

浦添市「ポストコロナ対応デジタルシティ基盤」構築業務委託仕様書

1. 件名 浦添市「ポストコロナ対応デジタルシティ基盤」構築業務
2. 業務場所 浦添市役所内
3. 業務期間 業務契約締結の翌日から令和3年3月31日
4. 委託料の支払 業務完了後支払

5. 本業務の目的

新型コロナウイルスに代表される感染症対応で多くの市民の行動が制約される事態を想定し、時間や場所あるいは行政側の体制にとらわれることなく、市民がいつでも・どこでもサービスが利用できるよう、行政サービス利用窓口を新たにインターネット上に拡充し、必要な手続きや関係機関との連絡・対応等をデータ連携によって実現するための仕組みを構築する。

これにより、ポストコロナ社会が「衛生管理の徹底」「非接触」「ソーシャルディスタンスの確保」といった行動様式に代表される『新しい生活様式』に変容しても、市民等の行動の制約が伴うリモートワーク、在宅勤務を求められる際の仕事の継続を可能とし、併せて感染症対応時以外であっても高齢者や共働き世帯に有益な環境が提供できる。

また、サービスを利用する市民等に対し、必要な情報を優先的に提供するWEBサイトの構築を図ることで、市民ニーズと個別の属性に合わせた行政サービスのパーソナル化を実現し、デジタル行政の窓口としてサービス利用の利便性を向上させる。

さらに、構築した仕組みは「都市OS」の考え方を踏まえ、セキュリティを担保して公開・連携を可能とすることにより、SNSのほか民間事業者のサービスとのデータ連携を促し、多くの事業者が最新技術によるサービス提供の機会を設けることで地域社会の活性化を図り、スーパーシティ構想の一部を実現する。

用語	説明
デジタルシティ基盤 ^(*1)	市民向けの行政サービスのデジタル化やIoT（Internet of Things：モノのインターネット）等の先端技術を用いて、基礎インフラと生活インフラ・サービスを効率的に管理・運営し、環境に配慮しながら、市民生活の質を高め、継続的な経済発展を目的としたスマートシティ実現のためのIT基盤のこと。
都市OS ^(*2)	スマートシティ実現のために、スマートシティを実現しようとする自治体及び地域等が共通的に活用する機能が集約され、スマートシティで導入する様々な分野のサービスの導入を容易にさせることを実現するICTシステムの総称

スマートシティ ^(※2)	都市の抱える諸課題に対して、ICT等の新技術を活用しつつ、マネジメント（計画、整備、管理・運営等）が行われ、全体最適化が図られる持続可能な都市または地区（国交省）
スーパーシティ構想 ^(※3)	最先端技術を活用し、第四次産業革命後に、国民が住みたいと思う、より良い未来社会を包括的に先行実現するショーケース
レコメンドアルゴリズム	利用者の関心事を推奨するためのプログラム

出所 ^(※1)浦添市が定義

^(※2)「スマートシティリファレンスアーキテクチャ ホワイトペーパー」
(2020年3月31日 内閣府)

^(※3)「スーパーシティ構想の実現に向けて 最終報告」(2019年2月14日 内閣府)

6. 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ことより、登録者等に対する適切な配慮を行うこととする。

(1) 基盤設計・構築とサービスデザイン業務

ポストコロナ対応デジタルシティ基盤並びに市ホームページを構成する情報提供基盤（以下、「デジタルシティ基盤」という。）の整備にあたっては、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、属性ごとに最低1～2名×N属性の市民インタビュー等を通じてペルソナ（典型的なサービス提供対象者）を設定し、コンセプト・サービスの全体像の定義を行うこと。

(2) レコメンドアルゴリズム設計・設定業務

(1)の市民インタビュー等の結果も踏まえ、コンテンツ（データ）毎の整理を行い、レコメンドアルゴリズムの定義を行うこと。例えば、子育て世代には、保育や各種補助メニュー、学校情報等のコンテンツを中心に提供するといった、データ提供モデルの具体化を行うこと。

本設計情報に基づき後述する本プラットフォームに個人属性情報に応じたコンテンツの表示アルゴリズムの設定を行うこと。設定における主な要件は以下のとおり。

- ① ユーザ個人の情報、セグメント情報、閲覧履歴等に応じたアルゴリズム設定を行い、設定情報を本プラットフォームに反映すること。
- ② 本業務期間中にアルゴリズムの設定を1回以上見直し、評価・検証すること。

(3) ユーザインタフェースデザイン及び実装業務

全体設計及びレコメンド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。ユーザインタフェースの設計においては、スマートフォンの世帯保有率が83.4%とパソコンの69.1%を超えた（「令和元年通信利用動向調査」）現在、モバイルファーストの観点に立ち、スマートフォンでのストレスのないアクセスを可能とするデザインの採用を想定しているが、本市ホームページが「デジタル行政の新たな窓口」となることを意識し、高齢者や障がいを持つ方の利用も考慮しつつパソコン等他の機器での利用を想定した検討を行うこと。なお、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。

① サイトの構成要件

- ・ 現行ホームページの課題を踏まえ本市に最適と考えられるものとする。
- ・ 利用者の視点に基づいた分かりやすい情報分類、タイトル名、サイト構造設計により、利用者が迷うことなく情報を取得できるメニュー構成とし、現在のサイトで不足していると思われるコンテンツや情報取得を支援する仕組み等の提案を行うこと

② ページデザイン要件

- ・ 構築の目的や以下の項目を勘案し、トップページのデザインを作成すること。また、中間ページや詳細ページのデザインもトップページのデザインに合わせる。
- ・ 緊急性・必要性が高い情報を目立つところに配置すること。
- ・ 利用者が目的の情報に素早くたどり着くことができるよう、市民向け、事業者向け、移住者向け等の属性に合わせたカテゴリーを設けること。
- ・ 市民向けには、そのニーズや属性に合わせた情報を利用者目線で分かりやすく分類し、優先度を勘案した掲載を実現するとともに、見やすさやデザイン性を考慮したレイアウトとすること。
- ・ レイアウト・配置・配色等の工夫により、掲載されている情報が一目でわかるデザインとすること

③ テンプレート作成要件

- ・ 決定したページデザインに基づき、専門知識がなくても統一したデザインでかつ、容易にページの作成・更新することができるテンプレートを作成すること。

④ アクセシビリティ要件

- ・ JISX8341-3:2016の「高齢者・障害者等配慮設計指針—情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス—第3部:ウェブコンテンツ」の達成等級AAを参照し、トップページ及び主要なページにおいてはアクセシビリティを考慮すること

(4) デジタルシティ基盤と外部サービスのデータ等連携設計業務

本基盤では将来的に本市の各種サービスや外部サービスとのデータ連携等により、本基盤を介し各種サービス等がワンストップで提供される仕組みの実現を目指している。本業務において、外部サービス等の連携に関し以下の業務を実施すること。

- ① 本市の保有する電子行政サービスやイベントカレンダー、不審者情報提供等、外部サービスとの連携における連携方針を策定すること。尚、対象とするサービスについては、本市と協議の上決定するものとする。

- ② 外部サービス連携におけるサービス案を提示すること

(5)本市既存ホームページのコンテンツ移行・作成、ドメイン切り替え業務

本市ホームページ上の情報を中心に、デジタルシティ基盤上へのコンテンツ移行を行いドメインの切り替えを実施すること。コンテンツ移行・作成、ドメイン切り替え業務における主な要件は以下のとおり。

- ① 市民に提供を行うコンテンツとしては現在の本市が管轄するホームページ (<http://www.city.urasoe.lg.jp/>) 上の情報の移行を主体とする。
- ② 移行対象となる記事数は約2000記事程度を想定するが、移行記事数については本市と協議の上決定を行うこと。
なお、移行記事についてはアクセス頻度の高い記事、行政情報として優先度の高い記事を優先的に移行すること。
- ③ コンテンツ移行における、移行方針、コンテンツ登録方法、ルール等について取り決めを行うこと。
- ④ ドメインは<http://www.city.urasoe.lg.jp/>を継承し、ドメイン切り替えにおける必要な作業を実施すること。切り替えに際し、既存業者との諸調整が必要な場合は本市調整を図る。
- ⑤ 本市ホームページは現状ZOMEKIを利用している。

(6)デジタルシティ基盤の整備業務

以下の機能要件を満たす基盤の整備を行い、(1)～(5)の設計内容等の設定・反映を行うこと。また、本基盤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いるため、同等の機能を有する基盤を委託事業者にて用意しサービスの提供を行うこと。

なお、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ことから、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。

- ① デジタルシティ基盤における機能要件については、別紙2プラットフォーム機能要件とおりとする。
- ② 当該機能を備えた基盤サービスの提供を行うこと。
- ③ CMS機能については登録ユーザー数やページ数の増加により別途ライセンス料金が発生しないこと。
- ④ 管理者画面については、本市クライアントPCからアクセス可能なこと。尚、本市クライアント環境における標準ブラウザはIEであるが、Chrome等でのアクセスも可能とする
- ⑤ 本基盤は、内閣府「戦略的イノベーション創造プログラム（S I P）第2期／ビッグデータ・AIを活用した サイバー空間基盤技術のアーキテクチャ構築ならびに実証研究事業」による『スマートシティリファレンスアーキテクチャーにおける都市OSアーキテクチャー』
(<https://www8.cao.go.jp/cstp/stmain/20200318siparchitecture.html>)に準拠したものであること。

⑥ ポストコロナ対応デジタルシティ基盤における非機能要件
本基盤における非機能要件は以下のとおり

No	機能名	機能概要
1	性能要件	<ul style="list-style-type: none"> 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、ピーク時5秒を目安とすること
2	信頼性要件	<ul style="list-style-type: none"> 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ならない構成とすること
3	セキュリティ要件	<ul style="list-style-type: none"> 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 管理ユーザ/役割ごとにOSへのアクセス可否や、可能な操作を定義できること 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 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
4	運用要件	<ul style="list-style-type: none"> 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 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 異常時検知のために監視運用ができること 各機能に関するマニュアルを有すること

(7) デジタル窓口開発業務

「デジタル手続法」の趣旨に基づき、本市の提供するサービスにおいて使用される申請書等の紙様式について、そのデジタル化並びに電子申請の実現を検討すること。

電子申請にあたっては、一次処理としての添付書類の有無及びその要件、申請時における審査項目を項目ごとに任意に追加・設定できるものとし、汎用的な機能を保持すること。

入力された情報の出力については、法令並びに市の条例・規則などに定められた様式への電子処理、併せて紙様式を省略した処理に対応できるよう入力内容のcsvファイル等、データ作成機能を保有すること。

なお、デジタル窓口開発にあたっては、アクセシビリティガイドライン^(*)に沿って設計・開発すること。

^(*)JISX8341-3:2010の「高齢者・障害者等配慮設計指針—情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス—第3部:ウェブコンテンツ」

出所：総務省

https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/b_free/b_free02.html

(8)利用者ID獲得のためのプロモーション支援業務

デジタルシティ基盤の利用者のID獲得のためサービスリリースに合わせて本市主体にてプロモーションを実施する予定であるが、本プロモーション実施にあたっての支援業務を行うこと。主な要件は以下のとおり。

- ① 利用者ID獲得のためのプロモーション計画を策定すること。
- ② 本市において「広報うらそえ」や各種地域媒体を通じて広く利用者への案内・通知を行うことを予定しており、プロモーションのためのコンテンツ（記事等）作成において支援を行うこと。

(9)デジタルシティ基盤に係る保守サービス運用業務

次年度以降のデジタルシティ基盤の保守サービス・運用の提供を図ることとする。保守サービス・運用にあたっては以下の要件を取り込むこと。

① ソフトウェア保守

- (ア) 機能追加等のバージョンアップをはかること
- (イ) ウェブアクセシビリティ等級達成のための支援を行うこと
- (ウ) 本基盤への不正アクセス及び改ざん防止対策を行うこと
- (エ) 本基盤の問い合わせや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
- (オ) 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業務連携フローを整備すること
- (カ) 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
- (キ) 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
- (ク) システム操作等に関する相談・支援を行うこと
- (ケ) 各種不具合・障害発生時における迅速な対応を行うこと
- (コ) 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。

② インフラ環境保守

- (ア) 24時間365日の運用・利用ができる保守体制(メンテナンス時除く)を用意すること
- (イ) ネットワーク監視、ハードウェア監視、アプリケーション監視を行うこと
- (イ) 不正アクセス及び改ざん防止対策を施すこと
- (ウ) システム全般における脆弱性への対応を行うこと
- (エ) 常時データのバックアップを行い、データが消失した場合には速やかに復旧が可能な体制であること

7. スケジュール

サービスリリースについては令和3年4月1日を予定しており、本業務の全体計画を策定の上、業務の推進を行うこと。

8. 関係法令の遵守

受託者は、本業務の実施に当たり関係法令等を遵守すること。

9. 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。

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）にてそれぞれ一式ずつ納入を行うこと（詳細は別添参照）。

- (1) サービスデザインとりまとめ資料 一式
- (2) ユーザインタフェース画面デザイン資料一式
- (3) デジタルプラットフォームサービス全体設計書 一式
- (4) プロモーション関連資料
- (5) コンテンツ関連資料 一式
- (6) 運用のためのマニュアル等資料 一式
- (7) 外部アプリケーションとの連携における方針資料 一式
- (8) 業務報告書

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. その他

- (1) 業務の遂行にあたって、受託者は発注者である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るとともに、関係法令を遵守しなければならない。

- (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、双方の合意をもって推進すること。