

宇部市機能集約型オンライン申請ポータルサイト構築業務委託仕様書

1 業務名

宇部市機能集約型オンライン申請ポータルサイト構築業務委託

2 業務目的

本業務は、オンライン申請の入り口である「デジタル窓口」として、住民が信頼して使える UI(操作性)・UX(使い勝手)を備え、スマホでも見やすい行政手続専用のウェブサイトを作成し、市民が各種申請手続をオンラインで簡便に行えるポータルサイトを構築するものである。

3 業務委託期間・実施時間

(1) 委託期間

契約締結の日から令和8年3月31日(火)まで

4 業務内容

(1) ポータルサイトの新規作成

オンライン申請の総合的な入り口として、住民が安心して利用できる行政手続専用ウェブサイトを構築する。以下の要件を満たすこと。

- ①オリジナルデザインとし、3案以上提案すること。
- ②モバイルファーストの設計とし、スマートフォン・タブレットからの利用にも配慮すること。
- ③UI/UX に配慮し、直感的に操作可能な構成とすること
- ④カテゴリ別にアイコンと手続名を組み合わせる表示し、申請名称を知らない利用者でも、目的の申請へ容易にたどり着ける構成とすること。
- ⑤アクセシビリティ及びユーザビリティへの配慮すること。
- ⑥サイト閲覧者の導線に配慮し、WCAG2.1 (AA 相当) に準拠すること。
- ⑦レスポンシブデザインを採用し、スマートフォン・タブレット端末に対応させること。また、文字サイズの切り替え機能、サイトマップの配置、色のコントラスト設計など、JIS規格(JIS X 8341-3:2016)を踏まえたアクセシビリティおよびユーザビリティに配慮したデザインとすること。
- ⑦独自の JP ドメインを取得し、常時 SSL 化すること。
- ⑧Google フォント等の無償フォントを活用すること。
- ⑦独自性ある機能提案を行うこと。(自由提案)

※対象手続 令和6年度実績:946件

※想定カテゴリ()内は該当件数 (宇部市オンライン申請一覧:令和6年11月12日時点)

| | | | |
|-------------|------------|----------|------------|
| 暮らし・手続き(59) | 子育て・教育(31) | 健康・福祉(9) | 文化・イベント(4) |
| しごと・産業(4) | 市政情報(8) | 募集情報(4) | その他(1) |

(2) ウェブサイト更新システム(CMS)の導入

- ①すべてのページを一元管理する CMS の提案及び構築導入を行うこと。
- ②職員が容易にページ作成が出来る CMS を導入すること。
- ③国・地方公共団体等で稼働実績がある CMS を導入し、機能性・信頼性・操作性・サポート体制を明示すること。ただし、プラグイン等はここ近年脆弱性が多く発見されているため、極力使わない安

全設計を行うこと。提案書にはシステムの名称、特徴、実績等を明示すること。

④GoogleAnalytics 等信頼性の高いツールを用いたアクセス解析機能を導入すること。

(3) サーバー要件

①サーバーは信頼性の高い外部のデータセンターに設置し、受託者の責任において管理・運用すること。

②サーバーのスペック・容量等は運用上十分なサイズを準備すること。

③システムに利用する OS 等は、安全性やセキュリティを考慮すること。

④定期的に毎日 1 回以上の自動バックアップ機能を有すること。

(4) SSL の導入によるセキュリティ対策

サイト全ページにおいて 128bit 以上の SSL 暗号化通信(有償 SSL)を導入し改ざん防止など十分なセキュリティ対策を施すこと。

(5) 機器・資材の負担

本業務に必要となる資材のうち、本稼働以外で使用するテスト用機器、接続回線およびそれに伴う使用料金等については、全て受託者の負担とする。

5 運用・保守

(1) 運用・保守要件

①CMS は常に最新バージョンを維持し、セキュリティホールを放置しないこと。

②緊急時には、バックアップデータより迅速な復旧が可能な体制を構築すること。復旧に要する費用も契約費用に含むこと。

(2) 障害対応

①障害管理計画書を作成し、予防・迅速な対応・障害再発防止策を講じること。

②障害時には、迅速に市に連絡をとるとともに、状況把握・復旧対応を行うこと。

(3) 問合せ対応

①原則として平日(土・日曜日、祝日を除く)の午前9時00分から午後5時30分までとし、緊急時は本市と協議のうえ、柔軟に対応すること。

②問い合わせの受付及び回答手段は、電話、電子メールとする。ただし、緊急性の高いものについては、電話を利用すること。

③本市が障害を検知した場合には、電話・メール等による問合せに即時対応すること。

④対応状況の報告、原因の究明、再発防止策について、本市と協議のうえ、対応を行うこと。

6 成果物

詳細は本市と協議のうえ、本市が必要とした書類等は速やかに作成すること。電子データでそれぞれ一部提出すること。

①Web サーバー設置仕様書

②Web サイトデータ一式

③CMS 運用操作説明

- ④システムソフト一式
- ⑤緊急(障害発生時)対応マニュアル
- ⑥業務完了報告書

7 セキュリティ要件

(1) 本業務の構築・運用に関しては、宇部市情報セキュリティポリシーを遵守すること。

(2) 秘密の保持

ア 受託者は、本業務で知り得た情報を本件業務以外の目的で使用してはならない。また第三者に提供してはならない。

イ 受託者は、本業務で知り得た情報の漏洩、滅失、き損等(以下「漏洩等」という。)の防止、その他適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

ウ 本業務で漏洩等の事故が発生した場合、受託者はただちに当該事故による損害を最小限にとどめるために必要な措置を講ずるとともに、市に報告しなければならない。

エ 受託者は、本業務の実施において、受託者の責めに帰すべき事由により、漏洩等の事故が発生し、第三者への損害賠償が必要となった場合、これに対する費用の負担を行うものとする。

オ 本業務の実施において、受託者の責めに帰すべき事由により、漏洩等の事故が発生し、市が損害を被ったときは、市は、受託者に対して当該損害の賠償を請求できるものとする。

8 納品場所

宇部市 市民環境部 フロントヤード改革戦略室

9 その他

(1) 本仕様書に定めのない事項又は業務上疑義が発生した場合は、市及び受託者が協議により決定すること。

(2) サイトの設計・構成にあたっては、以下の自治体におけるオンライン申請ポータルサイトを参考とすること。ただし、以下はあくまで参考例であり、同様の仕様や構成を求めるものではない。

参照ポータルサイト

北九州市 スマらく窓口

神戸市 e-KOBE

都城市 オンライン申請

指宿市 証明書等発行ナビ