

高知市ホームページリニューアル等業務仕様書

1 業務名

高知市ホームページリニューアル等業務(以下「本業務」という)

2 業務の背景・目的

市民に対して行政情報を正確かつ迅速に、そして確実に届けるため、本市では平成 29 年度に CMS を導入し、ホームページを現行のものへ刷新すると同時に、各職員による更新作業を可能とする構築体制を整えた。

しかし、現行のホームページに対して市民からは「情報が分かりにくい」「知りたい情報にたどり着けない」といった声が寄せられている。さらに、令和5年度の市民意識調査においても、42.9%の方が「ホームページを見たことがない」と回答するなど、利用者にとって「使いにくい」ホームページとなってしまうている。

本市では令和6年1月に「第 3 期 高知市広聴広報戦略プラン」を策定し、市民等に「伝わる」ための柱戦略の一つとして「デジタル戦略」を掲げている。これからは、市民等が「市役所に行かなくても、電話で問い合わせをしなくても、必要な情報を自ら求めて入手できる」デジタル社会の成熟に向けて、行政情報の拠点となるホームページ環境を整えていくことが必要である。

3 現状の課題等

- (1) スマートフォンやタブレット等が性能・画面サイズとも多様化しているなか、現行のホームページはモバイル端末の機種によっては文字が小さく表示されたり画面の左右が表示しきれいになかったりするなど、視認性が低くなっている。この状況を放置すると、情報を探している利用者があまりホームページ見ずに諦めてしまうことや、そもそもホームページを閲覧しないという可能性が高まる。
- (2) 現行のホームページ運用から7年が経過し、ページ内の情報が増え、サイトの構成も複雑になっていることから、利用者が欲しい情報にたどりつくためにいくつものページを経由したり、キーワード検索の結果で表示されるページにいくつもアクセスしたりといったケースが発生している。
- (3) ホームページを見たことがない・ほとんど見ないという方の理由として、「見る機会・見る必要がない」ことが推測されることから、現行のホームページは情報源として魅力あるものとなっていない。

4 リニューアルの方向性(基本方針)

(1) 主要なデバイスに対応したサイト設計

モバイル端末でも見やすいホームページ設計(レスポンシブデザインの強化)を目指す。

(2) 市民が見やすい・探しやすいホームページの構築

トップページのメニューの整理やデザイン変更, 市民に分かりやすい名称の使用, セカンドページへの効果的な誘導など, 視認性に優れ, 情報を探しやすいページ構造を目指す。

(3) DXの推進

「AIチャットボットの導入」により問い合わせ対応を減少させ, 職員の業務の効率化を実現する。

5 履行場所

本市の指定する場所

6 契約予定期間及びスケジュール

(1) 契約予定期間

ア 高知市ホームページリニューアル業務

契約締結日(令和7年7月中旬を想定)から令和8年2月 28 日まで

イ 高知市ホームページ運用保守業務

令和8年3月1日から令和 13 年2月 28 日まで ※長期継続契約

(2) スケジュール

ア 委託契約の締結

令和7年7月中旬(予定)

イ 構築期間

令和7年7月中旬から令和8年 2 月 28 日まで(予定)

ウ ホームページ公開日

令和8年3月1日(予定)

エ 運用保守期間

公開日から令和 13 年2月 28 日まで

オ 構築スケジュール

職員のシステムへの習熟を図るよう, データ移行・研修プログラムのスケジュールリングを含め, 最適な構築スケジュールを工程ごとに作成すること。

令和8年1月に総合運用試験及び職員研修を行い, 令和8年3月1日に公開することを前提とした上で, 市に提示すること。

総合運用試験及び職員研修用のテストページは12月31日までに作成すること。

なお, 詳細は本市と受託者が別途協議して決定する。ただし, 公開予定日に合わせたスケジュール管理を行うこと。

7 業務の対象

(1) 対象ホームページ

高知市ホームページ(<https://www.city.kochi.kochi.jp>)及び配下のサブサイト

なお、次の階層以下のページは除く。

<https://www.city.kochi.kochi.jp/deeps/>

<https://www.city.kochi.kochi.jp/kochi-life/>

(2) 移行対象ページ

高知市ホームページ:約 20,000 ページ

8 業務内容

高知市ホームページのリニューアル並びにリニューアル公開後のシステム運用及び保守等のために、以下の業務を行う。

(1) 高知市ホームページリニューアル業務

ア ホームページの設計・デザイン・コーディング

「3 現状の課題等」を踏まえ、現行の高知市公式ホームページを精査し、市と協議しながら最適なサイト設計を行うこと。

また、サイト全体として標準化・統一化されたデザインとし、掲載項目の整理、閲覧者のアクセシビリティ、ユーザビリティ、利用者の表示速度に配慮したサイト設計を行うこと。

さらに、急速に進むモバイルファースト化を勘案し、1 カラムレイアウトの採用など、PC だけでなくモバイル端末での画面表示も重要視してサイトを構築すること。

なお、令和8年度以降も、アクセスログ等の分析を基に、改善を検討する。

(ア) トップページ

トップページのデザイン設計については、以下の点を考慮すること。

- a 高知市ホームページであることが一目で分かるような、高知らしさが伝わるデザインを盛り込むこと。
- b 情報が多くならないよう注意し、直感的にどこに何があるか把握できるようにすること。
- c ページの遷移数削減のため、エントランスページの代わりにキービジュアルをトップページ上段に設けるデザインを採用すること。
- d 掲載情報やレイアウトを整理して、視覚的な情報検索性を高めること。
- e グローバルナビゲーションは目立つデザインにすること。
- f グループिंगされた情報を、感覚的に分かるようにイラストや画像などでアイコン化し、配置すること。
- g 色味も含めたページ全体のトーン&マナーに配慮すること。

- h デザインの軽微な変更を管理者が容易に行うことができること。
- i コンテンツは、支援メニュー、キービジュアル(スライダー)、検索機能(キーワード、分野、組織)、「重要なお知らせ」、「新着情報」、「ようこそ！市長室へ」、「広報リンク」、「バナー広告」、「外部リンク」の設置を予定している。
- j 災害時にスムーズな情報提供を可能にするため、災害専用トップページを作成すること。コンテンツは、防災情報(<https://www.city.kochi.kochi.jp/site/bousai/>)への誘導、重要なお知らせ、通常モードの入口の設置を予定している。

(イ) 所属ページ

所属ページのデザイン設計については、以下の点を考慮すること。

- a ヘッダー部分は共通メニューを採用し、メイン部分は1カラム構成にすること。ただし、掲載情報が多くなったとしても、スクロールの長さが長くなり過ぎないように工夫をすること。
- b コンテンツは全所属共通の5項目(所属名、新着情報、所属別掲載情報、業務内容、連絡先)に統一し、所属別掲載情報は所属毎の業務に合わせてボリュームを調整できるようにすること。

(ウ) サイト構造

- a 大分類(グローバルナビゲーション)の項目やラベリング、不足していると思われるコンテンツや機能などについても勘案すること。
- b 利用者にとっての使いやすさを優先し、カテゴリからコンテンツの内容が想像できるカテゴリ分類となるように設計を行うこと。
- c 目的とする記事に、トップページから5クリック以内でたどり着ける階層構造とすること。
- d サイト共通部分のデザイン修正が、全体に反映できること。

(エ) テンプレート作成

各ページのデザインに合わせたテンプレートを作成し、CMSに実装すること。テンプレート数は、トップページを含め20～30種類程度を想定している。

テンプレート作成の要件は、以下のとおり。

- a ホームページのデザインにあわせた本文用のテンプレート、ライブラリ(HTMLの部品パーツ)等を作成すること。
- b タイトル情報、パンくずリスト、問い合わせ先等を付与すること。
- c テンプレートは、ある程度のHTML等の知識がある管理者であれば、変更や新規作成、追加が可能であること。
- d 特にデザインの独自性が求められるコンテンツに関しては、分類ページなどの主要ページとは異なるデザインテンプレートを作成すること。なお、詳細は打ち合わせのうえ、決定する。
- e PC、モバイル端末等で表示した際に、解像度により表示を最適化できること。また、画像等

についてはモバイル端末等で拡大することができること。

f 第 2 階層(目次ページ)以下は, 印刷した場合に文字が切れる等の不具合が無いようにすること。

g テンプレートの最終決定は, 本市と協議の上, 行うこと。

(オ) アクセシビリティ等への配慮

日本産業規格(JIS X 8341-3:2016)で規定されているレベル「AA」に準拠し, 様々な立場の利用者であっても使いやすく分かりやすい形で, 効率的な情報提供となるホームページを構築することとし, 構築後も職員の負担を極力少なくした上で適合レベル「AA」準拠を維持すること。さらに, 以下の点に留意すること。

a 職員が作成したページが JIS X 8341-3:2016 基準に準拠しているか確認ができるアクセシビリティ確認機能を搭載させること。さらに, 「障害者差別解消法」に柔軟に対応することとし, アクセシビリティに配慮したページを作成すること。

b アクセシビリティの評価は, 総務省より配布されたアクセシビリティ評価ツール(miChecker)を用いた試験を行うこと。また, ホームページ公開後, 同試験結果を公開すること。

c 可能な限り AAA の項目にも準拠すること。

(カ) 脆弱性の排除

次に掲げる事項を含む既知の種類の脆弱性を排除するための対策を講じること。

a SQL インジェクション

b OS コマンドインジェクション

c ディレクトリトラバーサル

d クロスサイトスクリプティング

e クロスサイトリクエストフォージェリ

f クリックジャッキング

g メールヘッダインジェクション

h HTTP ヘッダインジェクション

(キ) マルチデバイス

スマートフォンやタブレット等のモバイル端末(フィーチャーフォンを除く)でもスムーズに情報を取得できるよう, モバイル端末の機種に応じて最適化したページを作成すること。モバイル端末で閲覧した場合に, 横スクロールが発生しない仕様とし, ページ読み込み時点で表示される標準的な文字は, 可読性の高い大きさにすること。

なお, 本業務においてフィーチャーフォン専用サイトの作成は必要ない。

(ク) サイト内検索

検索機能については、目立つ場所に配置した上で、サイト内をフリーワード等で検索できる機能を有し、ファイル種別やHTMLのみを検索対象にする機能、カテゴリや組織などで絞り込む機能など、より使いやすい検索機能があること。また、有償又は自社が開発したシステムを使用する場合は、見積金額に含めること。ただし、広告表示等が出るもの、テンプレート内に表示できないものは不可とする。さらに、機能として以下の点を満たすこと。

- a 利用者が探しているページにヒットしやすい、精度の高い検索ができること。
- b 検索結果について、HTML ファイルが上位に表示できるよう PDF 等の添付ファイルについては上位にこない、又は表示しないようにできること。
- c サイト内検索ボックスを、全ページの分かりやすい場所に設置すること。
- d 運用中のサイト分析に利用するため、サイト内検索されたキーワードと検索数が収集できること。

(ケ) 外国語翻訳

ASP サービスなどにより、外国語自動翻訳の仕組みを導入すること。なお、対象は全てのページとし、ページ数を限定しないこと。また、ダウンロード、プラグインの必要がなく、簡単な操作で切り替えができること。対象言語は、英語、中国語(繁体・簡体)、韓国語を想定しているが、その他の外国語についても可能な限り対応すること。なお、翻訳サービスは辞書機能を有することが望ましい。

(コ) 閲覧支援サービス機能

全てのページで音声読み上げ、文字の拡大、文字色や背景色の変更などアクセシビリティ機能を支援するホームページ閲覧支援ツールに対応できること。支援ツールは利用する際に説明ページや同意ページなどを介することなく、すぐに利用することができること。なお、既に本市が他社サービスを導入している FAQ 機能については、アドオンなどの対応により、正常に動作できるようにすること。

(サ) SNS との連携

効果的な情報発信ができるよう、市が運用している SNS サービスのタイムラインを分かりやすい場所に掲載し、リンクを設定すること。

(シ) バナー広告

本市が指定する位置にバナー広告を掲載できること。また、表示数や表示場所は変更できること。

イ CMS 導入

本市ホームページの作成, 運用・管理を一元的に行う CMS の導入・構築及び必要な設定を行い, 利用可能な状態とすること。また, CMS は, 以下の要件を満たすこと。

(ア) 基本要件

- a 自治体ホームページに最適なパッケージ製品であること。
- b 開発ベンダーによるサポートが確立されていること。
- c HTML やスタイルシートなどの専門的な知識がなくても, 簡単に直感的にコンテンツの作成等ができること。
- d 庁内イントラネットのクライアント PC から, Web ブラウザで利用する Web ベースのシステムであること。
- e クライアント PC に, 専用ソフトウェア等のインストールを必要としないこと。

(イ) 必要とする機能

別紙 1「CMS 機能要件一覧表」に示す機能とする。

(ウ) クライアント数

令和7年4月1日現在のクライアント環境は, 以下のとおり。

- a 作成者 約 2,055 人
- b 承認者 約 450 人
- c 管理者 約 10 人
- d アカウント 約 135 アカウント

(エ) クライアント環境

クライアント PC から CMS サーバーへの接続は, ブラウザを通して ID, パスワード認証でログインできること。

令和7年4月1日現在のクライアント環境は, 以下のとおり。

- a OS windows10 Pro 64 bit 及び Windows11 Pro 64 bit
- b ブラウザ Google Chrome, Microsoft Edge

(オ) 総合運用試験の実施

構築・導入時は, 安定した動作確認のため, 運用テストを実施すること。なお, 稼働を開始させる前に, アクセス権限等の設定に問題がないことを確認すること。

ウ 新規コンテンツ(生成型 AI チャットボット等)の追加

利用者の利便性を重視し, サイト内検索機能の強化を図るため, 生成型 AI チャットボットを導入すること。生成型 AI チャットボットについては全てのページでアクセスできるようにアイコン等を表

示すること。また、現状の課題やリニューアルの基本方針等を勘案し、受託者が必要と考える新規コンテンツがあれば、本市に提案し承諾を得た上で追加をすること。

エ 環境構築, 設定・調整

(ア) システム基本要件

a 標準性

- (a) 本システムを構成する製品や技術は、国際標準もしくは業界標準に準拠していること。
- (b) 本システムの拡張や更新時の調達において、調達の競争を阻害するような製品や技術は採用しないこと。

b 信頼性

- (a) 障害発生によるサービス停止を極力避け、万一の障害発生時も、短時間での運用再開を可能とすること。
- (b) 障害発生前後のデータの整合性を保持できる構成とすること。

c 拡張性

- (a) 将来的な利用者増や急激なアクセス増に対する負荷分散等が可能となるようなシステム上の拡張性と柔軟性を確保すること。
- (b) 登録するコンテンツについては、データ形式とデザインの制御を分離して管理し、将来的な媒体の規格変更やデータ移行、ワンソース・マルチユース化に柔軟に対応できるものとする。
- (c) 今後のシステム拡張や機能変更、他システムとの連携が容易に行えるものとする。

d 保守性

組織改編や制度改正等による業務の変更や、OS バージョンアップ等のクライアント環境の変更が起因となるシステムの改修が容易であること。

e 操作性

- (a) 容易にコンテンツを入力できるユーザーインターフェースを用意し、HTML に関して特別な知識がなくても、ウェブページ作成が可能な仕組みであること。
- (b) コンテンツ作成時にプレビューの確認ができる等、直感的に操作できるインターフェースを有すること。
- (c) システムの運用管理について、専門的な知識や技術を必要としない操作性及びユーザーインターフェースであること。

f 上位互換性

クライアント PC に係る市の標準ソフトウェア(OS, ミドルウェア, オフィス等)のバージョンアップに際しては, 原則として, 本システムが継続して利用できること。

g その他

CMS 画面操作に関しては, 職員がストレスなく使用できること。

(イ) システム・サーバー環境

公開サーバー及び CMS サーバーは, クラウド環境(高知県セキュリティクラウド含む)へ構築を行うこと。セキュリティ, バックアップなどの条件も含め, 運用保守期間中において円滑・安定的な運用を行うこと。ただし, CMS の運用稼働率は大規模災害発生時を含め 99.9%以上のサービスとすること。

さらに, アクセス負荷や南海トラフ地震等の広域災害への対策としてのクラウドサーバーの利用等についても勘案すること。

CMS に関するシステム環境は, CMS 利用者や管理ページ, ファイルデータの増加等を想定し, サーバーリソース増強など機能拡張が容易に行えるようにすること。また, 高知県セキュリティクラウドで導入している WAF を経由してアクセスできるようにすること。

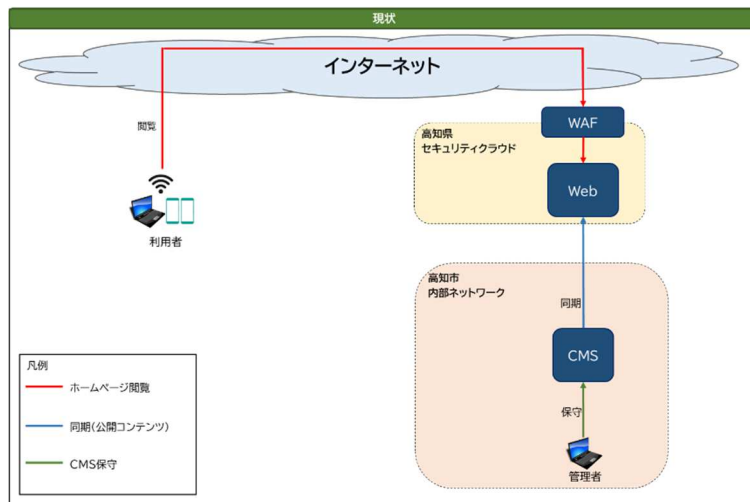
ハードウェアやソフトウェア等は, 今後のアクセス増等に備え柔軟に性能拡張が行えること。

また, サーバーに導入する OS は, サービス提供元のサポートを受けられる有償 OS とすること。

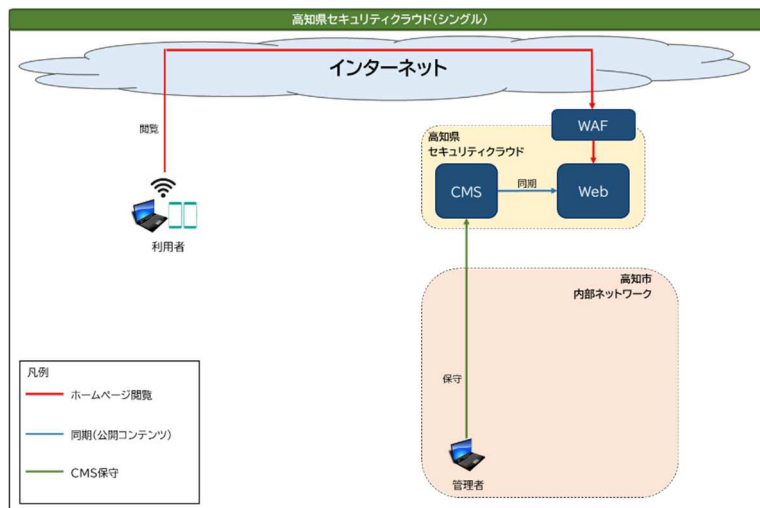
サーバーには, 有償の SSL サーバー証明書を導入し, 常時 SSL 化対応を実施すること。

公開サーバー及び CMS サーバーの現状並びにリニューアル後について概要図を以下に示す。ただし, 「サーバー稼働率は, 大規模災害発生時を含め 99.9%以上のサービスとすること。」を実現するために, 冗長(アクティブ/スタンバイ)が必要と判断される場合は, 「概要図4. 冗長構成」も参照にすること。

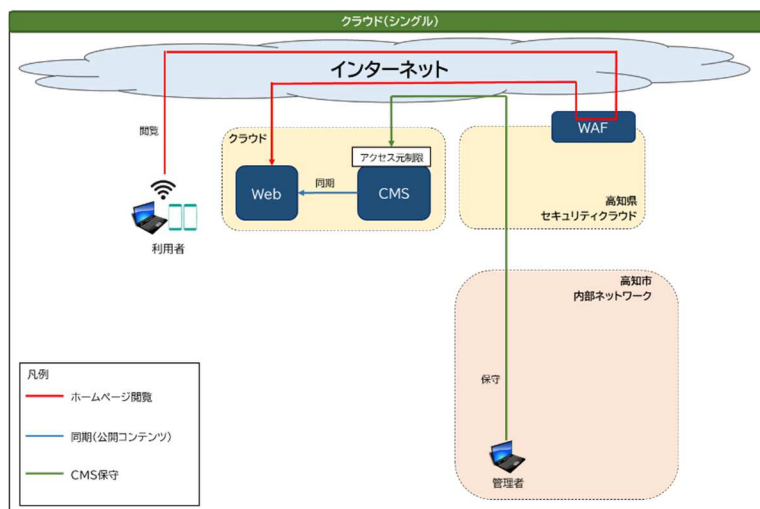
概要図1 現状(非冗長)



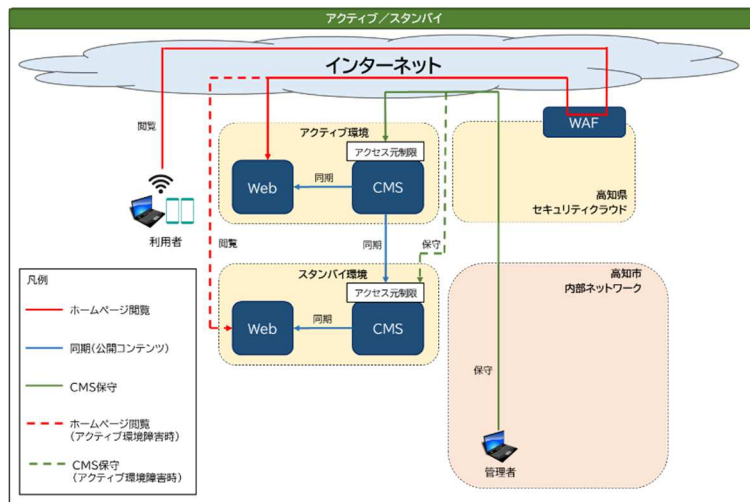
概要図2 高知県セキュリティクラウドへ配置(非冗長)



概要図3 外部クラウドへ配置(非冗長)



概要図4 冗長構成



(ウ) ホームページの稼働

24 時間 365 日の稼働を原則とする。なお、何らかの原因によりサービスが停止した場合は、速やかに復旧作業を実施するとともに代替手段を用意し、ホームページの稼働に支障がないようにすること。また、セキュリティパッチの適用等、一時的にサービスを停止する場合には、サービス停止予定日の 1 か月前までに予告を行い、最低限のサービスの停止とすること。

a 現ホームページの状況

(a) アクセス数(令和6年度実績)

- ① トップページアクセス数:372,245
- ② 総アクセス数:12,126,992
- ③ 最大アクセス数(1日):108,412(令和6年8月9日)

(b) サーバー使用状況※令和7年4月 28 日現在

- ① CMS サーバー 約 263GB

b ブラウザ対応

メーカーによるサポートの受けられる次の PC 及びモバイル端末用の標準ブラウザに対応すること。

- (a) Microsoft Edge
- (b) Google Chrome
- (c) Firefox
- (d) Safari

オ 外部 ASP サービス(アクセス解析サービス・サイト内検索サービス等)導入

即時性のあるアクセスログを容易に集計、解析できる機能の導入・設定等を行うこと。なお、CMS の機能でなく、別のアクセス解析サービスを利用することも可とする。解析結果は自動集計

され、本市がウェブブラウザを使って集計結果を閲覧できるようにすること。

また、機能として次の点を満たすこと。Google アナリティクスの利用も可とする。

(ア) ページごとのアクセス件数を把握できること。

(イ) 解析結果は、CSV ファイル等で保存できること。

カ 現ホームページからのデータ移行

リニューアル公開の前日(令和8年2月 28 日)までに現行ホームページで追加・更新された全てのコンテンツをリニューアル後のページへ反映する。データ移行については、受託者による移行作業前に不要データを本市にて削除をした上で、「8-(1)-ア ホームページの設計・デザイン・コーディング」を踏まえて実施する。

本業務で実施するデータ移行は、現行ホームページのページを単純に移し替える作業ではなく、現行サイトが現在抱えているユーザビリティに関する問題点を改善し、閲覧性・検索性の向上等を実現する作業である。

本市との協議により決定したデザインテンプレートに、現ホームページの CMS で管理しているコンテンツを取り込むこと。その際、次の点に配慮すること。

(ア) 移行手順及び方法の検討

現行ホームページのファイル構成、各ページのユーザビリティ・アクセシビリティ等の状況を十分に確認するとともに、本市の方針を十分に確認した上で移行手順等を決定すること。

なお、現行ホームページから新ホームページへのデータ移行は、原則、全て受託者が実施し、本市職員の負担を最低限とする方法をとること。ただし、移行方法によって、並行稼働期間中における記事等の更新の際、新旧両方の CMS に対して更新が必要になる場合は、本市職員が更新を行うこととする。

(イ) 移行計画書の作成

受託者は、ページ移行作業の最適な方法(データベース式での移行を原則とし、クロール式の移行方法を採用する場合は事前に本市と協議すること)、移行方針、移行ルール(マークアップ、レイアウト、表記等に関するもの)、スケジュール、役割分担等を記した「移行計画書」を作成し、本市の了承を得ること。その際、移行前のページが移行後にどのようなものか、画面イメージ等を使って説明すること。

(ウ) ページ移行の対象

新たなテンプレートにコンテンツを取り込むこと。移行対象とするページは、高知市ホームページ(<https://www.city.kochi.kochi.jp/>)及び配下のサブサイト。

移行ページは、20,000 ページ程度を予定している。なお、移行を必要とするもの及び分類表については、別途協議する。また、ページに添付されている PDF 等のファイル、画像につい

ても移行すること。

(エ) ページの分割及び統合の提案

ページを移行する際に、既存ページを分割あるいは統合したほうがよいと判断できるものについては適宜提案し、本市の了承を得ること。

(オ) ページタイトル、表記の見直しの提案

ページタイトルや、文中の表記について、統一性や正確性を持たせるために変更したほうがよいと判断できるものについては適宜提案し、本市の了承を得ること。

(カ) 移行作業期間に発生した更新ページとの差分調整

移行作業期間に、本市が新規に作成したページや更新したページなども、差分に合わせて確実に移行すること。

(キ) 移行作業確認環境の設置

移行作業の状態が本市からも確認できるよう、オンライン上に仮サイトを構築し、移行作業の進捗が分かるようにすること。併せて、移行が終了したページについて本市が確認し、CMSを用いて修正、公開、削除等が行える仕組みを用意すること。

移行作業確認用の仮サイトへは、本市及び受託者以外の IP アドレスからのアクセスを禁じる処置をとること。移行作業前にはその概要を提示し、本市の了承を得ること。

(ク) データ移行後の検証

データ移行後、受託者において適切に移行がなされたか突合作業を実施すること。なお、本市職員が公開前に移行後のページを確認できるようにすること。また、「8-(1)-ア-(オ) アクセシビリティ等への配慮」のチェックを満たすとともに、「8-(1)-エ-(ウ) ホームページの稼働」で示すブラウザで適切に表示されるかを確認すること。

データ移行に際し、現在のホームページから URL が変更となる場合は、必ず変更となった元ページから、新しい URL に正常にアクセスできるよう設定すること。原則、検索サイトからのリンク切れが発生しないよう配慮すること。

キ 市職員に対する操作研修会の開催

本市職員に対して研修会を実施すること。

(ア) 研修内容

CMSの操作方法に関する研修について下表の項目に分けて実施すること。

なお、研修日時及び会場等については、本市と協議の上決定すること。

また、研修当日の様子を撮影した映像や同等の内容を説明した映像により、研修動画を作成し、インターネット経由で閲覧が出来るようにすること。

対象	人数	時間・回数	主な内容
作成者 (※各課から1～2名程度出席)	200 ～250 人	2時間×3回以上 (目安1回70～90 人)	・システムの説明 ・記事作成, 更新方法 ・所属ページ作成, 更新方法 ・個別操作研修 など
承認者	135 人	1時間×2回以上	・システムの説明 ・ページの承認方法 ・個別操作研修 など
サイト管理者	10 人	2 時間×1回	・システムの説明 ・各種機能の説明 ・テンプレートの修正方法 ・個別操作研修 など

(イ) 研修環境

研修会場、研修会用資料の印刷、研修用パソコン、プロジェクター、スクリーン、インターネット環境は、別途本市が用意する。ただし、講師の派遣や研修時にアクセスするサーバーの環境設定、研修の動画撮影などは受託者が行うこと。

ク 実施体制・進行方法

本業務の遂行に必要な業務実施体制を確保すること。受託決定後、速やかに、業務全体の統括責任者、工程ごとの責任者・担当者及び連絡先を記した体制図(表)を提出し、本市の承認を得ること。

なお、本市が、業務の進捗状況や業務内容について支障があると判断した場合は、受託者に対し、実施体制について改善を求めることができるものとする。

(ア) 会議の開催及び議事録の作成

a 定例の進捗報告会議

原則1か月に1回以上, 進捗管理表及び報告書を作成の上, 各作業フェーズの進捗状況及び必要事項の報告会議を開催すること。会議はオンラインによる開催も可とする。会議開催の2営業日前までに, 会議に必要な資料を作成し, 本市に提出すること。

b 臨時報告会議

緊急を要する報告や協議事項が発生した場合は, 必要に応じて臨時会議を開催すること。

c 会議の進行, 議事録の作成, スケジュール等の管理

各会議の進行, 議事録の作成, スケジュール等の管理は受託者が行うこと。議事録は, 会議終了後5営業日以内に作成し, 本市に提出すること。

(イ) ガイドライン・マニュアルの作成

以下のガイドライン等を作成すること。構成及び内容については, 事前に概要を示し, 本市の了承を得ること。

a CMS 操作マニュアル

記事作成や所属ページの編集, SNS やサブサイトの更新等, 目的及び作業別に作成者向け, 承認者向け, 管理者向けのCMS操作マニュアルを作成すること。また, 本市における運用の事情や要望を反映して, マニュアルに合わせてオンラインで作業方法を確認出来る研修動画も作成し, 本市の業務内容と実施手順に沿って一連の操作方法を解説すること。なお, 画面のハードコピーなどを用いて分かりやすく作成し, 操作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。なお, 問合せ対応結果及びシステム更新結果を踏まえ, CMS 操作マニュアルを年1回改訂すること。

b アクセシビリティガイドライン

日本産業規格(JIS X 8341-3:2016), 総務省「みんなの公共サイト運用ガイドライン(2024年版)」を基本とし, 本市と協議の上, アクセシビリティ配慮の重要性や具体的な対応方法を記した「高知市ホームページ作成ガイドライン」を作成し, 記事を掲載する職員のアクセシビリティが確保できるようにすること。なお, ガイドラインはイラストや画像を用いて分かりやすく作成し, アクセシビリティについての知識がなくても理解できるように平易な用語を用いること。

(ウ) その他(記載のない提案)

受託者は, 現在のホームページが抱える問題や, ICT の急速な発展, 利用者ニーズの多様化

等を踏まえ、サイト設計やページデザイン・コンテンツ作成、データ移行、運用・保守等の側面において、本仕様書の要求にない機能等について提案を積極的に行うこと。

(2) 高知市ホームページ運用保守業務

対象範囲は CMS に係るハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク等、本調達で準備する範囲全てとし、リニューアル公開後のシステム運用及び保守について、以下の業務を行うこととする。

ア 計画書及びマニュアルの改訂等

受託者は、運用・保守の作業体制(責任者、担当者等)や、作業日程・内容などをまとめた「運用・保守計画書」に基づき、本市の承認を得た上で業務を履行すること。また、当該計画書等について、適宜、必要な改訂等を行うこと。

イ 緊急時の対応

以下のサポートについては、別途費用なしで対応すること。

(ア) システム故障時の一次対応

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把握を行うとともに、ホームページの公開を継続できる措置を講じること。

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「緊急時対応マニュアル」に記載する連絡網により、本市に復旧作業の経過状況等について、適宜報告するとともに、速やかに障害復旧体制を構築すること。

(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。なお、復旧後には故障原因及び対策等の報告を行うこと。また、障害発生予兆やパフォーマンス劣化の兆候を確認した場合は、本市の承諾を待たずにチューニング等の対応を図ること。

(ウ) 災害時の対応

災害時に本市が速やかに災害時モードに切り替えができない場合は、本市の要請に応じ、切り替え及び情報の更新を行うこと。

ウ システム異常の把握

システムの稼働は 24 時間 365 日とするため、24 時間体制でシステム異常の把握を行うこと。また、不正動作を監視・検証するためのログ情報を、業務期間中は全て保管すること。

エ セキュリティ対応

(ア) セキュリティパッチの適用

導入した全てのソフトウェア(ミドルウェア等も含む)に対し、セキュリティパッチを適用すること。また、コンテンツに脆弱性が発見された場合に適切なセキュリティ対策を実施すること。

なお、セキュリティパッチの適用については、システムに影響がないことを事前に検証し、本市の承認をもって実施すること。

(イ) ウイルス対策ソフト定義ファイルの更新

有償のウイルス対策ソフトの導入、設定等は受託者において実施することとし、導入時に最新のプログラム及びパターンファイルのアップデートを実施すること。その上で、公開後も常に最新の定義ファイルに更新すること。

オ サーバー監視

障害監視及びパフォーマンス監視のため、サーバー監視環境を 24 時間用意すること。サーバーダウン等の障害が発生した場合には、メール等で受託者に通知できる仕組みを構築すること。受託者は、障害検知のメール等を受信したときは、対応すること。

カ バックアップ

バックアップを取得し、障害発生時に以下の要件を満たせるようにすること。

(ア) 万一データが消失した場合でも、確実にデータの復旧を行えるよう準備すること。

(イ) バックアップ取得時に、本市の通常業務に影響が出ないよう考慮すること。

(ウ) バックアップデータは7世代前まで作成・管理をすること。

(エ) 障害発生後のリカバリ時のデータの損失を、過去 24 時間以内にすること。

(オ) バックアップのスケジュールは容易に変更できるようにし、任意のバックアップも可能とすること。

キ ソフトウェアのバージョンアップ

使用するソフトウェアについては、汎用的なものを使用し、構成については、将来性、拡張性、移植性を考慮すること。その上で、ソフトウェアのバージョンアップについては、その適用可否の判断に必要な調査・評価を行い、本市に報告すること。また、本市の許可を得た上で、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。

提供する CMS ソフトウェアに追加機能や設計改善などのバージョンアップが行われた場合においても同様とする。

ク ヘルプデスク及び問い合わせ対応

CMS 操作等に関する本市からの質問や問い合わせに対し、適切な指導・アドバイスを行うヘル

ブデスク要員 1 名を配置すること。対応時間は日曜日、土曜日及び休日を除く市庁舎開庁日の8時30分～17時15分とし、問い合わせ及び回答の内容を記録すること。メールによる問い合わせを基本とするが、緊急性が高い場合には電話による問い合わせにも対応すること。

なお、本市からの問い合わせについては、別途協議して作成した専用の様式を使用するものとする。

ケ アクセシビリティ適合試験と結果の公表

日本産業規格(JIS X 8341-3:2016)に基づく試験を行うこと。また、対象は、JIS X 8341-3:2016 及びウェブアクセシビリティ基盤委員会の求める「2.3 選択方法の選び方の目安」にある「b)ランダムに選択する場合」と「c)ランダムでない方法で選択をする場合」を合わせて、40 ページ以上とすること。

適合レベルは「AA」とし、可能な範囲で「AAA」も達成すること。試験後、「アクセシビリティ試験結果」を作成し、本市の了承を得ること。また、試験結果の公開ページを作成すること。

9 検査及び成果品

(1) 移行コンテンツの検査

次期ホームページが、本仕様書に示す要件を満たした上で、正式稼働できることを確実にするため、検査及び修正の期間を設定すること。

検査は、ページ内容の移行に不整合がないかを確認するとともに、日本産業規格(JISX 8341-3:2016)、総務省「みんなの公共サイト運用ガイドライン(2024 年版)」をはじめとする基準・規定への対応を確認し、対応不十分な事項があった場合は、速やかに修正対応すること。また、検査結果は報告書にまとめ、本市に提出すること。検査は、移行作業の過程において以下のとおり実施するものとする。

ア 移行作業の初期段階

移行作業の開始後、50 ページの作業を終えた段階で検査を実施すること。受託者の検査後、本市が検査を実施し、問題がないことを双方で確認できた上で、以後の作業を実施すること。

イ 移行作業の中間段階

1,000 ページの作業を終えた段階で検査を実施すること。受託者の検査後、本市が検査を実施し、問題がないことを双方で確認できた上で、以後の作業を実施すること

(2) 成果物の納品

公開するまでに、以下の物について電子データ1部及び印刷物1部を納品すること。

ア サイト設計資料一式(サイトマップ、デザイン等)

イ 開発計画書(スケジュール、プロジェクト体制一覧(体制、役割)、構築人員名簿等)

- ウ 進捗管理表・報告書
- エ ガイドライン・マニュアル(アクセシビリティガイドライン, 運用保守マニュアル, 緊急時対応マニュアル等)
- オ アクセシビリティ試験結果
- カ 打合せ議事録
- キ デザインに使用した画像データ一式(印刷物は不要。なお, 当該データを利用して, 本市が新たな画像を作成することを承諾すること)
- ク その他, 本業務で作成されたドキュメントに係るもので, 本市より指示があったもの

10 その他留意事項

(1) 個人情報

受託者は, 業務の履行に当たって作業の管理体制及び実施体制並びに個人情報の管理の状況(以下「管理体制等」という)について, 定期及び随時に, 点検を実施し, 本市に報告すること。

また, 本市は管理体制等について検査を行うものとし, 受託者は, その検査に先立ち毎年2月に高知市個人情報取扱委託業務に関する個人情報取扱状況報告書(様式第1号)又は個人情報の取扱状況等を報告する書面(以下「取扱状況報告書等」という)を本市に提出すること。

※ 受託者による点検実施後の報告については, 検査前に本市に提出する取扱状況報告書等により代えることができる。

※ その他, 個人情報保護制度については, 高知市広聴広報課ホームページを参照すること。

(2) 機密保持

本業務に従事する全ての者は, 「高知市情報セキュリティポリシー」を遵守すること。また, 受託者は, 本市の承認を得ることなく, 本業務に関して知り得た事項を受託作業に従事する者以外の第三者に漏らしてはならない。この義務は, 契約終了後も存続するものとする。

本業務において作成した資料, 又は貸与されたデータ(電磁記録を含む), 貸与品, 資料等の管理について, 万全の措置を講ずること。

なお, 本仕様書に定めがないものについては, 別途市と協議を行うこと。

(3) 著作権

ア 導入するソフトウェアについて, パッケージの固有機能に対する著作権はパッケージ開発元に留保する。

イ 導入するソフトウェアについて, 本業務で新たに開発された本市固有要件への改修に対する著作権は原則として市に帰属する。

ウ 業務を遂行するに当たり, 第三者が権利を有するソフトウェアの利用が必要となるときは, 受託

者及び本市は、その取扱いについて協議し、受託者又は本市と該当第三者との間でライセンス契約の締結等、必要な処置を講じるものとする。

エ ホームページデータ(文書・画像等のデータ及び内容)について、著作権法(昭和 45 年法律第 48 号)に規定する権利は、成果物の引渡しと同時に、市に帰属するものとする。

オ その他、ここに定めのない事項については、本市と協議の上決定するものとする。

(4) 再委託

受託者は、業務の全部又は一部の処理を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ書面により本市の承諾を得た場合は、この限りでない。

(5) 提供情報等の返還

受託者は、本市の求めに応じ、本市が提供した情報の返還及び処分に応じなければならない。

(6) 予算の減額又は削除に伴う契約解除等

本契約は、地方自治法第 234 条の3の規定に基づく長期継続契約であり、契約締結日の属する年度の翌年度以降において、市の歳出予算の当該金額について減額又は削除があった場合は、市は、契約を変更又は解除することができる。

(7) その他

本仕様書に定める事項に疑義が生じた場合、又は本仕様書に定めのない事項で協議の必要がある場合は、受託者は本市と協議を行うこと。