

町民サービス向上に向けたオンラインマニュアル構築業務仕様書

1 業務名

町民サービス向上に向けたオンラインマニュアル構築業務（以下「本業務」という。）

2 契約期間（構築期間）

契約締結日から令和9年3月31日まで

3 業務の目的

小野町（以下「本町」という。）が町民等へ提供する行政サービスを持続的に提供・品質を向上させていくには、社会的に普及が進んだデジタルデバイスやサービス等を活用して、行政事務を効率化・最適化することが不可欠である。

将来におけるデジタルを活用した「おのまちアプリ（仮称、以下「町アプリ」という。）」の整備を念頭に、新たなサービスの普及・浸透を図るには、町民と職員がともにデジタルリテラシーを向上させる必要がある。

誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化を念頭に町アプリの利用促進を図るため、「手軽なオンラインマニュアルサービス」を導入し、デジタルサービスの使い方がわかる町民を増やし、町民のデジタルリテラシー向上とデジタルサービス利用を促進するためのマニュアルを構築することを目的とする。

問題点

- ・社会インフラの観点で整備が進んだオンラインサービス環境に対し、行政サービス対応が不十分
- ・公共交通手段の削減が進む中であって、庁舎外でも可能な行政サービスを充実させる必要があること
- ・町民との接触が生じるものを含めて属人化している業務が多く、職員により各種の対応の違いも大きいことが混乱の原因になっている

4 本業務の内容

本業務は、画像や動画、図などを用いて町民・職員を問わず平易で分かりやすい Web マニュアルシステムを構築する。マニュアルの利用促進のため、町民向けの定期的な操作説明会を役場等で行うこととする。職員に向けては、構築の段階から Web マニュアルが業務に定着するように配慮しつつ、当該マニュアルから業務が発生する時期に着目し、定期・不定期等の視点で、集中する業務や間違いの起きやすい業務を抽出し、マニュアルを更新するルーティンを組み込むこととする。

5 本業務の内容

本町が想定している本業務の内容は次のとおりとする。

(1) 利用者側（町民）の基本仕様

- ① 町民は Web マニュアルを利用する際、Web アプリにログインせずとも閲覧できること。
- ② Web マニュアルは URL をもち、町公式ウェブサイトや Web アプリなどから遷移できること。
- ③ Web アプリのアンケート機能でマニュアルの評価ができること。

(2) 管理者側（職員）の基本仕様

- ① Web マニュアルは新たに取得するドメインで稼働すること。
- ② Web マニュアルには、職員毎に ID を付与（重複ログインできる場合は、担当係ごと等に ID を付与）し、個別にログインできること。
- ③ 職員が町民向けの Web マニュアルを作成できること。
- ④ 職員のマニュアル作成・管理の負担軽減を図り、Web マニュアルを活用しやすくすること。
- ⑤ マニュアル作成、マスターの更新等、業務により職員単位でアクセス制限ができること。
- ⑥ Web マニュアル構築における下記機能。
 - ア. 作業に関わるテキストの登録・編集・削除。
 - イ. 作業に関わるドキュメントの登録・更新・削除。
 - ウ. 作業に関わる画像の登録・更新・削除。
 - エ. 作業に関わる動画の登録・更新・削除。
- ⑦ Web マニュアル運用における下記機能。
 - ア. 登録ユーザーの閲覧履歴の可視化。
 - ※マニュアルページに「閲覧」等のボタンを押すことで閲覧履歴が残る仕組みにする。
 - イ. 作成後のマニュアルから部分的に抜粋し、啓蒙（トレーニング）用プログラムの作成、理解度の判定。
 - ※季節により頻出する業務や対応について、業務の見直しを行える仕組みにする。
- ⑧ PC やタブレット、スマートフォンなど、多様なデバイスからの閲覧にも最適な表示が可能なマルチデバイス対応。
- ⑨ ユーザー解析のためにアクセスログ（アクセス数、日時等）が容易に取得できる機能を備えること。
- ⑩ Web マニュアルは最新の Microsoft Edge、Firefox、Google Chrome、Safari などのメインブラウザの他、可能な限り多くのブラウザで不具合なく閲覧可能であること。

(3) セキュリティ対策

- ① 情報の機密性、完全性及び可用性を維持すること。
- ② 不正アクセスに対し、情報漏えい、改ざんを防ぐ措置を施すこと。
- ③ ソフトウェアが常に最新の定義ファイルに更新されるなど十分なウィルス対策を施すこと。

(4) Web マニュアルの運営管理方法

- ① Web サーバ管理、ドメイン管理等の維持管理については基本的に委託とする。
- ② 情報や新着情報などについては、入力できる環境とする。

6 運営管理に関する要件

(1) システム要件

Web マニュアルの構築及び運用に必要なコンテンツ、ユーザーの管理・設定を一元的に行い、利用可能な状態にすること。

- ① Microsoft Edge 最新版、Google Chrome 最新版、Firefox 最新版、Safari 最新版で閲覧した場合、レイアウトやデザインの崩れがないこと。
- ② スマートフォンでの表示に対応すること（管理画面等、一部画面は除く）。
- ③ 本業務において導入するシステム（既存 ASP サービス等含む）は、国内の他の地方自治体における導入実績があるものとする。

(2) 外部でのサーバ類運用について

- ① サーバ類は、外部データセンター等において運用すること。その際のデータセンター利用費用も受託者が負担すること。なお、本仕様書の内容を満たせる場合、既存 ASP サービスやホスティングサービスの利用を妨げない。
- ② 作業期間中は、テストサーバを別途準備し公開前までテスト環境として、デザインの調整・確認及び使用環境整備を行う。
- ③ 本業務において運用する外部サーバは、オンラインマニュアルを住民がいつでも利用できる環境を提供する「基盤整備」であることから、サーバ環境の構築と、令和 10 年度末までの継続的なパッチ適用・性能監視設定は技術的に一体の工程であり、実装期間内にこれら一連の設定・検証を完了させることで、将来にわたるシステムの可用性を確定させるものとする。なお、令和 9 年 3 月までに全期間分（令和 10 年度 3 月まで）のリザーブドインスタンス（サーバ予約）の適用および、運用フローの検証・確定を完了し、その検証等により事業完了を明確化すること。

(3) 保守要件

- ① Web マニュアルへの不正侵入、システム停止や障害の発生の予防のため、十分なセキュリティ対策を講じること。
- ② Web マニュアルの管理機能については、当町と協議の上、アカウントやパスワードなどを用いた適切な認証方法で行うこと。
- ③ Web マニュアルの管理機能は、当町が指定した IP アドレス以外からのアクセスを禁止すること。

- ④ 第三者からのサーバへの不正なアクセス等により改ざんや消失、毀損が生じた場合には、原因解析し、速やかに対策を講じるとともに報告すること。
- ⑤ 登録内容のバックアップを取得し、保管すること。また、障害発生時には、速やかに Web マニュアルの復元を行うこと。

7 操作マニュアルの作成

次の区分による操作マニュアルを作成すること。各操作マニュアルは、付属するものではなく、本町における運用の事情や要望を反映して作成し、本町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。

- (1) 管理者向け操作マニュアル
- (2) 利用者向け操作マニュアル

8 職員操作研修

Web マニュアルシステムの本稼働までに、次の区分による職員研修を実施すること。

また、研修の実施方法はパソコンを利用した集合研修会を基本とし、研修会への参加を希望する職員が1回は参加できるように複数回・複数日など実施方法を工夫すること。

- (1) 管理者向け操作研修
 - ※集合によらない方法も提案可とする。
- (2) 利用者向け操作研修

9 成果物

(1) 提出物

- ① Web マニュアル製品仕様書
- ② Web マニュアルシステム用設定情報等一式
- ③ Web マニュアルシステムテスト仕様書・結果報告書
- ④ 管理者向け操作マニュアル
- ⑤ 利用者向け操作マニュアル

※上記は印刷物（正本・副本各1部）と電子データ（一式）を提出すること。

※成果物の提出に関しては十分な余裕をもって作成にあたること。

※その他、町長が必要とする書類を、求めに応じて随時提出すること。

(2) 提出場所

小野町役場 デジタル推進室

(3) 留意事項

- ① 資料等の作成は、表やグラフ、画像、イラスト等の活用により視覚的に見やすく、分かりやすいものとなるよう工夫すること。また、Microsoft 社製 Word、Excel、PowerPoint で作成し、利用可能な形式で提出すること。ただし、導入するシステムの仕様上やむを得ない場合は、PDF 形式での提出も可とする。
- ② 電子データは全てウイルスチェック対策ソフトにより検査した上で提出すること。

なお、納品物がウイルスに感染している等により、本町又は第三者が損害を受けた場合は全て受託者の責任と負担により、信頼回復、原状回復及び賠償等の一切について対応すること。

1 0 著作権等について

(1) 著作権等の取扱い

- ① 成果物等の著作権は、当該成果物等を作成した者に帰属するものとする。
- ② 当該業務の提出書類等については、受託者へは返却しない。また、提出書類等は町が必要な範囲において、その全部又は一部を複製し2次利用できるものとする。
- ③ 受託者は本町の書面による事前の同意を得なければ、成果物を公表することはできない。

(2) 著作権の侵害の防止

- ① 受託者は、その作成する成果物が、第三者の有する著作権を侵害するものでないことを、本町に対して保証する。
- ② 受託者は、その作成する成果物が、第三者の有する著作権を侵害し、第三者に対して損害の賠償を行い、又は必要な措置を講じなければならないときは、受託者がその賠償額を負担し、又は必要な措置を講ずる。

(3) 特許権等の使用

受託者は、特許権、実用新案権、意匠権、商標権その他日本国内の法令に基づき保護される第三者の権利の対象となっている履行方法を使用するときは、その使用に関する一切の責任を負わなければならない。

1 1 費用負担

- (1) 本業務に係る一切の経費は、特に記載がない限り委託金額に含まれるものとする。
- (2) Web会議を実施する場合、本町側の設備及び本町からの接続に要する通信費・電気料等は本町が負担するが、受託者がライセンス料等発生するアプリケーションの利用を希望する場合は、その費用は本町分も含めて受託者が負担すること。

1 2 その他

(1) 機密保持

① 情報セキュリティポリシーの遵守

受託者及びその他関係者は「小野町の個人情報の保護に関する法律施行条例（令和5年条例第10号）」等を遵守し、厳格な情報保護対策滅失対策を講じること。

② 秘密保持

受託者は、個人情報等、本業務上知り得た一切の事項を、契約期間のみならず契約期間終了後も第三者へ漏洩してはならない。

③ 目的外使用及び第三者への提供の禁止

受託者は、本町が文書により承認したとき以外は、本業務に係る入出力資料及び記録

媒体等を本業務以外の用途に使用してはならない。

また、本業務に係る資料等を第三者に提供し、または譲渡してはならない。

④ 複写及び複製の禁止

受託者は、本町が承認した場合を除き、資料等を複写し、または複製してはならない。

また、本町の承認を得て複写及び複製したときは、本業務の終了後、直ちに複写及び複製した資料等を消去し、再生または再利用ができない状態にしなければならない。

⑤ 保管場所

受託者は、機密情報を記した書面その他物件は、施錠できる場所に保管し、厳重に機密を保持しなければならない。

⑥ 提供資料の返還

受託者は、本業務において本町より提供された資料等について、本業務終了後に本町へ返還しなければならない。

また、町及び受託者は、本業務に係る個人情報の授受に従事する者を指定し、当該個人情報の授受に際しては預り証を提出しなければならない。受託者は、本業務に係る個人情報を暗号化して、施錠できるケースに収納し、事故防止措置を講じた上で搬送しなければならない。

⑦ 事故報告義務

ア. 受託者は、データの漏洩、滅失、紛失等の事故が発生した場合、または本業務の履行において支障が生じた場合は、直ちにその状況を本町に報告し、被害の拡大を防止する措置を施すと共に、状態の復元を行うこと。

イ. 受託者は、事故収拾後に事故原因の詳細と事故前後の作業工程を時系列に纏め、再発防止策を含めた「事故報告書」の作成を行い、本町の承認を得ること。

(2) 受託者は、本業務を第三者に再委託してはならない。ただし、本業務の一部についてやむを得ず第三者に委託する必要がある場合は、あらかじめ再委託する業者名、再委託の内容、業務執行の場所を町に届け出て、本町の承認を得なければならない。また、再委託を受けた者に対しても機密保持について、同様の義務を負わせなければならない。

(3) 受託者は、本契約により生じる権利または義務を第三者に譲渡し、もしくは継承させ、またはその権利を担保に供することはできない。ただし、あらかじめ本町の承諾を得た場合は、この限りでない。

(4) 本契約に基づく業務の完了日から1年以内の間に、作業内容に瑕疵があった場合は、速やかに本町が必要と認める訂正、補正等その他必要な措置を行うものとし、当該措置に係る費用は受注者の負担とする。また、損害賠償を請求できるものとする。

(5) 受託者は、本業務に係る事項に違反して本町または第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。本町が受託者の違反行為につき、第三者から損害の賠償を求められたときも同様とする。

(6) 本業務は、業務履行における責任を明確にするため、原則として受託者自らが行うものとする。

(7) 社会一般で通常実施される情報システム構築における業務項目は、本仕様書に記載の

ない事項であっても業務の範囲とする。

- (8) 本業務の仕様は、本町が最低限度必要と考えているものであり、受託者の専門的立場から、他自治体の事例や技術革新等を見据え、本業務の費用の範囲内で効果的かつ積極的な工夫や提案を求めるものとする。
- (9) 業務の実施に当たっては、本町と十分に協議・調整を行うとともに、本町が必要と認め、指示した事項については、その指示に従うものとする。
- (10) 受託者は、本業務の実施にあたり本仕様書に記載のない事項または疑義が生じた場合には、速やかに町と協議の上、適切に本業務を実施すること。
- (11) 契約の履行上疑義が生じた場合は、受託者は本町と協議の上、真摯に対応すること。
- (12) 本業務の実施に当たっては、本仕様書を遵守すること。
- (13) 本業務委託料の支払いは、別に定める。
- (14) 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が必要な場合は、双方の協議により定める。

1.3 担当部署

小野町役場 デジタル推進室

〒963-3492 福島県田村郡小野町大字小野新町字館廻 92 番地

電話 0247-72-6935 FAX 0247-72-3121

メール digital@town.fukushima-ono.lg.jp