

堺市上下水道局ホームページリニューアル業務  
仕様書

令和4年6月

堺市上下水道局

## 1 概要

### (1) 業務名

堺市上下水道局ホームページリニューアル業務（以下、「本業務」という。）

### (2) 業務目的

堺市上下水道局ホームページは、平成 26 年 3 月に CMS を導入する再構築を行ったが、ICT の急速な進展により、高度化・多様化する利用者のニーズ、情報セキュリティ、CDN 機能等への対応が求められる中、現在のシステムでは対応が困難な状況になっている。

また、利用者からは情報発信の拡充や検索のしやすさを求める意見を頂いている。

このようなことから、本業務は、これらの問題を解決することを目的にデザインも含めたホームページの全面的なリニューアルを行うものである。

### (3) 基本方針

「いつでも」、「誰でも」、「使いやすい」、「見やすい」ホームページを実現するため、特に下記の方針に注力してシステム構築を行うこと。

(ア) 堺市上下水道事業を「市内外へ効果的に発信」できるホームページであること。

(イ) ユーザビリティの確保・向上を目的に「利用者の誰もが簡単に」情報にたどり着くことができる「シンプルかつ分かりやすい」デザイン及びサイト構成であること。特に利用者の利便性を重視し、サイト内検索機能を強化するなど、「利用者が求める情報に簡単にたどり着ける」ようにすること。

(ウ) アクセシビリティの確保・向上を目的に、スマートフォンやタブレット端末などのデバイスに応じて、ホームページが「見やすく」、「使いやすく」、最適化される仕組みを構築すること。また、「誰もが利用しやすい」ホームページとすること。

(エ) CDN 機能を有し、「アクセス集中時でも迅速かつ継続的に情報を提供」できるホームページであること。

(オ) 職員が簡単にホームページの更新ができ、「スピーディな情報発信」ができるシステムを構築すること。

(カ) 「拡張性の確保及び柔軟性の高い」ホームページであること。

### (4) 業務概要

本業務の概要は次のとおりとし、リニューアルに伴う総合的なコンサルティングを行うものとする。

- (ア) 現行ホームページの分析・検証
- (イ) 新ホームページの構造設計
- (ウ) 新ホームページのデザイン設計及びデザイン制作、テンプレートの設計及び作成
- (エ) CMS、CDN の導入
- (オ) システム・サーバ環境の構築及び設定
- (カ) アクセシビリティへの対応
- (キ) 現行ホームページのコンテンツ移行
- (ク) 操作・運用マニュアルの作成・提供
- (ケ) 職員操作研修
- (コ) 発注者独自の機能・コンテンツの企画・立案
- (サ) 運用・保守の提案

(5) 対象ホームページ

本業務の対象範囲は下記の通りとし、それぞれのホームページを構築すること。

- (ア) 堺市上下水道局公式ホームページ [<https://water.city.sakai.lg.jp/>]  
※携帯サイトを含む。
- (イ) サブサイトの構築  
キッズページ  
[<https://water.city.sakai.lg.jp/static/kids/index.html>]

(6) 現行ホームページの参考情報

- (ア) ページ数：約 1,700～2,000 ページ  
※提出する提案書、見積書には 2,000 ページの移行を想定した工程、金額の詳細を記載すること。
- (イ) 1カ月のアクセス数（令和 3 年度実績）：約 10 万件（最小約 9.1 万件、最大約 14 万件）
- (ウ) 職員数（令和 4 年 4 月 1 日現在）：約 540 人
- (エ) 付与 ID 数：41 件

(7) 履行実績

平成 29 年 4 月 1 日から令和 4 年 3 月 31 日までの間、都道府県や政令指定都市（議会事務局、上下水道局、消防局等の独立した個別ホームページ作成も含む）、中核市（市のホームページのみ）においてホームページ導入実績を、有する者。

(8) 履行期間

契約日から令和5年3月31日まで。

## 2 仕様詳細

(1) 現行ホームページの分析・検証

(ア) 現行ホームページのサイト構成、デザイン等の問題点、改善点、不足点の洗い出しを行い、その内容を分析・整理し、新ホームページの構築に生かすこと。

(イ) 既存ページの不具合の洗い出しを行い、発注者との協議の上で対応すること。

(2) 新ホームページの構造設計

(ア) 業務目的や基本方針等を勘案し、ユーザビリティに配慮したサイト設計を行うこと。

(イ) 利用者にとっての使いやすさを優先し、分かりやすい情報分類、カテゴリ分類を行い、タイトルからページの内容が想定できる等、利用者が迷うことなく情報を取得できるサイト構成とすること。

(ウ) 利用者が目的とするページに、容易にたどり着く階層構造とすること。  
(例：最大5クリック以内等)

(エ) パソコンの他、スマートフォンやタブレット端末等の各種デバイスに対応したサイト構造設計も行うこと。

(オ) 主要な情報以外にも、トップページや中間ページ、詳細ページから複数の導線でアクセスできるよう配慮して設計すること。

(カ) トップページに分かりやすい検索窓を設ける等、利用者にとって便利な検索機能を提案すること。

(キ) 最終的な情報分類、サイト構造、ページファイル名、タイトル名、担当課などの一覧情報は発注者にて決定するが、デザインやサイト構造、不足していると思われるコンテンツ等について、発注者に最適と思われるアドバイスを行うこと。

(ク) 外国語に自動翻訳される仕組みを導入すること。なお、対象は全ページ（文字のみを対象とし、添付ファイル、リンク URL 等は除く）とし、ページ数を限定しないこと。対象言語は英語、中国語（簡体字・繁体字）、韓国語を必須とし、ほかの言語についても可能な場合は提案すること。

(ケ) 情報弱者も利用できる自動読み上げ、やさしい日本語等の仕組みを導入すること。

(コ) 発注者が導入している AI チャットボット、Twitter、LINE@と連携すること。

(サ) 現行ホームページに採用している、バナー広告機能と同等程度の機能を有すること。

### (3) 新ホームページのデザイン設計及びデザイン制作

#### 【デザイン】

(ア) 現行ホームページの課題、リニューアルの目的や基本方針等を勘案し、最適と考えるデザインを提案すること。

(イ) ホームページとして、標準化・統一化されたデザインとし、アクセシビリティ、ユーザビリティを考慮したものとする。

#### 【トップページ】

(ア) 発注者の持つさまざまなイメージを効果的に表現し、発注者らしさが伝わる、オリジナリティのあるトップページ及びヘッダ・フッタをデザインすること。

(イ) トップページには、上下水道局の情報や緊急情報をタイムリーに掲載できる等、発注者の施策や魅力を効果的に伝えることができる機能や仕組みを盛り込むこと（例：スライダー機能等）。

(ウ) 緊急性、必要性が高い情報を目立つところに配置できるようにすること。

(エ) レイアウト・アイコン等の配置・配色等の工夫により、掲載されている情報が一目で分かるデザインとすること。

#### 【テンプレート】

(ア) 決定したページデザインに基づき、専門知識がなくても、統一したデザインかつ、簡単にページの作成・更新ができるテンプレートを複数作成すること。

(イ) テンプレートデザインの詳細は協議の上決定し、テンプレートの変更や新規作成・追加が可能であること。また、管理可能なテンプレート数には上限が無いこと。

#### 【その他】

(ア) トップページのデザイン案にあわせて、中間ページ・詳細ページのデザイン案を作成すること。

(イ) デザインを最終決定するにあたり、デザイン案は複数提案すること。

(ウ) デザインを作成する上で必要な画像、アイコン等は全て受託事業者が用意すること。ただし、発注者が持っている写真等も活用できるものとする。

(エ) 災害が発生した場合にスムーズな情報提供を可能にするため、災害用トップページを作成し、早期に切り替えができること。

### (4) CMS 機能

#### 【基本要件】

- (ア) 必要な機能は、「【別紙 1】CMS 機能（仕様）一覧表」のとおりとする。
- (イ) CMS に登録するユーザ数は 100 以下を想定しているが、登録ユーザ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。

#### 【クライアントパソコンのネットワーク環境】

- (ア) 総合行政ネットワーク（以下、「LGWAN」という。）を利用した ASP-クラウド方式により運用・導入する CMS はクライアントパソコン環境（OS:Windows 10/Web ブラウザ:Microsoft edge、Google chrome）で、安定かつ支障なく動作すること。また、ブラウザのみで利用可能であり、発注者側のパソコンへのソフトウェアの導入は不要であること。

### (5) システム・サーバ・ネットワーク環境の構築・設定

#### 【基本要件】

- (ア) 公開サーバ、CMS サーバ及びバックアップ装置を含む全ての機器を発注者の建物内に設置せず、データセンターを利用した ASP/SaaS (Software as a Service) 方式とし、機器・ネットワーク回線等の維持管理等一切を受託事業者が行うものとする。
- (イ) 本業務におけるサービスは、「【別紙 2】データセンター機能要件一覧表」を満たしたデータセンターより提供すること。なお、要件を満たせない項目がある場合は、参加資格を有しないものとする。
- (ウ) 運用に関する問い合わせ窓口、障害受付窓口を用意すること。
- (エ) 24 時間 365 日、運用可能な体制を確保すること。
- (オ) システムのバージョンアップや機能の追加等にも対応できる拡張性をもたせること。
- (カ) サーバダウン等トラブルが発生した場合でもサービス停止が生じないような措置を講じること。
- (キ) 構築に当たっては十分なセキュリティ対策を講じること。SSL 暗号化通信に対応させること。なお、サーバ証明書の更新手続きについては受託事業者が責任を持って行うこと。
- (ク) 新ホームページは現在のドメイン [https://water.city.sakai.lg.jp/] から変更しないため、現行から新しいホームページへの切り替え時、利用者に不便が生じないよう対応を講じること。

#### 【ネットワーク】

- (ア) 災害発生時等緊急の場合を除き、基本的に CMS へのアクセスについては、特定のグローバル IP アドレスのみを許可する等、第三者からのホームページの改ざん等を防止し、安全性に考慮して運用できるようにすること。
- (イ) 庁内イントラネット環境外、大阪版 SC 環境外からであっても接続可能な手段を確保すること。なお、セキュリティ面には十分配慮すること。

- (ウ) 災害発生時に庁内イントラネットに接続していないノートパソコンやタブレット等といった機器からでも情報更新ができる仕組みとすること。

### 【セキュリティ】

- (ア) 運用するサーバについては、ウィルス駆除ソフトにより、常に最新バージョンを維持して感染を防止すること。
- (イ) ソフトウェアは、セキュリティホール等に対する最新の対策を行った上で導入すること。
- (ウ) 情報漏洩対策が十分にとられていること。
- (エ) 異常又は障害が発見された際には、直ちに発注者へ連絡すること。
- (オ) 運用するサーバ及びアプリケーションは、SQL インジェクション、クロスサイトスクリプティング等の脆弱性がないこと。また、OS やアプリケーション等に脆弱性発見された場合、早急にセキュリティパッチを適用するなど、一部の例外を除き、追加の費用なしに修補すること。
- (カ) 利用者からの個人情報の送信については、SSL による暗号化を行うこと。なお、SSL 証明書は、大阪版 SC の WAF 及び CMS サーバにインストールするため、2 個用意すること。SSL 証明書の初期費用は本契約に含み、毎年の更新費用は保守費用に含むこと。

### 【その他】

- (ア) 利用者側のパソコン・スマートフォン・タブレット等のブラウザは、Microsoft edge、Google chrome、Safari の最新版に対応すること。
  - (イ) 同時にシステムにアクセスしても、ストレスなく更新作業が行えること。
- (6) アクセシビリティへの対応
- (ア) JIS X 8341-3:2016 に配慮し、ページ全体がレベル「AA」に準拠したホームページコンテンツを作成することを原則とする。ただし、現行データの仕様等や運用上の理由で、一部コンテンツを除外する場合がある。
  - (イ) リニューアル時のサイト構成、ページデザイン等に適用するウェブアクセシビリティガイドラインを作成すること。なお、リニューアル後のホームページ運用時にも職員が利用できるように平易な用語を用いること。内容は発注者と協議の上、決定する。
  - (ウ) アクセシビリティのチェック機能を有すること。
  - (エ) 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、試験結果を公開すること。
  - (オ) ウェブアクセシビリティに関する新たな日本産業規格が公示された場合も対応すること。
  - (カ) その他、アクセシビリティの向上につながる提案をすること。

(7) 現行ホームページのデータ移行

- (ア) 移行作業の最適な方法、移行方針、移行ルール、スケジュール、役割分担等を記した「データ移行計画書」を作成し、提示すること。
- (イ) 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、原則全て受託事業者が実施し、発注者職員の負荷が最低限となる方法をとること。
- (ウ) 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) 移行後のページは、CMS を用いて修正、公開、削除作業が行える状態にすること。
- (オ) 移行する際、アクセシビリティ上の問題が生じた場合は、アクセシビリティガイドラインに基づき、受託事業者で修正すること。

(8) ガイドライン、マニュアルの作成・提供

- (ア) ホームページを作成する際に一般的となる知識、注意すべき事柄を説明するための「ホームページ作成ガイドライン」を作成し、提供すること。
- (イ) CMS の操作方法について「CMS 運用・操作マニュアル」を作成すること。  
なお、特別な知識を持たない職員でも、内容を見ただけで操作ができるよう、発注者独自にキャプチャ画像を表示し、分かりやすい表現で記述された操作マニュアルであること。

(9) 職員研修

- (ア) システム管理者、ページ承認・作成者を対象に、導入時に研修を実施すること。なお、開催時期、開催方法等については発注者と協議の上、柔軟に対応すること。
  - ・ページ承認や作成者向け操作研修 1 回程度
  - ・システム管理者向け操作研修 1 回程度
- (イ) 操作マニュアル等各研修に必要な資料は受託事業者が用意すること（電子データも可とする。）。なお、研修はプロジェクター等を用いた講義型の研修（一人一人、パソコンを用いた操作研修ではない）を想定しており、会場やプロジェクター等の機器については発注者が用意する。
- (ウ) システム管理者向けには、CMS 管理画面及び簡易なデザイン変更、テンプレートの修正等を職員ができるよう操作指導すること。また、災害時・緊急時や障害発生時の体制等についても指導すること。

(10) 発注者独自の機能・コンテンツの企画・提案

専門的な立場から、他市の事例や今後の技術革新を見据え、本業務の費用範

圏内で効果的な提案がある場合は、積極的に提案すること。

(例：簡易アンケート機能、不適切表現検索機能、リンク切れ検索機能等)

(11) 運用・保守

令和5年度以降の運用・保守について、以下の条件について提案すること。

**【基本要件】**

- (ア) 受託事業者は、発注者と協議の上、運用開始前に「運用保守計画書」を作成し、提出すること。
- (イ) 公開するホームページ及びCMSは24時間365日の稼働を原則とし、ハードウェア障害の早期発見・予防に努めること。
- (ウ) システムの安定的運用をはかるため、ソフトウェア、設備・機器、セキュリティに関して定期的な保守を行うこと。
- (エ) ソフトウェアに対して、OS等のパッチ適用、バージョンアップを行うこと。

**【システム監視】**

- (ア) システム監視ツールを活用して稼働監視を実施し、システムの可用性を確保すること。
- (イ) 異常発生時には障害時対応マニュアルに基づき迅速に対応し、障害の局所化、システム停止の回避や停止時間の最短化に努めること。
- (ウ) サーバ及び運用管理端末のコンピュータウイルス対策や、本システムに対する不正アクセス等のチェックを常に実施するなど、万全なセキュリティ管理を行うこと。ウイルスや不正アクセスを検知した場合には、直ちに適切な対応を実施すること。
- (エ) 不正侵入、障害を検知した場合は速やかに発注者へ報告し、対策を講じること。
- (オ) 障害時の早期回復のため、1日1回以上バックアップを行うこと。
- (カ) 計画停止の際は、やむを得ない場合を除き2週間以上前に発注者へ連絡すること。
- (キ) セキュリティに関する理由などにより、システムに与える影響が大きいと判断した場合には、速やかに発注者と協議した上で必要な措置を講じること。

**【障害対応】**

- (ア) 障害に対して、予防、発生時の迅速な処理手順、再発防止のための方策などについて障害管理計画を作成し、安定的な稼働管理を行うこと。
- (イ) 障害が発生した場合は、発注者に迅速に連絡するとともに、直ちに状況の把握を行い、障害箇所の特定、影響範囲の調査、即時対応、現状復帰すること。また、発注者が障害を発見した場合、電話、メールによる問い合わせ

わせに対応すること。

- (ウ) データセンターにおいて障害の切り分け作業を実施すること。
- (エ) 稼働診断、定期点検等により障害の予防を行うこと。
- (オ) 障害対応履歴の集積・分析、障害原因の分析により再発防止を行うこと。

#### 【バージョンアップ対応】

CMS に対して性能や品質強化、新たな機能の追加及び OS やブラウザの最新版への対応等、契約の範囲内において対応すること。バージョンアップの対象範囲、実施頻度などについて提案書に明記すること。

#### 【問い合わせ対応】

- (ア) 原則として平日（土・日曜日、祝日を除く）の 9 時 00 分から 17 時 30 分までとする。ただし、緊急時は、発注者と協議の上対応すること。また、原因の究明、対処・復旧作業等までのスケジュールを発注者と協議の上、確実に実施すること。
- (イ) 問い合わせの受付及び回答手段は、原則電話、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。
- (ウ) 災害時・緊急時は、休日・夜間であっても迅速に対応すること。

#### 【その他】

- (ア) CMS テンプレート管理外の文言変更、画像変更等の軽微な修正に対応すること。
- (イ) 大規模災害発生時等、インターネット回線の切断等により発注者から、CMS にアクセスできなくなった場合、災害用トップページへの切り替えや、必要なページの作成・更新作業等の必要な支援をすること。
- (ウ) 年次における機構改革や人事異動に対する設定変更の支援をすること。

### 3 プロジェクト管理

- (1) 受託者は契約締結後、本業務における目標、作業項目と役割分担、スケジュール、導入体制及びプロジェクト管理方法を記した「プロジェクト計画書」を作成し、提出すること。
- (2) 発注者との進捗報告会議を月 1 回程度（Web 会議も可とする）のペースで行うこと。その他、受託事業者又は市からの申し出によって、必要に応じて会議を行うことができる。
- (3) 前項の会議を実施するごとに、会議録を作成し、提出すること。

### 4 納品

- (1) 書類等納品物

以下の物について、紙媒体1部、電子データ（発注者が指定する媒体及びファイル形式）1部を堺市上下水道局経営企画室に納品すること。

- (ア) プロジェクト計画書
- (イ) サイトマップ
- (ウ) ホームページ構造設計書
- (エ) デザイン設計書
- (オ) デザインデータ一式
- (カ) データ移行計画書
- (キ) データ移行確認書
- (ク) アクセシビリティガイドライン
- (ケ) アクセシビリティ試験結果
- (コ) ホームページ運用ガイドライン
- (サ) CMS 運用・操作マニュアル
- (シ) 運用保守計画書
- (ス) 各会議の会議録

(2) データ等納品物

新ホームページのデータ一式は、運用を予定しているクラウドサーバに納品すること。

## 5 検収

- (1) 受託者は、業務完了後は、速やかに業務完了報告を行うこと。
- (2) 発注者は、納入日から10日以内に納品物の検査を行う。
- (3) 前項の検査の結果、不備が認められた場合、受託事業者は可能な限り速やかに不備を解消し、修正した納品物を再度納入すること。また、発注者は再度納入された納品物の検査を速やかに行う。

## 6 その他留意事項

- (1) 瑕疵担保責任期間  
納品後1年間を保証期間（瑕疵担保責任期間）とする。
- (2) 再委託
  - (ア) 受託者は、設計、デザイン、データ移行、公開、運用・保守など各工程を一括して受託者責任のもと完結すること。
  - (イ) 基本的には第三者委託を禁止する。ただし、作業工程の一部を委託する

場合には、あらかじめ発注者の同意を得るものとし、再委託先の行った作業の結果については、受託事業者が全責任を負うこと。

(3) 守秘義務

個人情報、秘密と指定した事項及び業務の履行に際し知り得た秘密を第三者に漏らし、または不当な目的で利用してはならない。

(4) 著作権

(ア) 本業務により作成された業務の成果物の所有権、著作権及びその他の権利は、発注者に帰属するものとする。ただし、成果物に受託事業者または第三者の著作物が含まれている場合、当該著作物（当該著作物を改変（コンバージョン）したものを含む。）の著作権は、従前からの著作権者に帰属するものとする。

(イ) 本業務の成果品等に、受託事業者が従前から所有する知的財産権（著作権、ノウハウ、アイデア、技術、情報を含む。）が含まれていた場合には、権利は受託事業者に留保されるが、発注者は、本業務の成果品等を利用するために必要な範囲において、これを無償で利用できるものとする。

(ウ) 受託事業者は、発注者に対し、著作権人格権を行使しないものとする。

(5) 協議

本仕様書に定める事項に疑義が生じた場合、また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、受託事業者は発注者と協議を行うこと。