

仕 様 書

- 1 借上名 草加市公式ホームページ維持管理システム
- 2 借上期間 令和 9年（2027年）2月 1日から
令和14年（2032年）1月31日まで（60か月）
- 3 借上場所 草加市高砂一丁目1番1号 草加市役所ほか
- 4 支払方法 業務完了払（月払）
- 5 借上内容 ホームページ維持管理システム
ホームページ維持管理システム格納用サーバ
ホームページ公開用サーバ
※詳細は特記仕様書のとおり

草加市公式ホームページ
維持管理システム借上げ
特記仕様書

令和 8 年（2026年） 5 月
草加市

1 概要

(1) 業務名

草加市市公式ホームページ維持管理システム

(2) 業務目的

本業務は、草加市公式ホームページ（以下「市ホームページ」という。）の維持管理システム（以下「CMS」という。）により、草加市職員が容易に市ホームページの作成・更新・管理等を行うことができること、また構築したホームページの適正な運用を行うことにより、後述の「(3) 本市が考える課題」を解決し、利用者の利便性を向上させるとともに、職員の業務効率化を図ることを目的とする。

(3) 本市が考える課題

① スマートフォンからのアクセス性

現行の市ホームページは、スマートフォンからアクセスする利用者が増えているのにも関わらず、スマートフォンからの閲覧に対応したページ構成となっていない。

② 情報の検索性

現行の市ホームページは、トップページを筆頭に多数の情報や項目が同時に表示される等、利用者のアクセス動向や流入経路を意識したサイト構成となっていない。また、サイト内検索の結果表示が分かりにくく、必要とする情報にたどり着きにくい。

③ デザイン

現行の市ホームページは、本市の魅力を十分に訴求できるデザインとなっていない。また、子育て世代をはじめとする多くの利用者に対して、分かりやすく効果的な情報発信ができていない。

④ 可用性・機密性

昨今、頻発する大規模災害や情報セキュリティ上の脅威に対して、有事の際にも安定的に継続して情報発信できるよう、対策を講じる必要がある。

⑤ ウェブアクセシビリティ

前回のシステム構築から約 5 年が経過し、一部のページについてアクセシビリティの改善が必要な箇所が生じている。

⑥ 職員の業務効率性

多くの職員が使用するホームページ作成システムについて、ページ作成中に完成イメージがわきづらい等、操作内容が直感的に分かりにくい部分があり、作成に係る職員の業務負担が生じている。

(4) システム構築方針

本業務は以下のシステム方針に基づいて構築を行うこととする。

① デザインの改善

市ホームページの閲覧に際して利用者の多くが用いるスマートフォンで利用しやすいデザインとする。また、本市の特徴が反映され、子育て世代をはじめとする多くの利用者に本市の魅力が伝わり、親しみを感じてもらえるデザインとする。

② システム基盤の導入

市ホームページ及びCMSの機密性及び可用性を向上させるため、セキュリティ要件については、別添「システム基盤及びデータセンターに関する要件一覧」に示す要件を満たすこと。また、災害発生時等の緊急時においても情報を迅速に分かりやすく提供できるようにするとともに、アクセス集中等の状況下でも、安定的に情報発信できる仕組みを構築する。

③ ウェブアクセシビリティの向上

年齢や障がいの有無等に関わらず、すべての利用者が支障なく閲覧できるようウェブアクセシビリティに関する適合レベルは、JIS X 8341-3:2016 のレベル AA 準拠とする。（本仕様書における「準拠」という表記は、情報通信アクセス協議会ウェブアクセシビリティ基盤委員会「ウェブコンテンツの JIS X 8341-3:2016 対応表記ガイドライン（2021年4月版）」で定められた表記による。）

④ サイト構成の改善

現行の市ホームページのアクセス状況やアンケートを通じて寄せられた利用者からの意見等を踏まえて、組織別の分類から市民のライフイベントや目的を起点とした情報分類への転換を図る。また、検索エンジン経由のアクセスが多いことを踏まえ、検索エンジンやAI検索に対応したサイト構造の最適化を行うとともに、ナビゲーションの配置等を改善する。

⑤ 検索機能の向上

サイト内検索機能の向上や、住民ニーズの高い情報等に関する検索機能を導入することで、サイト内情報の検索性を向上させる。

⑥ 職員の業務効率向上

簡単な操作でユーザビリティやアクセシビリティに配慮したページの作成・更新・管理等を行える CMS を導入することにより、職員の負担を軽減しながら、継続的に質の高いホームページ作成を行えるようにする。また、CMSを通じて、情報発信に係る職員の業務効率を向上させる。

⑦ 柔軟性の高いシステムの導入及び拡張性の確保

本業務で使用する CMS は、運用開始後に機能の向上やホームページの構造変更等を柔軟に行えるとともに、将来的なシステムの拡張を考慮したものとする。なお、上記の方針に限らず、受託事業者が新たに抽出した課題についても、利用者の利便性向上等の観点から必要な改善策を講じるものとする。

(5) 対象範囲

- ① 本業務の対象は、下記ドメインに含まれるページとする。

市ホームページ

<https://www.city.soka.saitama.jp/>

草加市立病院サイト

<https://www.soka-city-hospital.jp/>

なお、草加市立病院サイト (soka-city-hospital.jp) のドメインについては引き続き使用することとし、現事業者からの引き継ぎを含め、本市と受託事業者が協力して対応すること。

現事業者から引き継いだドメインは、受託事業者が管理するものとする。

- ② 携帯電話用ページ (<http://www.city.soka.saitama.jp/mb/index.html>) は、移行対象としない。

(6) ホームページの規模

- ① 現在のホームページの規模

ア データ量

ページ数：約 9,000 ページ

イ ホームページアクセス数

令和 2 年度から令和 6 年度までのページ別訪問数及びページビュー数は、次のとおり。

年度	ページ別訪問数	ページビュー数
令和 2 年度	14,620,154	19,410,821
令和 3 年度	12,435,079	17,176,971
令和 4 年度	8,864,182	11,791,936
(※1) 令和 5 年度	(※2) 4,799,934	10,818,196
令和6年度	3,326,453	8,634,201

(単位：件)

※1：令和 5 年度分から集計ツールをユニバーサルアナリティクス(UA)から、
Google Analytics 4 (GA4) に変更。

※2：令和 5 年度のページ別訪問数はUA+GA4 のユーザー数を掲載。

ウ ピーク時のホームページアクセス数 108,130 件 (ページビュー数)

(令和 6 年1月29 日のアクセス実績。「八潮市「中央一丁目」交差点の陥没事故
について」等のページにアクセスが集中したことによるもの。)

エ CMS 利用者 (アカウント) 数

- ・サイト管理者：1 アカウント
- ・承認者：1 アカウント
- ・作成者：約 200 アカウント

② システム構築後のホームページの想定規模

ア データ量

ページ数：約 5,000 ページ

イ CMS 利用者 (アカウント) 数

約200 アカウント

ウ CMS の最大同時アクセス数

約 約100 名

(7) 履行期間

① システム構築業務

契約締結の日から令和 9 年1月31 日まで

システム構築後のホームページ公開予定日は令和 9 年2月1 日とするが、詳細な日程
は本市と受託事業者で協議の上、決定すること。

ただし、システム構築後のホームページ公開から令和 9 年3月31 日までは、修正等
の対応が可能であること。

② 運用・保守業務

システム構築後のホームページ公開日から令和 14 年1月31 日まで

③ 再延長

運用・保守業務終了後、再延長を行う際には、月毎の契約が可能なこと。

(8) 借上料の支払方法等

構築費及び保守運用費を含む契約総額を60か月均等分割し、システム納品翌月より毎

月末払いとする。詳細な支払方法及び時期については、契約締結時に別途定める。

2 システム構築業務

(1) 業務内容

ホームページシステム構築に関して、前述の「1.(4) ホームページシステム構築方針」に基づき、必要な企画・提案を行った上で構築を行うこと。また、システム構築後のホームページが円滑に運用できるよう、構築時点において積極的に助言を行うこと。

(2) CMS

- ① CMS は、原則としてインターネット接続方式でサービスを提供し、本市と同等の人口規模以上の市での稼働実績をもつパッケージソフトであること。また、開発ベンダーによるサポートが確立された製品であること。
- ② スマートフォンによる閲覧性の向上のため、職員が利用者目線でコンテンツを作成できること。また、PC、スマートフォン等、異なるデバイスの画面サイズに合わせて自動的にレイアウトを最適化する仕組みの導入等、スマートフォンファースト化を行うこと。
- ③ 職員が少ない作業負荷でアクセシビリティに配慮したページを作成できること。
- ④ Google Analytics を用いたアクセスログの集計が行えること。
なお、Google Analytics の仕様やバージョンに変更があった場合は、保守・運用費の範囲内で対応すること。
- ⑤ 利用者が必要な情報に容易に到達できるサイト内検索機能を有すること。
- ⑥ その他、CMS に求める機能の詳細は、別添「CMS 等機能要件一覧」に定める。
なお、「CMS 等機能要件一覧」のうち、重要度が「必須」の項目については必ず要件を満たすこと。ただし、要件どおりの構築が困難な場合、代替案の提案を可とするが、要求する項目に十分合致する代替案であると本市が判断した場合のみ、要件を満たすものと解する。また、重要度が「推奨」の項目については、必ず満たさなければならないものではないが、審査の対象とし、当該項目について要件を満たす旨の提案を行った場合は必ず履行すること。

(3) システム構成

① システム要件

ア Web サイトは 24 時間 365 日の運用とすること。

イ CMS は 24 時間 365 日の運用を基本とすること。システムメンテナンス等で計画停止をする場合は事前連絡の上、本市と実施日時を協議し、作業すること。なお、CMS

サーバがシステムメンテナンスや障害等で停止した場合も Web サーバに影響を及ぼさず、継続して情報発信できる構成とすること。

ウ バックアップデータは遠隔地のデータセンターに保存すること。また、障害発生時には速やかに復旧措置が行えること。

エ システムは、「1.6 ホームページの規模」で示したページ数、アクセス数や、システム構築後のデータ容量予測等を勘案した上で構築すること。また、運用期間中にページ数やアクセス数が増加しても、原則として別途費用が発生しないこと。

オ 更新したページについては、CMS サーバから Web サーバに html ファイル等を定時又は随時アップロードすること。CMS サーバから Web サーバへのデータ転送については暗号化等を施し、セキュリティに配慮すること。

② 通信要件

ア 庁内端末から CMS にインターネット経由でアクセスし、ページを作成・更新できること。

イ CMS へのアクセスについては、原則として特定のグローバル IP アドレスのみを許可すること。また、第三者によるホームページの改ざん等を防止し、安全性を考慮して運用できること。

ウ システム環境、セキュリティ要件

i セキュリティ要件は、別添「システム基盤及びデータセンターに関する要件一覧」に示す要件を満たすこと。

ii Web サイト内の全ページにおいて、常時 SSL 暗号化通信に対応し、セキュリティの保持に努めること。SSL 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。また、取得した SSL 証明書は、本市の求めに応じて、本市が指定する提供先へ提供可能であること。

iii 構築に当たっては、セキュリティ対策や情報漏洩対策を十分に講じること。

iv システムの構成機器については、ウィルス対策ソフトを常駐させるなど、サイバー攻撃に対する対策を講じること。また、ファイアウォール等による不正アクセスの防止対策を講じること。

v ソフトウェアは、セキュリティ上の欠陥や脆弱性等に対する最新の対策を行った上で導入すること。

vi システムに使用するソフトウェア、ハードウェアに脆弱性が確認された場合は、緊急の修正プログラム等を速やかに適用すること。なお、適用の際は、本市に事前に承諾を得るものとするほか、本番環境に適用する前に検証を行うこと。

vii 本業務に係るシステムの構成は、提案するシステムによって異なることが見込ま

れるため、推奨するシステム構成について提案書において説明すること。

viii 職員利用環境については、以下の環境から、職員がシステムを利用可能であること。また、利用に当たっては、専用ソフトウェアのインストールが不要であること。

・行政職員等

LGWAN 側に置かれたクライアント端末から、仮想ブラウザを通じてインターネット環境に接続し、埼玉県セキュリティクラウドを経由しインターネット上のシステムを利用。

・災害発生時等（庁内ネットワークが使用不可となった場合）

庁内ネットワークが使用不可となった場合においても、継続して情報発信が行える接続環境を確保すること。具体的な接続方法については、受託事業者が本市の環境を踏まえた上で提案すること。仮想ブラウザでの動作保証をしていない場合、審査時に市側で動作検証を行うため、デモ環境や検証用シナリオ等を用意すること。

なお、原則として、上記のとおりインターネット回線を利用する想定であるが、提案上限額の範囲内で LGWAN を利用した接続の提案も可能とする。また、運用保守期間中に職員の利用環境に変更があった場合は、別途協議のうえ対応すること。

③ その他

ア SSL の更新手続きについては、保守・運用費に含み、受託事業者が責任をもって対応すること。

イ DNS の設定変更が必要となる場合は、現行業者からの引き継ぎを含め、本市と受託事業者が協力して対応すること。

ウ 承認フローの通知メールや問い合わせフォーム等からのメールを送信するためにメールサーバが必要な場合は、受託事業者で準備すること。

(4) ウェブアクセシビリティ

① 適合レベル及び対応度

JIS X 8341-3:2016 のレベル AA 準拠とすること。

なお、適合レベル AA については、3.2.5「要求による状況の変化の達成基準」を達成すること。

② 対象範囲

対象範囲は、構築後のホームページで公開するすべてのページとすること。ただし、ブラウザの拡張機能（プラグイン等）を必要とするコンテンツ（PDFファイル、動

画ファイル等)は対象外とすること。

③ 試験の実施

受託事業者において、ウェブアクセシビリティ基盤委員会の示す「JIS X 8341-3:2016 試験実施ガイドライン」に基づく試験を実施し、適用する達成基準の要件を満たすことを確認した上で納品すること。また、ホームページ公開後、試験結果を公開できるよう必要な準備を行うこと。

④ 試験実施後の修正

試験の実施で指摘のあった事項について、修正対応を行うこと。

⑤ 草加市ウェブアクセシビリティガイドラインの作成

受託事業者はウェブアクセシビリティガイドラインを納品し、本市と協議の上、システム構築後のサイト構成やデザイン等に合致した内容となるよう改訂すること。

⑥ その他

本業務期間中に JIS X 8341-3 が改訂された場合、改訂後の内容に基づく対応について、別途協議のうえ対応すること。

(5) サイト構造設計

現行ホームページの課題やシステム構築方針等を勘案した上で利用者にとっての使いやすさを最優先し、次のとおりサイト構造設計を行うこと。

① 現行ホームページの課題やシステム構築の基本方針を示した上で、受託事業者が有する構築経験等から最適と思われるサイト設計を行うこと。

② 組織別の分類に依存しない、市民のライフイベントや目的を起点としたカテゴリ構造を設計すること。

③ 検索エンジン経由のアクセスが多いことを踏まえ、次のとおり検索エンジン最適化に配慮したサイト構造とすること。

ア ページごとのtitle、meta description等のメタ情報を適切に設定できる構成とすること。

イ Webページの情報を検索エンジンが理解しやすい形式で記述し、内容を正確に伝える技術、構造化マークアップに対応し、検索エンジンやAI検索において適切に情報が表示されるようにすること。

ウ 検索エンジンにサイトのページ構成を伝えるための一覧ファイル、XMLサイトマップの自動生成に対応すること。

エ 利用者にとっての使いやすさ、情報の探しやすさを優先し、タイトルやアイコン等からページの内容や分類が想起できるラベリングや設計を行うこと。

オ 現行ホームページからの移行に際しては、ページに添付されているPDFや画像等のファイルを含む既存コンテンツを、新たなデザインテンプレートに取り込むこと。

カ 最終的なサイト構造、ページファイル名、タイトル名、担当所属等の一覧情報は本市にて決定するが、デザインやサイト構造、不足しているページ等について、本市に最適と思われる助言・提案を行うこと。

キ 外国語翻訳機能として、対象言語は英語・中国語(簡体字/繁体字)・韓国語を必須とする。

なお、全ページが翻訳できることとし、ページ数は限定しないこと。

④ また、現行ホームページの課題を抽出するに当たり、以下のデータについて、申し出があった場合は提供する。

ア Google Analytics のアクセスデータ (閲覧権限の付与)

イ ホームページに関する市民アンケート結果

ウ ホームページに関する職員アンケート結果

エ 現行サイトのコンテンツ一覧

(6) デザイン

デザインの基本方針は次のとおりとし、現行ホームページの課題やシステム構築方針等を勘案した上で、トップページ、中間ページ及び詳細ページのデザイン案を作成すること。

① 本市の地域特性等を反映した「草加らしさ」が伝わるデザインとすること。

② ホームページのデザインについては、アクセシビリティ、ユーザビリティ等を十分に考慮すること。

③ ウェブサイトとして、標準化・統一化されたデザインとすること。

④ 災害時用トップページをデザインすること。

⑤ 有料バナー広告について、効果的な PR となるよう表示位置等を検討すること。

ただし、利用者にとっての使いやすさを最優先とすること。

⑥ デザインを作成する上で必要な画像やアイコン等は、すべて受託事業者が用意すること。

ただし、本市が所有する写真等も活用できるものとする。

⑦ テンプレートデザインの詳細は、本市と協議の上、決定することとし、管理可能なテンプレート数に上限を設定しないこと。

⑧ その他、本市の重要施策ページやカテゴリごとの目次ページ等、受託事業者の専門的見

地から効果的・効率的な本市の PR 方法がある場合は、提案書に明記すること。

⑨ 本市と合意するまでデザイン修正を行うこと。ただし、修正対応はシステム構築期間内とする

⑩ 生成後のページが、以下の各ブラウザで支障なく閲覧できること。ただし、各ブラウザはいずれも仕様書公開時点での最新版とすること。

ア PC からの閲覧

Microsoft Edge、Firefox、Google Chrome、Safari

イ スマートフォン・タブレット等からの閲覧

Android 標準ブラウザ、iOS はSafari

(7) テンプレート作成

① 前述の「2.(6) デザイン」のとおり作成したデザインに基づき、ページ作成・編集等を行うためのテンプレート設計、作成を行うこと。また、テンプレート作成においては、JIS X 8341-3：2016 のレベル AA 準拠を原則とすること。

②本市と協議の上、利用が想定される複数パターンのテンプレートを用意すること。また、イベント情報やパブリックコメント等の通常の目次ページとは異なる表示形式を必要とするページについてもテンプレートを作成すること。

(8) 移行

① 移行方針

現行の市ホームページは約9,000ページあるが、構築後は約5,000ページへの削減を想定している（「1.(6) ホームページの規模」参照）。削減にあたっては、受託事業者が助言・提案を行い、最終的な方針は本市が決定すること。

ア 本市と協議の上、現行ホームページからのデータ移行方針を作成すること。

イ 目次ページの作成や見出し等の構造設定、ページの生成等に関する職員の作業手順をできる限り少なくするよう配慮すること。また、データの移行スケジュールを詳細に示した上で本市と協議の上、円滑に移行処理を完了させること。

ウ 移行対象ページ数は約9,000ページ程度を想定している。また、PDF 等の各種添付ファイルも移行対象に含めること。ただし、直置きコンテンツについては、公開サーバーへの移行のみとする。

② 移行スケジュールの作成

ア ページの追加・修正・削除、分割・統合、移行先のカテゴリ等、移行時に行う修正作業や注意点等を示し、職員の負担を抑えた段階的な移行スケジュールを明示する

こと。

なお、職員による差分データ移行作業の期間は、1か月程度とすること。

イ 本市による作業、受託事業者による作業のそれぞれの範囲や対象等を明確に示した上で、移行作業に当たること。

③ 移行ルールの作成

受託事業者は、既存ページを移行する際のルール（マークアップ、レイアウト表記に関する事項等）をあらかじめ作成すること。

④ 移行作業

ア 公開中のページをシステム構築後のサイト構成に合わせて、漏れなく移行すること。

イ 移行したすべてのページを、受託事業者が納品するウェブアクセシビリティガイドラインに基づき、修正すること。

ウ テーブルレイアウトや不要タグの削除、元ページからの画像及び添付ファイルの貼り付け、リンク設定の継承が行えること。

⑤ 確認作業

ア 移行ルールに従ってデータが支障なく移行されているか確認すること。

イ 移行対象ページが漏れなく移行されているか、レイアウト崩れや画像・添付ファイルの継承等も含めて確認の上、その記録を提出すること。

ウ 移行したページすべてに対してアクセシビリティに関するチェックを行い、必要な条件を満たすようにすること。また、チェック方法について提案すること。

(9) 各種ガイドライン・マニュアル作成

① ホームページガイドラインの作成

ホームページ作成に一般的に必要なとされる知識や注意すべき事柄等を理解・説明するためのガイドラインを作成すること。

② マニュアルの作成

CMS の操作方法について「運用・操作マニュアル」を作成すること。また、これらのマニュアルは、アクセシビリティをはじめとするウェブ関連の知識を有さない職員でも一読して必要な操作を行えるよう、システム構築後のホームページ画面や操作画面を掲載する等の工夫を凝らした上で、分かりやすい表記とすること。

(10) 操作研修

① 集合研修

サイト管理者及びホームページ作成担当者を対象に、システムの運営・操作等に関する知識を提供するため、以下のとおり、操作研修を実施すること。

対象	人数	期間
サイト管理者	5名程度	1日×1回
ホームページ作成担当者	50名程度	1日×2回（午前・午後） 1回当たり約25名を対象に1時間程度

※ただし、上記の人数や回数等は多少の変更が生じる場合がある。

- ア 研修は新システム稼働前（12月上旬から12月中旬を予定）に実施するものとし、日程や研修内容等の詳細は、本市と協議の上、決定すること。
- イ 研修の講師は、すべて受託事業者が手配すること。また、講師は十分な知識と経験を有する者が担うこと。
- ウ ホームページ作成担当者向けの研修には、ウェブアクセシビリティに関する説明も含めること。
- エ 研修会場、机、椅子は本市で用意する。
- オ 研修で必要な資料（操作マニュアル等）は、受託事業者が電子媒体と紙媒体（1部）の双方を用意・提供すること。
- カ 研修会は本市庁舎内での開催を想定しているが、感染症等の状況によりオンラインでの開催となる場合、必要となる Web 会議システム等は受託事業者で用意すること。

② 個人研修

集合研修後、ページ作成等のテストが行える環境を提供すること。また、当該テストは、各所属のホームページ担当者が自席で PC を利用して行えるものとする（12月～1月中旬に実施予定）。

③ 研修動画の提供

- ア 集合研修に参加した職員の復習用や不参加者の学習用として、集合研修の内容を収めた動画を提供すること。
- イ 作成した動画データを、個人研修開始前までに本市職員が閲覧できるよう提供すること。

(11) サポートデスク

- ① 並行運用期間（移行後のデータを各所属の職員が確認できる期間等）に CMS 操作

方法等に関する本市職員からの問い合わせに対して、電話及びメールで受付・回答するサポートデスクを設置すること。なお、当該サポートデスクの対応時間は、平日（土日祝日を除く）の9時から17時15分とし、当該業務に従事する者の執務場所は、受託事業者の事務所内とする。

- ② サポートデスクの開設期間は2週間程度とし、具体的な開設時期は本市と協議の上、決定する。

(12) プロジェクト管理

① 業務の実施体制

ア 受託事業者は契約締結後、本業務における目標、作業項目、役割分担、スケジュール、導入体制、プロジェクト管理方法等を記した「プロジェクト計画書」を作成し、提出すること。

イ 本業務のプロジェクトリーダー（プロジェクトの実質的な責任者）及び実務担当者には、他自治体でのCMS導入及びホームページ構築の実績・経験が豊富な者を選任すること。

ウ 本業務の遂行にあたって、業務体制及び個別業務ごとの連絡窓口を明示するとともに、各業務を円滑に遂行するため、業務全体の責任者及び個別業務ごとの担当者を定め、明示すること。

② 会議の開催

ア 進捗報告に係る会議を必要に応じて開催すること。開催方法は原則として草加市役所において対面での開催とするが、報告の内容によってはオンラインでも可とし、本市と受託事業者で協議の上決定すること。その他、本市と受託事業者の間で確認や協議が必要な事項が生じた場合は随時、会議等を開催すること。

イ 会議の開催に伴う会議録を作成し、会議開催後、本市に速やかに提出すること。

3 運用・保守業務

(1) 基本要件

本システムのサービス提供に係る基本要件は、以下のとおりとする。

- ① 市民等の利用者に満足度の高いサービスを提供すること。
- ② 技術動向や業務処理の変化等への柔軟かつ迅速な対応が可能であること。
- ③ 安全性、安定性及び拡張性が確保されたシステム構成と運用体制を提供すること。
- ④ セキュリティが確保された安全な運用・サービスを提供すること。
- ⑤ システムの稼働時間は、原則として24時間365日のサービスとすること。ただ

し、保守作業等により、やむを得ずシステムを停止する場合は、事前に本市と協議の上、日程を定めることとする。

(2) 業務内容

① 運用管理

ア 全体管理

- i システムの保守・運用にあたっては、必要に応じて情報処理技術者や機器等の保守要員を配置する等、作業量及び作業時間を考慮して、作業が適切かつ円滑に実施できる体制整備及び人員配置を行うこと。
- ii システム運用マニュアル、機器等の保守・運用マニュアル、障害時対応マニュアル等の文書を常に最新の状態で整備し、これに基づき安定したサービス提供を行うこと。
- iii サイト管理者からの本システムに関する問い合わせに対応すること。
- iv システム異常通知があった際は、業務責任者の管理の下、直ちに問題解決に当たること。また、メール等を通じて各種異常を検知できるシステム構成を採用すること。

イ システム管理

- i 利用者が用いる OS やブラウザのバージョンアップに対応すること。
- ii PC、スマートフォンそれぞれのアクセスログを取得すること。
- iii 安定した運用サービスを提供するため、システムやネットワーク構成等の構成管理を行うこと。
- iv システムで扱う電子媒体については、内容と媒体の関連付け管理（媒体管理）を行うこと。

② システム保守

システムの安定的な運用を図るため、ソフトウェア、設備・機器、セキュリティに関して次のとおり定期的な保守を行い、徹底した情報漏洩対策を講じること。

なお、必要に応じてシステムの見直しを行い、システムのバージョンアップに伴う費用は保守・運用費に含めること。

ア ソフトウェア保守

利用するシステム基盤に応じて、ソフトウェアの脆弱性対策、バージョンアップを行うこと。

イ 設備・機器保守

利用するシステム基盤に応じて、機器・設備の適切な保守管理を行うこと。

ウ セキュリティ保守

脆弱性が発見された場合、追加の費用なく、速やかに対応すること。

③ システム運用

- ア 運用マニュアルに基づいた運用を行い、システムの安定稼働に努めること。
- イ システムの稼働状況を常時監視し、異常発生時には速やかに対応すること。また、障害の局所化やシステム停止の回避、停止時間の最短化に努めること。
- ウ ウィ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行うこと。

④ オペレーション管理

ア データ管理

- i ページデータについて定期的にバックアップを取得すること。また、障害が発生した場合の復元の方法も含めて、データ管理計画を策定すること。
- ii 1日1回以上、バックアップを行うこと。
- iii 障害時の回復目標に対応したバックアップ手法を定めること。

イ 稼働状況管理

- i システムの稼働状況について、システム利用者に対して的確な周知が行えるよう、本市に対して連絡・報告を行うこと。
- ii 計画停止を行う日程については、システム利用者への影響を考慮しながら、本市と協議した上で決定し、少なくとも計画停止の14日前までに本市へ報告すること。ただし、やむを得ない事情による場合は、この限りでない。
- iii 異常や障害等が発見された際は、直ちに本市へ連絡し、万全を期した体制で復旧・回復に当たること。また、具体的な要因を特定し、本市へ報告書を提出すること。
- iv セキュリティ等に関する事由であって、当該事由がシステム全体に与える影響が大きいと判断した場合は、システムを緊急停止するとともに、直ちに本市に報告すること。

ウ ログの管理

- i システムの操作履歴等のログを保存すること。
- ii ログは窃取、改ざん、消去されないよう適切な対策を行うこと。

⑤ 運用支援

- ア 本稼働後もアクセシビリティやユーザビリティに十分配慮し、利用者にとって魅力あるサイトとして継続的に運用できるよう、職員を対象とする研修を実施し、HPの分析や、利用者のアクセス動向を踏まえた改善提案等の運用支援を行うこと。
- イ 将来、次期システムへの移行時にデータをスムーズに移行できるよう、既存サイトのページタイトル、URL、パンくずリスト等、必要な情報が記載された一覧データを汎用的なデータ形式（HTML、CSV等）で全件分抽出できるようにすること。なお、抽

出可能回数に制限がないこと。

⑥ ウェブアクセシビリティ試験

受託事業者において、ウェブアクセシビリティ基盤委員会の示す「JIS X 8341-3：2016 試験実施ガイドライン」に基づく試験を導入時に実施すること。また、当該試験結果を公開できるようにすること。

(3) 障害対応

障害に対して、予防方法や発生時の迅速な処理手順等をあらかじめ想定し、安定的な稼働管理を行うこと。障害が発生した場合は、本市に直ちに連絡するとともに、障害全体の状況や具体的な障害箇所、影響範囲、復旧方法等を明示すること。また、本市が障害を発見した場合、電話及びメールによる問い合わせに対応すること。

① 障害対応について

ア 障害対応手順を定め、運用すること。

イ 障害が発生した場合の緊急連絡体制を確立すること。また、緊急時に連絡対応可能な電話及びメールの連絡先を明示すること。

ウ 連絡先に変更がある場合は、直ちに本市に変更後の連絡先を明示すること。また、年度当初に必ず連絡先の報告を行うこと。

② 障害発生時の初動

ア 障害発見時には、関係者へ直ちに連絡を行うこと。

イ 障害の一時切り分けを実施すること。

ウ ホームページの閲覧に影響のある障害については、本市に状況報告を行うとともに、できる限りホームページ上で利用者への周知を行うこと。

エ セキュリティ等に関する事由により、システム全体に与える影響が大きいと判断した場合は、システムを緊急停止するとともに、直ちに本市に報告すること。

③ 障害対応

ア 障害が発生した場合は、障害対応手順に基づき迅速に調査を行い、対処及び復旧作業を行うこと。

イ 障害対応中は、随時、進捗状況等を本市に報告すること。

ウ 障害対応後は、原因、影響範囲、対応方法、再発防止策等を報告書にまとめ、本市へ提出すること。

エ 障害対応後は再発防止策を講じること。また、稼働診断、定期点検等により障害の予防を行うこと。

(4) 問い合わせ対応

① 対応時間

サイト管理者からの問い合わせについて、原則として平日（土日祝日を除く）の 8 時 30 分から 17 時 15 分まで対応すること。ただし、緊急時は上記に関わらず、本市と協議した上で対応すること。

② 対応手段

問い合わせの受付・回答手段は、電話及びメールとすること。なお、特に緊急を要するものについては、電話を利用すること。

(5) ページの更新

本稼働後、保守・運用費の範囲内で以下の対応を行うこと。

- ① トップページ、テンプレートの修正や軽微なサイト構成の変更等についてサイト管理者が対応できないシステムの場合は、保守・運用の中で対応すること。
- ② 災害等により本市から CMS にアクセスできなくなった場合、災害版トップページへの切り替え作業等、本市が必要とする支援を積極的に行うこと。

4 想定スケジュール

No.	内容	日程
1	手続開始の公告	令和8年5月11日（月）
2	公募型プロポーザル参加表明書兼参加資格確認申請書等の提出期限	令和8年5月25日（月）17時まで
3	提案に係る全ての質問の受付	令和8年5月28日（木）17時まで
4	質問の回答日（期限）	令和8年6月2日（火）
5	企画提案書の提出期限	令和8年6月12日（金）17時まで
6	一次審査（書類審査）及び結果通知	令和8年6月中旬
7	最終審査（プレゼンテーション及びデモンストレーション審査）	令和8年7月初旬
8	受託候補者の決定及び結果通知	令和8年7月中旬
9	仕様確認・調整、金額の協議等	令和8年7月下旬
10	契約締結	令和8年8月初旬
11	システム構築期間	契約締結の日から

	令和9年1月31日（日）まで
--	----------------

5 検収・納品

(1) テスト運用と検査

システム構築後の市ホームページが、本仕様書に示す要件を満たした上で確実に正式稼働できるようテスト運用及び修正対応を行う期間を設定すること。正式稼働後に想定される運用フローに基づき、本市がテスト運用を行うとともに、本仕様書の示す内容が実現されているか検査を行うこと。対応が不十分な点や改善すべき事項が確認された場合は速やかに修正対応を行うこと。

(2) 納品

① 成果物

- ア プロジェクト計画書
- イ サイト構造設計書
- ウ デザイン設計書
- エ システム設計書
- オ データ移行方針
- カ ホームページガイドライン
- キ 運用・操作マニュアル（作成者・承認者用、サイト管理者用）
- ク 操作研修資料（上記⑦を資料とすることも可）
- ケ ウェブアクセシビリティ試験結果
- コ ウェブアクセシビリティガイドライン
- サ 会議録
- シ システム構築後の市ホームページ一式（Web サイトの公開）

② 納品媒体及び数量

印刷物1部及び電子データ（受託事業者が指定するオンラインストレージ等）にて納品すること。

なお、前述の「ク 操作研修資料」の印刷部数については、本市と受託事業者で協議の上、決定すること。

③ 納品場所

草加市役所市長室広報課及び別途定める場所

6 その他

(1) 再委託

- ① 受託事業者は、業務の全部を第三者に委託しないこと。ただし、再委託の理由、再委託先、再委託の業務範囲及び内容、再委託先が取り扱う情報を書面で明確に示し、事前に本市の承諾を得た場合はこの限りではない。
- ② 業務の再委託を行う場合、受託事業者は再委託先の行為に関し、本市に対して一切の責任を負うこと。

(2) 成果物損失・毀損発生時の負担者

納品前に成果物の損失・毀損が生じた場合には、本市の責めに帰すべき場合を除き、その損失・毀損は受託事業者の負担とする。

納品後に成果物の損失・毀損が生じた場合には、受託事業者の責めに帰すべき場合を除き、その損失・毀損は本市の負担とする。

(3) 機密情報の取扱い

- ① 本業務の履行に関し知り得た事項は発注者の機密情報として取り扱い、本業務の期間中及び期間終了後を問わず、第三者に漏らさないこと。
- ② 機密情報の管理状況の調査を目的として、受託事業者が事業を行う場所に受託事業者の事業の妨げにならない範囲で、本市が立ち入り調査を行えること。また、本市が機密情報の管理状況について報告を求めたときは、直ちに必要事項を報告すること。

(4) 著作権

- ① 本業務により作成・創作された各種成果物の所有権、著作権、その他の権利は、本市に帰属すること。ただし、成果物に受託事業者又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。
- ② 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（ノウハウ、アイデア、営業秘密等を含む）が含まれていた場合は、それらの権利は受託事業者に留保されるが、本市と受託事業者とで協議の上、本市が必要な範囲で無償利用できること。
- ③ 受託事業者は、本市に対して著作者人格権を行使しないこと。

(5) 守秘義務

個人情報保護に関する法律（平成15年法律第57号）、別記個人情報取扱特記事

項及び別記外部委託における情報セキュリティ遵守事項を遵守すること。また、業務上知り得た事項を漏らしてはならない。

(6) 人権尊重への配慮

業務の実施に当たっては、人権を尊重するとともに、業務に関わる者が人権に配慮することができるよう努めること。

(7) 環境への配慮

草加市環境マネジメントシステムに基づく取組に協力すること。

(8) 不当要求行為の排除

「草加市政における公正な職務執行の確保に関する条例（平成19年条例第16号）第6条及び草加市が締結する契約からの暴力団排除措置要綱（平成8年告示第155号）第9条の規定に基づき、次の事項を遵守すること。

- ① 受注者及び受注者の下請業者が不当要求行為を受けた場合又は不当要求行為による被害を受けた場合若しくは被害が発生するおそれがある場合は、市長に報告するとともに、所轄の警察署に通報すること。
- ② 受注者は、市及び所轄の警察署と協力し、不当要求行為の排除対策を講じること。

(9) 協議

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を要する場合、受託事業者は本市と協議を行うこと。

7 問合せ先

草加市市長室広報課

〒340-8550 草加市高砂一丁目1番1号

TEL：048-922-0549（直通）

FAX：048-922-3041

電子メール：kohoka★city.soka.saitama.jp（送信時は★を@に置き換え）

別記

個人情報取扱特記事項

(基本事項)

第1条 この契約により、草加市（以下「発注者」という。）から事務の委託を受けた者（以下「受注者」という。）は、この契約による事務を処理するに当たり、個人情報を取り扱う際には、個人情報保護の重要性を認識し、個人の権利利益を侵害することのないようにしなければならない。

(秘密保持)

第2条 受注者は、この契約による事務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。

2 受注者は、この契約による事務に従事させる者に対し、在職中及び退職後においても、この契約による事務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないことその他個人情報の保護に関し必要な事項を周知しなければならない。

3 前2項の規定は、この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(作業場所の特定)

第3条 受注者は、発注者の指定した場所又は受注者の求めにより発注者が承認した場所以外で、個人情報を取り扱ってはならない。なお、発注者の承認は、書面でなければならない。

(厳重な保管及び搬送)

第4条 受注者は、この契約による事務に係る個人情報の漏えい、改ざん、毀損、滅失その他の事故を防止するため、次に掲げる事項を遵守し、個人情報の厳重な保管及び搬送に努めなければならない。

(1) 受注者は、発注者の許可なく、発注者の指定した場所又は発注者が承認した場所から個人情報又は個人情報を含む契約目的物等（以下「個人情報等」という。）を持ち出してはならない。

(2) 受注者は、個人情報等を発注者から受ける時又は発注者に渡すときは、個人情報の内容、数量、受渡し日、受渡し確認者その他必要な事項を記載した書面を発注者と取り交わさなければならない。

(再委託の禁止)

第5条 受注者は、発注者の承諾があるときを除き、この契約による事務に係る個人情報

報の処理を自ら行うものとし、第三者にその処理を委託してはならない。

(委託目的以外の使用等の禁止)

第6条 受注者は、発注者の指示又は承諾があるときを除き、この契約による事務に係る個人情報を当該事務の処理以外の目的に使用し、又は第三者に提供してはならない。

(複写及び複製の禁止)

第7条 受注者は、発注者の指示又は承諾があるときを除き、この契約による事務に係る個人情報を複写し、又は複製してはならない。

(事故発生時の報告義務)

第8条 受注者は、個人情報の個人情報取扱特記事項に違反する事態が生じ、又は生じのおそれがあることを知ったときは、速やかに発注者に報告し、その指示に従わなければならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(個人情報の返還又は処分)

第9条 受注者は、この契約が終了し、又は解除されたときは、この契約による事務に係る個人情報を速やかに発注者に返却し、又は漏えいを来さない方法で確実に処分しなければならない。

(措置事項に違反した場合の契約解除及び損害賠償)

第10条 発注者は、受注者がこの個人情報取扱特記事項に違反していると認めるときは、契約の解除及び損害賠償の請求をすることができる。

(個人情報の取扱い状況に係る検査)

第11条 受注者は、年間1回以上、個人情報取扱特記事項遵守状況確認報告書を、第3条の規定により承認を受けた場所、第4条の規定により個人情報を保管している場所、個人情報の管理に関する責任者及び業務従事者の管理体制及び実施体制その他の個人情報の管理の状況がわかる資料とともに発注者に提出することとする。発注者はその内容を精査し、必要があると認められるときは、受注者に対し、立入検査又は立入検査に相当する調査措置を講ずることができる。

(その他)

第12条 受注者は、第2条から前条までに掲げるもののほか、個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

別紙

外部委託における情報セキュリティ遵守事項

1. 基本事項

草加市は、保有する情報資産の機密性、完全性及び可用性を維持するため、市が実施する情報セキュリティ対策の基本的事項を「情報セキュリティ基本方針」として定めている。また、当該セキュリティ対策の有効性及び効率性の確保を目的として、遵守すべき行為、判断等に関する基本的事項を「情報セキュリティ対策基準」として定めている。

市の情報資産を取扱う業務の受注者は、当該基本方針及び対策基準の適用範囲に含まれることから、次の事項を遵守し、市の情報資産の機密性、完全性及び可用性を維持するよう努めなければならない。

2. 情報の分類

受注者は、原則として次の分類を行った上で、情報を保護すること。

市保有情報	市から貸与された情報のこと。
重要情報	市から貸与された情報の内、個人情報、特定個人情報及び非公開情報を含む情報のこと。

3. 情報の保護

受注者は、次の対策に努めること。

共通	➤ 市の承諾なしに、市保有情報の一部又は全部を第三者へ提供することのない制御すること。
市保有情報	➤ 市保有情報を取扱う作業従事者を明確にし、その範囲内でのみ取扱うよう制御すること。 ➤ 市保有情報を保管する場所は、作業従事者のみが取扱えるよう制御すること。 ➤ 契約満了時等で市保有情報を市へ返却する際は、受注者内にデータ等が残らないよう消去する手順が確立すること。

	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 市保有情報を受注者のファイルサーバ等で電子データとして保有する場合、作業従事者のみがアクセスできるよう制御すること。 ▶ 市保有情報を作業従事者が市に無断で持ち出すことがないよう管理を徹底すること。 ▶ 市保有情報を市と電子メールでやり取りする場合、暗号化等の情報漏えい対策を行った上でやり取りすること。 ▶ 市保有情報を運搬することがある場合、盗難及び紛失対策を行った上でやり取りすること。
重要情報	<p>【市保有情報における制限に加えて】</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 業務従事者のパソコンは、関係者以外からの覗き見防止等の対策を行うこと。 ▶ 業務従事者が USB メモリ等の電磁的記録媒体を使って不正に情報がコピーされることがないように適切に制御すること。 ▶ 業務従事者のパソコンは、OS 等を最新の状態とすること。ただし、システムの動作検証のため、過去のOSを使用する必要があるなど、理由がある場合については、この限りでない。 ▶ 業務従事者のパソコンは、盗難及び紛失時にデータが漏えいしないよう対策が施すこと。

4. ネットワークの強靱化対策

受注者は、重要情報を取扱う作業環境を様々な情報セキュリティリスクから保護しなければならない。また、特定個人情報を取扱う環境はインターネットから分離した環境を用意し、そこでのみ取扱うこと。その他、総務省が発行する「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン（以下「総務省ガイドライン」という。）」で示された基準を遵守すること。

5. 物理的セキュリティ

受注者は、原則として次の物理的対策を講じること。

管理区域	<ul style="list-style-type: none"> ▶ サーバ等の機器を設置する場所は、管理区域とし管理すること。 ▶ 外部に通ずるドアは必要最小限とし、鍵、監視機能、警報装置等によって許可されていない立入りを防止すること。
------	---

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 管理区域への入室は、入退室を許可された者のみに制限し、ＩＣカード、指紋認証等の生体認証や入退室管理簿の記載による入退室管理を行うこと。 ➤ 管理区域に入室する場合、身分証明書等を携帯し、求めにより提示すること。 ➤ 当該情報システムに関連しない、または個人所有であるコンピュータ、モバイル端末、通信回線装置、電磁的記録媒体等を持ち込まないこと。
装置のセキュリティ	<ul style="list-style-type: none"> ➤ サーバ等の機器の取付けを行う場合、火災、水害、埃、振動、温度、湿度等の影響を可能な限り排除した場所に設置し、容易に取り外せないよう適正に固定する等、必要な措置を講じること。 ➤ 通信ケーブル及び電源ケーブルの損傷等を防止するために、配線収納管を使用する等必要な措置を講じること。 ➤ 電磁的記録媒体を内蔵する機器を受注者以外に修理させる場合、内容を消去した状態で行わせなければならない。内容を消去できない場合、管理責任者は、外部の事業者に故障を修理させるに当たり、修理を行う事業者との間で、守秘義務契約を締結するほか、秘密保持体制の確認等を行うこと。
通信回線・機器	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ネットワークに使用する回線について、伝送途上に情報が破壊、盗聴、改ざん、消去等が生じないように十分なセキュリティ対策を実施すること。 ➤ 外部へのネットワーク接続を必要最低限に限定し、できる限り接続ポイントを減らすこと。

6. 人的セキュリティ

受注者は、業務従事者に対し必要な情報セキュリティ教育・トレーニングを行うこと。また、市の求めに応じてその実施記録の提示を行うこと。なお、業務従事者に対し、異動、退職等により業務を離れる場合には、利用していた機器等を返却させるとともに、その後も業務上知り得た情報を漏らしてはならない旨を合意させること。

7. 技術的セキュリティ

受注者は、次の情報セキュリティ対策を行うこと。

アクセス制御	<ul style="list-style-type: none">▶ 原則として、情報システム及びパソコンを使用する際は、業務従事者ごとに ID を発行すること。▶ 業務従事者の ID は、本人以外がアクセスできないよう認証方法は最良の方法を選択すること。
開発・導入	<ul style="list-style-type: none">▶ 開発で用いる環境に対して、管理責任者の管理の元で適切な対策を行うこと。▶ システム開発の責任者及び作業者が使用する ID を管理し、開発完了後、開発用 ID を削除すること。▶ システム開発、保守及びテスト環境とシステム運用環境を分離すること。▶ 重要情報を、テストデータに使用しないこと。
不正プログラム対策	<ul style="list-style-type: none">▶ 業務従事者が操作するパソコン等は、コンピュータウイルス等の不正プログラム対策ソフトウェアを導入し、パソコン等に常駐させること。▶ 不正プログラム対策ソフトウェアのパターンファイルは、常に最新の状態に保つこと。
不正アクセス対策	<ul style="list-style-type: none">▶ 外部からの不正アクセス及び内部不正に備え、情報漏えいを防止するために必要な対策を講じること。▶ 不正通信、不正操作等を牽制するための必要な監視を行うこと。

8. 監査等への協力

受注者は、市の求めに応じて立入検査等に応じること。

9. その他

受注者は、上記以外の基準が必要となった場合は、総務省ガイドラインを参照するとともに、市と協議し対策を行うこと。

以 上