

飯島町ホームページ再構築業務 要件定義書

令和 8 年 1 月 13 日

飯島町ホームページ事業者審査委員会

1 はじめに

「飯島町ホームページ要件定義書（以下、本要件定義書という。）」は、飯島町ホームページの再構築において、「利用者中心設計に基づく利便性の最大化」と「職員のコンテンツ作成・管理業務の抜本的な効率化」、「未来を見据えた行政サービス連携」を実現するために、満たすべき具体的な機能及び制限事項等の前提条件を定義するものである。

なお、本要件定義書の位置づけは、本プロポーザルにおいて、提案者が提案を行うための前提条件を規定したものである。本事業の委託契約に係る仕様書については、本プロポーザルにおける提案内容を踏まえ、委託事業者との協議により別途規定するので留意すること。

(1) 本業務に関する基本条件

ア 準拠する法令等

本業務の実施に当たっては、本要件定義書に定めるほか、以下の関係法令及び諸規程等に準拠するものとする。

- (ア) 飯島町個人情報保護条例
- (イ) 飯島町情報公開条例
- (ウ) 飯島町財務規則
- (エ) 飯島町文書規程
- (オ) 飯島町事務処理規程
- (カ) 飯島町情報セキュリティポリシー
- (キ) その他の関係法令及び条例、規則等

イ 統括業務管理者

委託事業者は、業務実施計画の案、工程管理及び品質管理を総括する者として、統括業務管理者（以下「管理者」という。）を選任しなければならない。管理者は十分な実務経験を有するものとし、原則として本業務の完了まで変更しないこと。

ウ 契約及び業務履行期間の想定

本業務において、現行システム及び業務の調査や詳細なシステム設計等の仕様検討が必要であると考えており、次のとおりの発注を想定しているが、詳細な発注方法及び契約手続きについては、委託事業者と協議の上決定する。

- (ア) 公開日（時間については協議のうえ決定する）

令和8年9月20日（金）

- (イ) 飯島町ホームページ再構築業務

履行期間：契約の日から令和9年1月31日まで

- (ウ) 飯島町ホームページ保守・運用業務（詳細は委託事業者と協議の上決定する）

履行期間：令和9年2月1日から

エ 完了検査

委託事業者は本稼働前に、管理者立会いの上、当町の業務監督員（以下「監督員」という。）の検査を受けるものとする。監督員により修正等の指示があった場合は、速やかに必要な作業を行い、再検査を受けるものとする。

オ 疑義

本要件定義書に記載のない事項、業務内容の変更等の疑義が生じた場合は、当町と委託事業者が協議して定めるものとする。

カ 個人情報保護

委託事業者は、本業務において個人情報を取り扱う場合には、関係法令及び別紙1「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。また、当町が求める場合には、個人情報の管理状況を報告すること。

キ 提供された情報の目的外利用及び受注者以外の者への提供の禁止

委託事業者は、この契約による委託業務を行うため当町から提供された情報について、本契約業務以外に利用し又は委託事業者以外の第三者に提供してはならない。

ク 業務上知り得た情報の守秘義務

委託事業者（委託事業者の従業員のうち、退職した者も含む。）は、この契約による委託業務に関して知り得た情報の内容を他に漏らしてはならない。この契約が終了し、又は解除された後についても同様とする。

ケ 成果品の著作権等

委託事業者が本業務で得た成果物及び中間成果物の権利は、当町に帰属するものとする。また、委託事業者は当町の許可なく複製・貸与・公表等をしてはならない。

コ 委託業務終了時の情報資産の返還、廃棄等

委託事業者は、この契約による委託業務を行うため、取り扱う情報資産が必要でなくなった場合には、当町の指示により、速やかに情報が掲載された資料等情報資産を返還又は廃棄しなければならない。

サ 貸与資料

当町は本業務を実施するに当たって必要な資料を委託事業者へ貸与する。

シ 貸与（提供）資料の取扱い

委託事業者は、業務遂行に当たって当町から貸与された資料について、契約に基づき細心の注意をもって取り扱わなければならない。

また、当町の資料に関する照会及び返却に対し、迅速に対応すること。

ス 責任者、委託内容、作業者及び作業場所の特定

委託事業者は、この契約による委託業務に係る責任者、委託内容、作業者及び作業場所をあらかじめ特定し、当町に対して通知しなければならない。この内容を変更する場合についても同様とする。

セ アクセスを許可する情報の種類と範囲、アクセス方法

委託事業者は、この契約に関わる情報の種類を定義し、種類ごとのアクセス許可及びアクセス時の情報セキュリティ要求事項並びにアクセス方法の監視及び管理を行わなければならない。

ソ 従業員に対する教育の実施

委託事業者は、情報セキュリティに対する意識の向上を図るため、従業員に対し教育を行わなければならない。

タ 一括再委託等の禁止

委託事業者は、本業務の全部を一括して、又は本業務の主たる部分を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。

チ 再委託に関する制限事項の遵守

委託事業者は、当町が承諾した場合を除き、情報の取扱いを伴う委託業務を自ら行い、第三者にその取扱いを委託してはならない。

当町は、例外的に再委託を承諾する場合には、再委託事業者における情報セキュリティ対策が十分取られており、委託事業者と同等の水準であることを確認し、委託事業者に担保させた上で許可しなければならない。

ツ 委託業務の定期報告及び緊急時報告義務

当町及び委託事業者は、定期報告及び緊急時報告の手順を定め、委託業務の状況を適切かつ速やかに確認できるよう体制を整備しなければならない。緊急時の職員への連絡先は、あらかじめ相互に通知しなければならない。

テ 監査、検査

委託事業者が実施する情報システムの運用、保守、サービス提供等の状況を確認するため、当町による監査、検査を行うことができるものとする。

ト 情報セキュリティインシデント発生時の公表

当町は、委託業務に関し、情報セキュリティインシデントが発生した場合、当該情報セキュリティインシデントの公表を必要に応じて行わなければならない。公表にあたり、委託事業者は当町に対する協力に努めなければならない。

2 業務概要

本業務では、以下の課題や各自治体での課題などを踏まえ、CMSの導入・構築、サイト構成の検討やデザイン作成、職員のCMS操作研修、総合的なコンサルティングといった再構築にかかる全般的な作業を行うこととする。

(1) 再構築の基本方針

当町では、令和元年にホームページの再構築を行ったが、高度化・多様化する利用者のニーズやアクセシビリティへの対応が求められるなか、カテゴリ分類やリンク・ナビゲーションなどが適切に管理されておらず、「必要な情報にたどり着きづらい」「そもそも情報が載っていない」などの意見や課題が寄せられています。

また、令和5年に「飯島町DX推進方針」が策定され、各分野でさまざまなデジタルでの行政サービスを展開しており、情報のハブとなるホームページのサイト構造やシステムの充実への対応が求められています。

そこで、以下の具体的な基本方針に基づき、業務の取り組み方針や機能などの提案を広く受け、委託業務の履行に最も適した契約候補者を選定するため、公募型プロポーザルによってホームページの再構築を実施する。

ア 利用者中心設計に基づく利便性の最大化（UX/アクセシビリティの徹底）

利用者（サイト訪問者）が抱える課題の解決を最優先し、誰にとっても公平で使いやすい情報環境を実現する。

No.	方針	具体的な実現目標
1	利用者目線	従来の「組織別・制度別」分類から脱却し、「目的（手続き）起点」「ライフイベント起点」の情報分類等を核とする。訪問者が3クリック以内で目的の情報に到達できるなどの配慮をした設計とする。
2	検索させない ゼロクリック志向	関連タグ・コンテンツ自動レコメンドによる解決、統合型FAQ・Q&Aシステム・トップページFAQの厳選やページランキング機能による解決、グローバルナビゲーション（メガメニュー等）とUI/UXによる解決。
3	デジタル・ インクルージョン	ウェブアクセシビリティ規格 JIS X 8341-3:2016 レベルAAを確実に達成する。 高齢者や障害者を含む、全ての住民が情報にアクセスできるユニバーサルデザインを徹底する。
4	モバイル最適化	スマートフォンユーザーが6～7割を占める現状を踏まえ、モバイルファーストでデザイン・機能を設計する。また、スマートフォンでのタップ領域や文字サイズ等、操作性を最優先する。

イ 職員のコンテンツ作成・管理業務の抜本的な効率化（業務効率化の推進）

CMS操作の負荷を軽減し、職員が本来注力すべき「質の高いコンテンツ作成」に集中できる環境を整備する。

No.	方針	具体的な実現目標
1	CMSの 「シンプル化」	直感的で視覚的なコンテンツ編集が可能なCMSを導入する。専門的なHTML知識を必要とせず、誰でも同じ品質で情報公開できるテンプレートを充実させる。
2	情報ガバナンスの 強化	複雑な承認フローを柔軟にデジタル化し、担当部署や権限に応じたワークフローを明確にする。公開期限切れコンテンツの自動通知・アーカイブ機能を導入し、情報鮮度の維持を支援する。
3	一元管理と再利用	共通する画像、資料、FAQなどのデータは一箇所で管理・更新し、関連ページに自動反映させる仕組みを導入することで、二重管理の手間を排除する。
4	職員の デジタルスキル向上	導入時に実践的なOJT研修を必須とし、職員が自信を持ってコンテンツを更新できるための継続的なサポート体制（ヘルプデスク、マニュアル整備）を構築する。

ウ 未来を見据えた行政サービス連携（DXの加速）

各行政サービスへの情報ハブとなるデジタルプラットフォームと位置づけます。

No.	方針	具体的な実現目標
1	「手続き」の 入口集約	電子申請、施設予約、各種届出など、行政手続きが必要なページから直接関連システムへ遷移できる導線を明確にし、手続きのオンライン化を促進する。
2	データ活用	サイトのアクセスログを深掘りし、「住民が最も求めている情報」や「どこで離脱しているか」を定量的に分析するPDCAサイクルを確立する。
3	BCPと災害対応	災害・緊急時に、自動で軽量モードに切り替わるシステムや、管理画面から簡易に緊急情報を全ページに表示できる機能（オーバーレイなど）を実装する。
4	外部サービス連携 による拡張性	アクセス解析、サイト内検索、外国語自動翻訳など他のサービスとの連携を容易に行える拡張性の高いシステムアーキテクチャを採用する。

(2) 主な業務概要

- ア 現行サイトの調査・分析と問題箇所・弱点の抽出
- イ 問題箇所・弱点の改善（デザイン、カテゴリ再分類などのサイト設計、アクセシビリティ対策、SEO・LPO対策など）
- ウ 当町の要求仕様を満たすCMSの導入、およびサービス提供（環境構築を含む）
- エ ページテンプレートの設計・制作
- オ 新規コンテンツの作成
- カ 現行サイトからのデータ移行
- キ 各種マニュアル、各種ガイドラインなど、ドキュメント類の作成
- ク CMS操作研修の実施
- ケ コンサルティング
- コ その他、有益な独自提案など

(3) 対象サイト

- ア 飯島町ホームページ（<https://www.town.iiijima.lg.jp/>）配下のページ
- イ 統合する外部サイト

以下のサイトは、公式サイトのドメインと異なる外部サイトとして稼働しているが、再構築する同じCMSにて管理し、他のページと同様に編集できるように移行すること。

- ・飯島町移住定住情報（<https://iju.go-iiijima.nagano.jp/>）

- ウ 対象外サイト

- ・飯島町観光情報（<https://go-iiijima.nagano.jp/>）

(4) 対象ページ数

移行対象ページ数は、1,000ページ程度を想定。

(5) 操作職員数

100ユーザー想定

※増える場合でも、追加費用が発生しないこと。

3 機能要件

以下の各要件に関して、金額も含めてバランスの取れた提案すること。求める要件は次のとおりとするが、より良い提案がある場合は、その提案を妨げない。

また、見積書にも可能な限り明細を記載すること。

(1) サイト設計

利用者が目的のコンテンツを即座に探し出せることを重要視しており、現行サイトの課題や再構築の基本方針などを勘案し、最適と考えるサイト設計を行うこと。

また、サイト設計案の提示については、サイト設計の基本的な考え方や提案するサイト構成の利点・アピールポイントなどを「提案書」に具体的に示すこと。

(2) コンテンツ管理システム (CMS)

CMSに求める機能については、別紙「CMS機能要件一覧」に示す。

ア 職員の操作性向上要件

視覚的にリッチなコンテンツを専門知識なしで作成できる、直感的な編集インターフェース（ブロックエディタ、インライン編集など）を提供すること。

イ コンテンツテンプレート

「イベント」「募集要項」など、頻繁に利用されるコンテンツ形式ごとに入力項目が最適化されたテンプレートを提供すること。

ウ 画像管理

適切なトリミング、リサイズ、代替テキスト（Alt属性）入力を支援する機能。

エ 一括管理機能

ページステータス（公開中、下書き、期限切れなど）や担当部署を一覧で確認し、期限切れコンテンツを自動抽出して管理者に通知する機能。

オ 承認フロー

部署単位での多段階承認、承認ルートの動的な変更に対応すること。

(3) 外部連携要件

ア 外部ASPの導入

アクセス解析、サイト内検索、外国語自動翻訳などの、無償で利用できるASPサービスを導入し、各テンプレートへの埋め込み作業などを行うこと。

イ 地理情報 (GIS) 連携

公共施設やイベント会場などの位置情報を地図上で表示・検索できる機能。

4 品質要件

(1) ウェブアクセシビリティ

ア 目標

ウェブアクセシビリティ規格JISX8341-3:2016レベルAAの達成。

イ 検証

サイトリニューアル前に、第三者機関または専門技術者による網羅的なアクセシビリティ適合性検証を実施し、適合証明書を提出すること。

ウ 運用体制

コンテンツ公開時に、アクセシビリティチェック機能（例：代替テキストの漏れ、見出しレベルの誤り）をCMSに組み込み、職員が公開前に確認できる体制を構築すること。

(2) パフォーマンス

ア 速度

GooglePageSpeedInsightsまたは類似ツールにおいて、モバイルおよびデスクトップで80点以上を達成すること。

イ 耐久性

ピークアクセス時（例：災害発生時、メディア露出時）に、通常の2倍のアクセスがあっても安定して稼働すること。

(3) デザイン制作

現行サイトの課題や再構築の基本方針などを勘案し、トップページ、メニューページ、記事ページについて、最適と考えるデザインを作成すること。

また、レイアウトやデザインについては、サイト全体校正、掲載項目の整理、利用者のアクセシビリティ、ユーザビリティを考慮し、提案することとし、当町が希望するあらゆるレイアウトやデザインにも対応すること。

5 構築要件

(1) プロジェクトの管理

ア 計画書の作成

プロジェクトの開始に先立ち、各工程の作業内容・作業の進め方・委託事業者及び町の役割分担を示すことを目的として、次の内容を記述したプロジェクト計画書を作成し、当町の承認を得ること。

(ア) プロジェクト概要

実施目的、作業範囲、制約条件、役割分担、適用する作業標準、成果物 等

(イ) スケジュール

スケジュール管理の考え方、マイルストーン、完了評価基準 等

(ウ) 品質の考え方

(エ) コミュニケーション方法

会議体、インシデント管理の方法 等

(オ) 開発環境

(カ) 構成管理手順

イ 進捗管理

プロジェクトの進捗状況を適宜管理し、作業に遅延が生じた場合は速やかに当町に報告し、協議のうえ対策を講じること。

ウ 定例会（プロジェクト会議）の実施

プロジェクト期間中、定期的に当町との定例会を月1回以上開催し、プロジェクトの進捗状況、課題等の発生状況及び検討状況を報告すること。

エ レビューの実施

品質を確保するため、各工程の区切りで成果物についてレビューを実施し、当町の承認を得ること。レビュー実施スケジュールは、予めプロジェクト計画書に記載すること。

オ 議事録の作成

プロジェクト期間中の会議体（前述の定例会及び再構築にかかる打合せ等）の議事録を作成すること。なお、議事録は原則として会議の開催後 2 週間以内に作成し、当町の承認を得ること。

(2) 連絡体制、開発体制等

ア 連絡体制

委託者は、本業務を統括し、当町との窓口となる責任者を設置すること。

(7) 平常時連絡体制

特に定めのない限り、責任者等との連絡は当町の通常業務時間内（平日午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分）は電話にて対応し、当町との協議により必要と判断した場合は当町への派遣を行うものとする。

(i) 緊急時連絡体制

当町の通常業務時間外において、当町が緊急に責任者等と連絡調整を必要とする場合、当町と責任者等との間で所要時間内に電話連絡等を取れる体制を整備すること。

イ 構築体制

再構築作業は、基本的に事業者が行い、当町は開発中の進捗管理や仕様の検査、確認、承認を行う。

(7) プロジェクト管理者

- a 最低週 1 回は作業の進捗状況を確認し、進捗管理表をメンテナンスすること。
- b 月 1 回以上定例会議を開催し、進捗状況、課題の対応状況、成果物の品質検証結果等を町へ報告すること。
- c 本稼働前に稼働確認判定会議を開催し、未完了作業・課題・品質基準を満たしていない製造物がないことを町に報告の上、本稼働の承認を得ること。

(i) 構築担当グループ

- a 構築業務の一通りの仕様を理解し、町の運用や事務を考慮し、設計内容に問題が無いか、仕様は十分であるかの判断を行い、妥当性を評価のうえ、町に報告を行うこと。
- b 業務構築に関する一通りの課題、問題を理解し、最適な解決策の提案が速やかに行えること。

ウ 役割分担

表 1 想定している主な作業内容及び作業分担

フェーズ	作業内容	受注者	発注者	備考
I. 企画・設計	プロジェクト管理・進捗報告	○		発注者側との連携は必須
	現行サイト分析・課題抽出	○		分析結果に基づき発注者が判断
	要件定義・サイト構造設計	○	○	共同作業： 発注者は行政ニーズを提供
	デザインコンセプト・設計	○		
II. 構築・実装	CMS導入・システム開発	○		
	フロントエンド実装・コーディング	○		アクセシビリティ確保はベンダー責任
	外部システム連携実装	○		
III. コンテンツ・移行	コンテンツの取捨選択・整備		○	発注者が移行対象を決定
	新規コンテンツの作成	○	○	
	既存コンテンツの移行（技術作業）	○		
	移行後の内容・表記確認		○	発注者が最終的な品質チェック
IV. テスト・検証	システム機能テスト	○		
	セキュリティ脆弱性診断	○		外部機関利用を含む
	ユーザー受け入れテスト		○	実際の利用環境での確認
V. 運用準備・移行	職員向けCMS操作研修	○		
	運用マニュアル作成・提供	○		
	サイト公開・切り替え作業	○		発注者の最終承認後実施
VI. 運用・保守	システム保守・障害対応	○		
	アクセス解析・改善提案	○		定期的な報告を求める
	日常的なコンテンツ更新		○	
	サーバ・インフラ維持管理	○		

(4) アーキテクチャ・CMS選定

ア CMS

セキュリティとパフォーマンスに優位なアーキテクチャを積極的に提案すること。

イ 環境構築

開発環境、ステージング環境、本番環境の三層分離を必須とし、リリース前に職員が最終確認できる体制を確保すること。

(5) 技術仕様

ア フレームワーク

最新かつセキュリティサポートが継続されている技術スタックを採用すること。

イ コード品質

W3C準拠のHTML/CSSを使用し、冗長なコードを排除すること。

6 セキュリティ要件

(1) システムセキュリティ

ア ウイルス対策の実施

サーバ等には、ウイルス対策を実施すること。

イ SSLサーバ証明書の導入設定

サーバには、有償のSSLサーバ証明書を導入し、常時SSL化対応を実施すること。

イ 脆弱性診断

専門企業による診断を開発完了時、およびリリース後の年1回以上実施すること。

ウ アカウント管理

CMS管理画面へのアクセスは、IPアドレス制限に加え、二要素認証または自治体で指定するSSO（シングルサインオン）に対応すること。

(2) データ管理

データ暗号化:機密性の高いデータは暗号化して保存すること。

7 業務継続性要件（BCP）

(1) 災害・緊急情報発信

ア 自動切り替え

サーバダウン時または高負荷時に、最低限の情報（テキストのみ）を表示する軽量災害時モードへ自動で切り替えられる仕組みを実装すること。

イ リアルタイム発信

全ページに影響する緊急情報を、管理画面からサイト上部に表示できる機能（オーバーレイ表示、ページ挿入など）を実装すること。

(2) リカバリ計画

RT0/RP0：障害発生時の目標復旧時間（RT0）を6時間以内、目標復旧時点（RP0）の具体的なバックアップ・リカバリ計画を提示すること。

8 移行要件

(1) コンテンツ移行

自動移行の最大化：可能な限りスクリプトを用いた自動データ移行を提案し、手作業での工数を最小化すること。手動移行が必要なコンテンツについても、効率的な移行ツール・手順を提案すること。

(2) URL移行

既存URLからの恒久的リダイレクト（301リダイレクト）を100%確実に実施する計画を提示すること。

9 運用・保守要件

運用・保守要件について、基本的な考え方を次のとおり示す。

なお、運用・保守に関する具体的な時間、体制、作業範囲、作業内容、作業分担等については、設計工程において本業務委託事業者及び保守業務委託事業者と協議のうえ決定する。

(1) 運用要件

本ホームページの安定稼働を確保するために、次の機能を有する適切な運用管理ツール等を導入し、異常を検知した場合は連絡すること。

- ・バッチジョブのスケジュール機能
- ・データバックアップ機能
- ・サービスの稼働管理機能
- ・システム障害の検知
- ・ディスク使用状況の監視機能

ア 稼働・監視等要件

業務運用のための稼働時間は、24時間365日を原則とする。ただし、データのバックアップ等ホームページの運用・保守に要する時間はホームページを停止することができる。その際の業務運用時間については別途協議のうえ定めるものとする。

なお、バックアップ処理、バッチ処理等によるホームページの停止時間は、午後11時から午前5時までの概ね6時間以内を目標とする。

障害が発生した際には、担当者に即時に通知する機能を保持すること。

また、本業務履行のため遠隔監視等の運用支援が必要な場合は提案すること。

イ データ管理要件

- (ア) 本業務におけるサービスは、別紙「データセンター要件一覧」を満たしていること。
- (イ) データの消失を防ぐため、定期的にバックアップを行う機能を有すること。
- (ウ) バックアップしたデータを速やかにリストアできる機能を有すること。
- (エ) 再構築後5年間の運用に耐えうる十分な容量を確保すること。

ウ システムメンテナンス

定期的なシステムメンテナンス作業は、月1回、平日の夜間を実施することを原則とし、定例日を設定する。なお、障害対応等の緊急を要する保守作業が発生した場合は、実施調整等を別途取り決めるものとする。

カ 作業報告書の作成

保守及び運用上行った作業について詳細な作業報告書を作成し提出すること。

(2) 保守要件

本システムとして導入するすべてのハードウェア（サーバ、ネットワーク機器等）及びソフトウェア（OS、パッケージ等）の障害対応と機能改善に基づくレベルアップ等の対応を行うこと。なお、ハードウェア、ミドルウェア、ソフトウェア等の問い合わせ窓口を一本化すること。

ア 対応要件

- (ア) 保守手引書及び連絡体制図を当町に提出するとともに、常時運用を円滑に行うための保守（点検及び障害復旧等を含む。）体制を確保すること。
- (イ) 保守対応時間は、土曜日、日曜日、祝日及び年末年始（12月29日～1月3日）を除く、平日の午前8時30分から午後5時15分までとすること。ただし、緊急を要する場合の対応については、当町と協議の上対応すること。
- (ウ) 当町からの情報伝達方法は、電話及び電子メールとし、それらを受信する環境を整備すること。

イ ソフトウェア保守

- (ア) システムの機能的な不具合の修正を保守の対象とすること。
- (イ) 不具合が発生して24時間以内に修正対象の特定と修正計画を立てること。
- (ウ) ソフトウェアの導入は、原則、夜間又は休日等の利用時間外に実施すること。
- (エ) 本システムを構成するソフトウェアに対して、セキュリティホール及びバージョンアップ情報等が公開された場合、速やかに当町へ報告し対応すること。

(3) 職員研修

ア 実務研修

サイト公開前に、サイト管理者、承認者、作成者を対象に、OJT形式で実践的なCMS操作・コンテンツ作成研修を実施すること。

開催時期等については、当町と協議の上、柔軟に対応すること。また、研修内容は動画等を活用し、職員がその後参照できるようにすること。

(ア) 作成者 : 職員20名程度×4回×2時間程度

(イ) 承認者 : 職員10名程度×1回×1時間程度

(ウ) サイト管理者 : 職員3名程度×1回×2時間程度

イ マニュアル

CMS操作やトラブルシューティングに関する電子マニュアルを提供すること。

(4) 運用支援・継続的改善

ヘルプデスクを設置し、導入後の運用に関する技術的な問い合わせに対応すること。

また、GoogleAnalytics等のデータ分析に基づき、毎月「利用者が目的の情報にたどり着けているか」に焦点を当てたアクセス分析レポートと改善提案を実施すること。

10 オプション提案要件

基本要件外で、行政サービスのデジタル化等をさらに加速させる提案を求めます。

以下にて一例を示すが、専門的な立場から本業務の費用範囲内で効果的な提案がある場合は追加提案を行うこと。

(1) 先進技術に関する提案

行政手続きに関するAIチャットボット、音声インターフェース対応など。

(2) UX向上に関する提案

職員が更新しやすいよう、コンテンツの品質管理機能（例：文章校正支援、専門用語辞書機能など）の提案。

(3) ユニバーサルデザインに関する提案

やさしい日本語などユーザーが柔軟に変更できるカスタム機能。

11 その他の要件

(1) 知的財産権

本業務で制作・開発したすべての成果物（デザイン、ソースコード、コンテンツなど）の著作権および所有権は、納品完了と同時に甲（自治体）に無償で移転すること。

(2) 法令遵守

特に、情報公開条例、個人情報保護条例、および著作権法を厳守すること。