

## 有田市デジタルプラットフォーム(市民ポータル)の構築業務仕様書

### 1. 業務名

有田市デジタルプラットフォーム(市民ポータル)の構築業務

### 2. 本業務の目的

当市においては、防災アプリや母子手帳アプリ、健康増進アプリなど様々な分野でのデジタルサービスを展開しているが、それぞれが連携しておらず利用者 ID も異なっている。このような状態のまま各分野での DX を進めても、各サービスを利用するために別々の ID/パスワードを作成し管理する必要が生じたり、同じ情報を何度も登録したりと、利用者にとって利用しづらい状況となる。特にデジタルサービスの利用を不得意とする高齢者等においては、上記の状態ではサービスの利用率が低くなると予想される。

また、上記のような行政分野におけるデジタルサービスだけでなく、市内の事業者・団体においてホームページや SNS 等を活用し発信している情報を含め、市内の地域情報を集約したポータルサイトが存在せず、市民は自らインターネットで調べ情報を取得する必要がある。特にデジタルサービスの利用を不得意とする高齢者等はこのような情報を取得することができずデジタルデバイドが拡大する恐れがある。

このような課題を解決するために、スマートシティアーキテクチャに準拠した都市 OS と連携した市民ポータルサイトを構築することで、様々な地域情報がパーソナライズされたかたちで受け取れるサービスを実装する。

また、将来的には防災アプリや電子母子手帳アプリ、健康増進アプリなど既存アプリと都市 OS を連携させ、各アプリの利用者情報の統合やサービスの拡張を実現することで、あらゆる市民がデジタルによる便益を享受できるサービス展開を実現する。

### 3. 契約期間

契約日から令和6年2月29日まで

### 4. 委託業務内容

本業務の委託内容を以下に示す。尚、業務の実施に当たっては、以下の業務内容を十分理解し、適切な実施体制でこれに臨むこととし、その具体的手法は受託者が自らのノウハウを最大限活用して実施するものとする。また、登録者データを活用する仕組みであるため、登録者等に対する適切な配慮を行うこととする。

#### (1) 市民ポータルのサービスデザイン業務

本ポータル構築にあたっては、市民目線での全体設計を行うこと。その際、本市の地域特性を考慮した全体像を定義すること。具体的には利用者となる市民の代表属性（子育て世代、若年層、高齢者層等）を定義し、コンセプト・サービスの全体像の定義を行うこと。

#### (2) 情報設計業務

市民ポータルにおける情報設計を行うこと。本ポータルにおいては今後市 HP との記事連携によるコンテンツ提供を行うことを想定しており、ターゲットに対してどのような情報をどのように提供するかを全体定義を行うこと。

尚、市 HP は現状（CMS サーバー、公開サーバー）を利用しており、データ連携においては API 等によるデータ連携を想定している。

#### (3) ユーザインタフェースデザイン及び実装業務

全体設計の要件に基づき、ユーザインタフェースの設計・実装を行うこと。市民が利用するユーザインタフェースの設計においては、モバイルファーストを主体としたデザインを想定し、併せて高齢者や障がいを持つ方の利用も考慮しつつ検討を行うこ

と。ユーザインタフェースのデザインの検討においては本市関係職員を交えて協議の上、決定を行うこと。

#### (4) 市民ポータルの整備

市民ポータルとして十分な機能を充足する CMS の整備を行い、(1)～(3)の設計内容等の設定・反映を行うこと。

市民ポータルについてはクラウドサービスによるサービス利用モデルを想定しており、同等の機能を有するサービスを受託者にて用意し提供を行うこと。尚、利用者 ID の属性情報の取り扱いについては、本市情報セキュリティ基準等に準ずる必要があるため、データの保持・利用について現実的な方式を提案の上、実装を行うこと。

主な要件は以下の通りとする。

市民ポータル用 CMS の機能要件

No	機能名	機能概要
1	プレビュー機能	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ブラウザ同様に、ホームページの現在の状態を閲覧できること。</li> <li>・ ディレクトリに沿って任意のページを参照する事もできること。</li> <li>・ ページの新規作成・更新・削除・非公開作業を開始できること。</li> </ul>
2	コンテンツ表示機能	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 登録した記事が表示できること。</li> <li>・ カテゴリーの階層で表示できること。</li> <li>・ 第二階層のカテゴリーのサマリーページの表示ができること。</li> <li>・ 新着情報の表示ができること。</li> <li>・ 記事ランキング表示ができること。</li> <li>・ よく閲覧される記事のタグ表示ができること。</li> <li>・ ID 登録・管理機能と連携し個人の嗜好性、行動履歴等に基づき、表示コンテンツ・表示順位をポータル上で最適化表示できること。</li> </ul>
3	レコメンド機能	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ID 登録・管理機能と連携し個人の嗜好性、行動履歴等に基づき、個別最適化された情報を SNS 等を用いてプッシュ型配信を行うことができること。</li> <li>・ 管理画面において、レコメンドの設定情報を管理できること。</li> </ul>
4	コンテンツ登録・更新・複製・削除機能	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 各種情報コンテンツを登録・更新・削除できる機能を備えていること。</li> <li>・ 管理者でコンテンツをコピーできること。</li> <li>・ 管理者でコンテンツの状態を公開・非公開にできること。</li> <li>・ 情報コンテンツ登録については、官民の複数の事業者がコンテンツを登録することができるインタフェースを備えていること。</li> </ul>
5	テンプレート管理機能	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 複数のテンプレートを用意し、登録する HP コンテンツに応じて選択ができること。</li> </ul>
6	カテゴリ・タグ管理機能	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ タグ登録・更新・削除ができること。</li> <li>・ カテゴリ登録・更新・削除ができること。</li> </ul>
7	ID 管理機能	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 管理者向けの Web 画面を提供し、ID・パスワードにてログイン・ログアウトする機能を提供すること。</li> </ul>
8	アクセス制御機能	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ アセット(ユーザー、組織など)ごとに権限を設定することができること。</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>権限を割り当てるロールを設定することができること。</li> </ul>
9	問い合わせ機能	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者が問い合わせフォームから送信した質問、要望等に対して、ページ管理者に内容が通知される機能を提供すること。</li> </ul>
10	ワークフロー機能	<ul style="list-style-type: none"> <li>記事作成者、承認者等に応じた権限管理機能を提供すること。</li> </ul>
11	バナー管理機能	<ul style="list-style-type: none"> <li>バナー広告の登録・管理ができること。</li> <li>登録したバナーを表示できること。</li> </ul>
12	マルチデバイス表示機能	<ul style="list-style-type: none"> <li>レスポンシブデザイン等を採用し、パソコンやスマートフォンでの Web ブラウザに対して適切な画面サイズにて表示が可能であること。</li> </ul>
13	コメント監視・通知機能	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者のコメントを監視する機能を備えていること。</li> <li>違反コメントについて、利用者等が通知・報告できる機能を備えていること。</li> </ul>
14	お知らせ機能	<ul style="list-style-type: none"> <li>重要なお知らせ等を利用者に通知する機能を備えていること。</li> </ul>
15	電子メッセージ機能	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者に対して緊急時のお知らせなどメール等の配信機能を備えていること。</li> </ul>
16	データ抽出機能	<ul style="list-style-type: none"> <li>データを抽出する機能を備えていること。</li> </ul>

#### 市民ポータル機能要件

No	機能名	機能概要
1	ID 登録・管理機能	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者 ID(有田市 ID)を登録する機能を有すること。</li> <li>ID 登録時において利用者の以下の情報を取得し、都市 OS と連携し管理すること。 <ul style="list-style-type: none"> <li>-氏名</li> <li>-生年月日</li> <li>-性別</li> <li>-住所</li> <li>-職業</li> <li>-婚姻の有無</li> <li>-子どもの有無</li> <li>-興味がある情報(くらし、あそび、教育、文化、手続き、市政、防災の各分野)</li> <li>-よく行く周辺地域</li> <li>-市外居住者の属性</li> </ul> </li> <li>パスワード忘れの際の再発行機能を有すること。</li> </ul>
2	ログイン機能	<ul style="list-style-type: none"> <li>別途発行された有田市 ID やソーシャル ID を用いたログイン機能を有すること。</li> <li>ログインに用いるソーシャル ID は、複数 ID 「Google、Facebook、LINE、Yahoo」等が利用できること。</li> </ul>
3	多言語翻訳機能	<ul style="list-style-type: none"> <li>無料翻訳サービス等と連携し、すべてのページで英語・中国語(簡体字)・韓国語に対応した外国語翻訳ができること。</li> </ul>
4	音声読み上げ機能	<ul style="list-style-type: none"> <li>記事の音声読み上げができること。</li> </ul>
5	検索エンジン機能	<ul style="list-style-type: none"> <li>ポータル内をキーワード検索することができる機能を設け、利用者が求める的確な検索結果が表示されるようにすること。</li> </ul>

6	コメント投稿・削除機能	・ポータル上で、利用者等がコンテンツに関するコメントを投稿・削除できる機能を備えていること。
7	カレンダー機能	・利用者が自身の予定やイベントの登録・削除ができるカレンダー機能を備えていること。

#### 市民ポータル及び市民ポータル用 CMS の非機能要件

No	機能名	機能概要
1	性能要件	・国内のエンドユーザーからの画面アクセス時に要求されるレスポンスは、平常時 3 秒以下、ピーク時 5 秒以下を目安とすること。
2	信頼性要件	・回線・機器等に関して冗長化構成などの対策を講じ、サービスが長期停止とされない構成とすること。
3	セキュリティ要件	<ul style="list-style-type: none"> <li>・必要なアクセス元、ポート以外の通信へのネットワーク制御、ならびにインターネットからのアクセスに対する SSL、TLS 等を用いた通信の暗号化ができること。</li> <li>・管理ユーザ/役割ごとに CMS へのアクセス可否や、可能な操作を定義できること。</li> <li>・都市 OS と連携し、個人情報等の機密性の高いデータに対して、暗号化を施した上での保管ができること。</li> <li>・なりすましによる不正な情報入手、改ざん等を防止する対策を講じていること。</li> </ul>
4	運用要件	<ul style="list-style-type: none"> <li>・計画停止時を除き、24 時間 365 日のサービス提供が可能であること。</li> <li>・サービス提供に必要なデータのバックアップが取得でき、障害時にデータ復旧が行えること。</li> <li>・異常時検知のために監視運用ができること。</li> <li>・各機能に関するマニュアルを作成すること。</li> </ul>

#### (5) 市民ポータルに係る運用体制整備業務

市民ポータルの運用体制を整備すること。運用体制整備にあたっては以下の要件を取り込むこと。

- ① 掲載コンテンツに関する利用者からの問い合わせ対応についてについて整備すること。
- ② 利用者からの Web 問い合わせに対するメールでの回答及び関係者のエスカレーションフローを整備すること。
- ③ 利用者からのよくある問い合わせについて FAQ 文章作成、本プラットフォーム上への反映作業を行うこと。
- ④ 利用者からのコメントにおける監視・コメントへの対応等についてルールなど本市職員が参照するマニュアル整備を行うこと。
- ⑤ その他、運用上必要となるマニュアル等の整備を行うこと。

#### 5. 情報セキュリティ対策

①本業務における情報セキュリティ対策は、「有田市情報セキュリティポリシー」に準じ、下記の項目を本市に明示し、本市の承認を受けること。

- (1) 受託者及びその他サービス提供者における、本市が本業務にて取り扱う情報の本業務以外での目的外利用をしないこと。
- (2) 受託者における情報セキュリティ対策の実施内容及び管理体制
- (3) 受託者若しくはその従業員、再委託先又はその他の者によって、本市の意図しない変更が加えられないための管理体制

- (4) 本業務におけるクラウドサービスのリージョンは、日本国内とし、国内法が適用されること。
- (5) 情報セキュリティインシデントへの対処方法
- (6) 情報セキュリティ対策その他の契約の履行状況の確認方法
- (7) 情報セキュリティ対策の履行が不十分な場合の対処方法
- ②「有田市情報セキュリティポリシー」の内容に基づく情報の取扱いについて、本市の指示に従うこと。
- ③受託者は、本業務の実施責任者に対して、以下の項目について本業務に携わる前に教育を実施すること。また、実施責任者を変更するときは、新しい実施責任者に対し、本業務に携わる前に教育を実施すること。
  - (1) 「有田市情報セキュリティポリシー」に基づく情報の取扱いに関すること。
  - (2) 本業務の実施に伴い、本市等が提供した情報に関して、紛失、毀損、漏えい等の事件又は事故が発生したときの報告方法に関すること
- ④本市が必要と認め、受託者に対する情報セキュリティ監査を実施する場合は速やかに受け入れること。

## 6. スケジュール

サービスリリースについては令和6年2月を予定しており、本業務の全体計画を策定の上、業務の推進を行うこと。

## 7. 関係法令の遵守

受託者は、本業務の実施に当たり以下の関係法令等を遵守すること。

- (1) 個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)
- (2) 官民データ利活用推進基本法(平成28年法律第103号)
- (3) 地方公共団体の情報セキュリティポリシーに関するガイドライン(平成13年3月30日総務省策定)
- (4) 有田市情報セキュリティ基本方針(平成15年11月1日策定)
- (5) 有田市情報セキュリティ対策基準(平成15年11月1日策定)

## 8. 資料の貸与

本業務の遂行上必要な資料は原則として受託者が収集するものとするが、本市が保有しているもので本業務の遂行に必要な資料は貸与する。貸与を受けた資料については、業務完了とともに速やかに返却すること。

## 9. 提出書類

本業務を履行するにあたり、以下の書類を提出すること。尚、提出書類に関しては、電子データ(PDF形式)として提出すること。また、提出場所は有田市役所とし、契約締結後速やかに提出すること。

- (1) 着手届
- (2) 履行スケジュール

## 10. 納入成果物

以下の成果物を納入すること。

尚、納入成果物に関しては、紙媒体及び電子媒体(CD-R等)にてそれぞれ納入を行うこと。

- (1) サービスデザインとりまとめ資料
  - Word形式やExcel形式など編集可能な形式 一式
  - PDF形式 一式
- (2) ユーザーインターフェース画面デザイン資料
  - Word形式やExcel形式など編集可能な形式 一式
  - PDF形式 一式

- (3) 画面デザイン、サイトマップ（ワイヤフレーム）  
Word 形式や Excel 形式など編集可能な形式 一式  
PDF 形式 一式
- (4) 運用のためのマニュアル等資料  
Word 形式や Excel 形式など編集可能な形式 一式  
PDF 形式 一式
- (5) 外部アプリケーションとの連携における方針資料  
Word 形式や Excel 形式など編集可能な形式 一式  
PDF 形式 一式

#### 11. 作業場所

作業場所は、作業内容及び作業体制等を考慮し、本市と協議の上、受託者が用意すること。

#### 12. 留意事項

- (1) 業務の遂行にあたって、受託者は本市と十分な連絡調整を行い、処理方針について本市の指示及び承諾を受けなければならない。
- (2) 本業務における成果物は本市に帰属するものとする。
- (3) 受託者は、業務の履行のために連絡・確認を行う管理担当者を設置すること。
- (4) 受託者は、本仕様書の内容に疑義が生じたとき、本仕様書により難しい事由が生じたとき、あるいは本仕様書に記載のない細部については、本市と速やかに協議し、その指示に従うこと。