mie Click Maps へのコンテンツ掲載作業
- Mie Click Maps 及び SIS の利用実績の集計

以上の業務を主体的に実行するため、GIS ヘルプデスク担当者には、専門知識及び実務経験とともにコミュニケーション能力が求められる。

### 1-3 履行期間

契約日から令和 10 年 3 月 31 日まで

### 1-4 履行場所

三重県本庁舎（三重県津市広明町 13 番地）又は受託者の事務所等

### 1-5 委託する業務の対象システム

- 簡易統合型 GIS ソフトウェア（M-GIS）

三重県が業務ツールとして利用している簡易 GIS アプリケーションである。

インターネット上にて、市町職員、事業者及び県民等向けにも公開しているが、当該ソフトウェアの保守終了に伴い、QGIS 等他 GIS ソフトウェアへの移行を進めている。

- Esri 社製 ArcGIS Online を用いた公開型 GIS ソフトウェア（Mie Click Maps）

インターネット上にて、三重県の地図情報を公開しているサービスである。利用者は、主に県民及び事業者となる。掲載については、各所属から依頼があり次第、デジタル改革推進課が管理しているアカウントにて掲載作業を行っている。

- Esri 社製 ArcGIS Pro

Mie Click Maps に掲載するデータの編集を行うために、主に三重県デジタル改革推進課職員が使用している。

- ・インフォマティクス社製 SIS  
三重県庁内では高機能 GIS と位置付け、M-GIS 及び QGIS 等で実現困難な地図情報の編集を行う。  
三重県職員が利用可能である。
- ・フリーソフトウェア QGIS  
所属が業務で使用するデータの編集及び解析等に使用する。M-GIS と同様に業務ツールとして利用している。

## 1-6 納入物

### (1) GIS ヘルプデスク担当者名簿

契約後速やかに、担当者の氏名、保有資格（証明書を添付）及び連絡体制を電子ファイルにて提出し、三重県の承認を得ること。

また、契約期間中の変更が生じる場合は、原則として、変更の1ヶ月前までに三重県の承認を得ること。

### (2) 月間報告書

問い合わせ対応及び Mie Click Maps へのコンテンツ掲載作業の進捗状況等をまとめた業務実績を毎月、電子ファイルにて提出すること。

### (3) 議事録

業務に関する会議の議事録は、受託者が作成し三重県に提出すること。

### (4) マニュアル、管理台帳、図表及び資料等

GIS ヘルプデスク担当者が作成又は更新したマニュアル、管理台帳、図表及び資料等は、作成又は更新次第、電子ファイルにて提出すること。

### (5) 三重県職員向け GIS 研修の研修資料等

GIS 研修の研修資料、研修時の録画データ及びアンケート結果等を、研修終了後 2 か月以内に、電子ファイルにて提出すること。

### (6) Mie Click Maps 及び SIS の月間利用実績

Mie Click Maps 及び SIS の利用実績を、三重県が指定するマニュアルを基に集計し、毎月、電子ファイルにて提出すること。

### (7) 業務完了報告書

(1) から (7) までの納品物について、業務完了時に、印刷物（1部）及び CD-R 等の媒体に保存した電子ファイル（1部）で提出すること。

## 1-7 支払条件

業務委託契約書に記載のとおりとする。業務未完了分を前倒しで支払うことはできない。履行期間終了後、一括支払いとする。契約期間中に消費税法が改正された場合は、該当期間の費用について改正後の税率を適用する。

また、改正日が期中の場合は、当該年度の支払額を改正前後の期間に分けて支払う。

## 2 業務体制

### 2-1 報告

- ・契約締結後、委託業務の履行に関する責任者（以下「実施責任者」という。）及びGISヘルプデスク担当者等の名簿並びに連絡体制を三重県に提出すること。実施責任者又はGISヘルプデスク担当者等の追加又は変更が発生した場合も同様とする。
- ・実施責任者又はGISヘルプデスク担当者等を変更する場合は、十分な引継ぎを行い業務に支障をきたさないこと。
- ・緊急時においては、連絡体制に従い、作業者を速やかに報告すること。

### 2-2 GISヘルプデスク担当者

#### (1) 勤務体制

研修時を除き通常は1名での対応を想定している。割り当てた人数で業務に支障が出るようなことがあれば、三重県は、増員や担当者の交代を要求できるものとする。

#### (2) 実務経験及び資格条件

GISヘルプデスク担当者は、地理情報システムに関する操作研修、地理情報システム活用等のコンサルティング及びGISヘルプデスクに類する業務を経験した者とする。

### 2-3 業務時間

- ・勤務日は、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）による休日及び年末年始の休日を除いた月曜から金曜までとする。
- ・GISヘルプデスク担当者が、有給休暇または振替休暇等を取得する場合は、事前に業務体制を調整し報告すること。ただし、急を要する場合（忌引き、病気または事故等）の休暇取得は事後報告とする。
- ・勤務時間は、原則として、午前は9時から12時まで、午後は13時から17時15分までとする。休憩時間は12時から13時までとする。
- ・三重県本庁舎までの公共交通機関の運休又は道路等の通行止めが実施された場合（実施が予想される場合を含む）は、受託者の判断により、受託者事務所等からの電話対応又は登庁中止、早退を決定できる。  
なお、この場合は、遅滞なく受託者から三重県に理由と対応を連絡すること。

### 2-4 勤務場所（作業場所）

- ・三重県本庁舎行政棟7階ヘルプデスク室又は受託者の事務所等を勤務場所とする。  
なお、Mie Click Mapsへのコンテンツ掲載作業については、三重県本庁舎行政棟7階ヘルプデスク室内にて実施すること。
- ・GIS研修は、三重県が別途指示する会議室にて実施すること。

## 3 問い合わせ対応

### 3-1 三重県職員からのGISソフトに関する問い合わせ及び相談受付対応

- ・委託業務の対象システムについて、操作を説明すること。電話及び電子メールを主な手段とし、問い合わせの内容によっては、SKYSEA Client Viewによる遠隔操作を併用

し対応すること。

- 業務への GIS 活用について相談があった場合、実現可能かを判断し、委託業務の対象システムの範囲内において、操作方法を説明すること。  
電話等による説明が難しい場合は、手順書等を作成し、問い合わせ職員へ配付すること。
- 問い合わせの内容を、関係者が共有できる形式で蓄積し、GIS ヘルプデスクの業務改善に活用すること。

### 3-2 市町職員、事業者及び県民等からの問い合わせ

- インターネット等にて、三重県が公開している Shape ファイル等について、GIS ソフトウェアへのインポート方法に関する問い合わせ及びインポート時にエラーが発生した場合の対処方法の案内を行うこと。
- 三重県が公開している Shape ファイル等を GIS ソフトウェアにて閲覧できない場合の対処方法を案内すること。
- Mie Click Maps の操作方法について、案内すること

### 3-3 エスカレーション

SIS、ArcGIS Pro 及び Mie Click Maps については、三重県は保守契約を締結している。システムの不具合や障害発生時など、必要に応じて、保守契約締結事業者と連携し対応すること。

### 3-4 問い合わせ内容の記録

問い合わせの内容を、関係者が共有できる形式で記録し、GIS ヘルプデスクの業務改善に活用すること。

## 4 M-GIS から QGIS 等他 GIS ソフトウェアへの移行サポート

### 4-1 対象者

三重県職員、市町職員、事業者及び県民等 M-GIS 利用者が対象である。

### 4-2 方法

M-GIS の廃止に伴い、円滑に QGIS 等他 GIS ソフトウェアへの移行を行えるようにサポートをすること。サポートについては、三重県が作成した手順書を基に行うこと。三重県が作成した手順書に記載されていない問い合わせ内容については、必要に応じて三重県と協議の上、受託者から回答する。

## 5 三重県職員向け GIS 研修の開催

### 5-1 開催目的

職員が地理情報を業務に活用できるようになることを目的に、職員が利用できる QGIS の操作方法や活用方法の習得を図る。

## 5-2 開催方法

- ・ 対面形式及びウェビナー形式で研修を行うこと。
- ・ 対面形式で30人、ウェビナー形式で500人の同時開催を想定している。
- ・ 年間2日間以上実施すること
- ・ 対面形式の研修は、三重県が別途用意する三重県本庁舎内又は三重県本庁舎周辺施設内の会議室にて実施する。

## 5-3 研修内容

基礎コースを午前、応用コースを午後に実施すること。研修内容は、想定であるため、必要に応じて、変更しても構わない。

研修受講に際して、受講職員側で必要な準備がある場合は、受託者から受講職員へ連絡を行うこと。

### ア 基礎コース（2時間程度）

- ・ GISの仕組み
- ・ QGISの概要
- ・ QGISの基本操作
- ・ Mie Click Mapsの紹介

### イ 応用コース（3時間半程度）

- ・ 地図と著作権の関係について
- ・ GISの活用事例
- ・ GISを用いたデータ解析

## 5-4 研修資料の作成

- ・ 実際の操作画面等を研修資料に掲載し、研修資料を作成すること。
- ・ GISの活用事例は、国又は地方公共団体による活用事例とする。
- ・ 研修資料は、研修実施前に、三重県に提出し、三重県の承認を得ること。
- ・ 研修資料は、三重県職員限定で後日公開する。公開作業は、三重県が実施する。

## 5-5 研修の録画及び研修動画の作成

- ・ 研修実施時は、録画及び録音を行うこと。
- ・ 録画及び録音したデータについては、不要な箇所のトリミング等編集を行うこと。
- ・ 作成した研修動画は、三重県職員限定で後日公開する。公開作業は、三重県が実施する。

## 5-6 研修設備

- ・ 研修実施に必要なパソコン、大型ディスプレイ、マイク及びウェビナー用のWeb会議ライセンス等については、三重県が用意する。

## 5-7 研修後のアンケート実施及び質疑応答

- ・ 研修後に受講職員に対してアンケートを実施し、受講職員の研修内容の理解度等を測定すること。アンケート項目については、三重県から別途指示する。

## 6 Mie Click Maps (ArcGIS Online) へのコンテンツ掲載作業

### 6-1 既存コンテンツの更新作業

- ・定期的に更新が必要なコンテンツについて、所属から依頼があり次第、更新作業を行う。更新方法については、依頼所属又は三重県デジタル改革推進課から事前に説明する。
- ・コンテンツ更新作業において、ArcGIS Pro、M-GIS 及び Microsoft Excel 等を使用したデータの整形作業も、本委託業務の範囲内である。
- ・更新を行うコンテンツ数については、下記のとおりである。  
なお、コンテンツ数については、変動する場合がある。  
毎月：約 10 件、3 か月に 1 回：約 6 件、毎年：約 5 件、不定期：約 40 件

### 6-2 コンテンツの新規掲載作業

- ・Mie Click Maps に新規にコンテンツを掲載の相談があった場合、三重県デジタル改革推進課担当者同席の上、ヒアリングを行うこと。ヒアリングは、対面形式又は Web 会議形式にて実施すること。
- ・ヒアリングを行った上で、Mie Click Maps への掲載が実現可能か、判断すること。  
なお、ArcGIS Online のクレジット消費が大きい場合、Mie Click Maps への掲載が技術的に可能でも、掲載しない場合があるため、相談所属への回答前に、三重県デジタル改革推進課に報告すること。

## 7 Mie Click Maps 及び SIS の利用実績の集計

### 7-1 方法

月 1 回、Mie Click Maps へのアクセス数及び庁内での SIS 利用実績を三重県デジタル改革推進課が作成した操作手順書に基づき集計し、三重県デジタル改革推進課に報告すること。

## 8 共通業務

### 8-1 勤務場所の管理

- ・本庁舎の運用規定に従い、出入口及び窓等の施錠を行うこと。
- ・本庁舎ヘルプデスク室の整理整頓と床清掃を毎月実施すること。

### 8-2 GIS ヘルプデスク担当者の研修

- ・専門知識を習得し関連情報を共有するため、受託者が、GIS ヘルプデスク担当者向けの研修を定期的実施すること。
- ・業務の運用や手段を変更する場合は、受託者が、GIS ヘルプデスク担当者向けの研修を実施し、円滑に移行できるよう準備すること。

## 9 留意事項

### 9-1 勤務場所の環境整備

- ・作業机、パソコン、電話及び消耗品等は、以下のとおり三重県が準備する。なお、数

量は令和8年5月現在における想定であり、GIS ヘルプデスクの職員数により変動する。

作業機 : ヘルプデスク室1台

パソコン : ヘルプデスク室1台

貸与パソコンは、三重県行政 WAN に接続している職員業務パソコンを遠隔操作可能なソフトウェア SKYSEA Client View、SIS、ArcGIS Pro、M-GIS、QGIS、Microsoft Office 365 が利用可能である。

また、Mie Click Maps へのコンテンツ掲載作業に必要な ArcGIS Online のアカウントを貸与し、本パソコンからログインを行うこととする。

電話 : 内線専用1回線 (PHS1台)

- ・前項以外の備品は、受託者が準備すること。ただし、設置前に三重県の承認を得ること。
- ・三重県が設置する電話は、内線専用であり、本庁舎及び地域総合庁舎間の通話が可能である。
- ・GIS ヘルプデスク用の庁内メールやインターネットメールを使用できる。
- ・問い合わせ対応に必要な電話回線及び電話設備 (携帯電話可) については、受託者が用意すること。

電話設備は、勤務時間外に留守番電話機能を設定できること。

電話回線 (外線) の通信費は受託者負担とする。

電話回線等の設置工事にかかる費用は受託者負担とする。

- ・パソコン等の維持に要する器具、ごみ袋等の消耗品は三重県が準備する。
- ・三重県本庁舎の駐車場は、職員と同じ条件での利用可能である。なお、通勤距離等の条件を満たさない場合、駐車許可証が発行されないことがある。
- ・三重県が貸与した物品を損傷または紛失した場合は、受託者の負担にて原状回復すること。

## 9-2 機密保持

- ・GIS ヘルプデスクの業務は、三重県電子情報安全対策基準 (三重県情報セキュリティポリシー) を遵守して行うこと。当該ポリシーで抵触する行為または事象が発生した場合、そのようなおそれがある場合は、三重県に報告を行い、三重県の指示のもと速やかに対応すること。なお、三重県電子情報安全対策基準については、契約後に開示する。
- ・業務遂行上知り得た個人情報及び機密事項については、GIS ヘルプデスクの業務のみで利用するものとし、契約期間中又は契約終了後を問わず第三者に漏えいしないこと。
- ・受託者は、本業務に関わる一切を三重県の許可を得ずに写真又は映像として記録してはならない。また、本業務の内容等について、電子メールや SNS 等を用いて第三者に向けて発信してはならない。

## 9-3 著作権の帰属等

- ・業務委託契約書に記載のとおり。

#### 9-4 個人情報の取扱い

- ・受託者は業務を処理するため個人情報を取り扱う場合は、別記「個人情報の取扱いに関する特記事項」を厳守しなければならない。
- ・受託者は業務を処理するために個人情報を収集するときは、事務の目的を明確にするとともに、この業務目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行うこと。
- ・受託者は業務を処理するために個人情報を収集するときは、本人から収集し、本人以外から収集するときは、本人の同意を得た上で収集すること。
- ・受託者は業務を処理するために知り得た個人情報を契約の目的以外の目的のために利用し、又は第三者に提供してはならないこと。
- ・受託者は業務を処理するために、知り得た個人情報の漏えい、滅失及びき損の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じること。
- ・受託者は業務を処理するために、三重県から引き渡された個人情報が記載された資料等を複写及び複製してはならないこと。
- ・受託者はこの業務に従事している者に対して、在職中及び退職後において、この業務に関して知ることのできた個人情報等を他に漏らしてはならないこと及び契約の目的以外の目的に使用してはならないことなど、個人情報の保護に関し必要な事項を周知すること。
- ・三重県は必要があると認めるときは、受託者が業務執行に当たり個人情報の保護のために講じた措置に関し報告を求め、又は指示することができる。

#### 9-5 再委託の禁止

- ・原則として再委託は禁止する。ただし、書面による申請の上、三重県が承諾した場合はその限りでない。

#### 9-6 業務引継

- ・次期受託者への引継ぎ期間開始前までに、次期受託者向けの業務マニュアルを作成し、三重県の承認を受けたうえで、次期受託者に説明し手渡しすること。また、令和10年3月31日までに、業務マニュアル等の資料を利用し、業務の一切をもれなく引き継ぐこと。

#### 9-7 原状回復

- ・契約終了時に、受託者が設置した電話回線及び機器を撤去し、三重県の指示に従い原状回復すること。  
なお、原状回復にかかる作業は、GIS ヘルプデスクの業務に支障がないように日程を調整し、費用は受託者負担とする。
- ・経年劣化等（無過失）によるものは、原状回復の対象外とする。

#### 9-8 暴力団等による不当介入に対する対応

- ・受託者は、業務の履行にあたって「三重県の締結する物件関係契約からの暴力団等排除措置要綱」第2条に規定する暴力団、暴力団関係者又は暴力団関係法人等（以下、

「暴力団等」という。)による不当介入を受けたときは、次の義務を負うものとする。

ア 断固として不当介入を拒否すること。

イ 警察に通報するとともに捜査上必要な協力をする事。

ウ 委託者に報告すること。

エ 業務の履行において、暴力団等による不当介入を受けたことにより工程、納期等に遅れが生じる等の被害が生じるおそれがある場合は、三重県と協議を行うこと。

- ・受託者が前項のイ又はウの義務を怠ったときは、三重県の締結する物件関係契約からの暴力団等排除措置要綱第7条の規定により三重県物件関係落札資格停止要綱に基づく落札資格停止等の措置を講じるものとする。

#### 9-9 疑義の解釈

- ・本契約について、業務委託契約書及び仕様書に明示されていない事項であっても、履行上当然必要な事項については、受託者の責任において、これを行うものとする。なお、疑義が生じた場合には、三重県担当者への報告・協議のうえ、その決定に従うものとする。