

2024年度神戸市公民連携ポータルサイト運用・管理及び 公民共創の運營業務の委託にかかる仕様書

1 業務目的

市民サービスの向上や地域経済の活性化等、様々な社会・地域課題の解決において、民間事業者、大学、NPO等（以下、「民間事業者等」という。）の知恵や技術、ノウハウ、資金等を活かした本市と民間事業者等との連携・共創（以下「公民連携事業」という。）を推進するため、本市公民連携の事務局としてWebサイトやSNS、イベントの開催等を通じた公民連携事業に関する情報発信及び提案の受付等を行う。

2 委託契約期間

2024年4月1日から2025年3月31日まで

（※但し、受託者は2024年4月1日の運用保守管理開始に向けて、前受託者から業務に関して十分な引継を受け、支障なく業務を開始しなければならない。）

3 業務内容 ※一部を成果連動対象とする（別紙「成果連動対象について」参照）

（1）「神戸市公民連携ポータルサイト」の運用・管理業務

【※成果連動対象】

・既存サイト：<https://kobeppp.jp/>（2021年3月に開設）

① ポータルサイトの保守・管理

サイトに関連するサーバ・ドメイン等の管理・契約更新、サイトの障害対応等の一連の保守・管理を実施すること。

② ポータルサイト内コンテンツの管理・制作

サイトの魅力向上のため、既存コンテンツの管理及び新規コンテンツの制作を行うこと。

ア 既存コンテンツの管理

既存コンテンツについて、本市からの依頼に基づき、コンテンツの整理・追加、情報の更新及びこれらに伴うサイトの構成・デザイン等の修正を行うこと。

イ 新規コンテンツの制作

（i）本市からの掲載依頼（原稿作成は本市）による制作

- ・本市からの依頼を基にコンテンツを作成し、本市の指定日時にサイトに掲載すること。掲載依頼は原則として2営業日以前に行うこととする。月1～2本程度を予定。
- ・公民連携ニュース（神戸市記者資料提供から公民連携関係記事をピックアップ）の選定、掲載。週次、10件程度を想定。

（ii）コラム・インタビュー記事（原稿作成等は受託者）の制作

本市からの依頼または受託者の提案により、公民連携に関する取組・事例等の取材（インタビュー、写真撮影等含む）、記事及びコンテンツの作成、サイト

への掲載を行うこと。取材に係る調整（日程、掲載画像等）も行う。公民連携事業の事例紹介や最新情報の提供等、民間事業者等の興味・関心を引く内容となるよう工夫すること。年間10件程度を予定。

(iii) 動画コンテンツの作成

委託業務の中で実施する公民連携のオンラインイベントや、連携事業者との事業紹介の動画作成を行う。作成した動画はYoutubeでの発信や、ポータルサイト上で使用する。

③ ポータルサイトの魅力向上のための改修

スマートフォン等による閲覧性の向上および企業版ふるさと納税PRにかかるコンテンツの追加について、双方協議のうえ実施すること。

サイト訪問数の増加を図るため、閲覧者にとってより魅力的なサイトとなるよう、機能性や操作性、デザイン等の改修を実施すること。

受託者において具体的な改修内容を提案し、本市との協議のうえ決定する。改修規模が大きくなる場合は、本市との協議により改修内容を決定する。

④ ポータルサイトのPR

主に民間事業者をターゲットとし、WEB広告やSNS（Facebook）等によるサイトのPRを行うこと。

⑤ ポータルサイトのアクセス解析・SEO対策

サイトのアクセス解析・SEO対策を実施し、分析結果を踏まえた効果的・戦略的なPR方法を行うこと。定例ミーティングにて、アクセス等の状況報告及び対策・提案を行うこと。

(2) 公民共創の運營業務

① 公民連携の情報発信イベントの企画・実施（1回/年）

本市の公民連携事業の取組や公民連携の魅力を発信するイベントを企画・実施すること。

- ・ 民間事業者等をターゲットに、公民連携事業への興味・関心を引き出し、神戸市との連携・共創を促すような訴求的・効果的なイベント企画案を提案し、実施・運営を行うこと。開催内容は本市と協議の上決定する。
- ・ イベント運営においては、会場設営・イベント進行・申し込みサイト制作運営、WEB配信等を行うこと。

② ポータルサイトを通じた民間事業者等からの提案の受付

サイト内に民間事業者等からの提案を受け付ける入力フォームを設置する。民間事業者等から提案を受け付けた場合は、当日または翌日中（土日祝除く）に、本市に内容を連絡すること。

③ 公民連携 SNS 等の運営・管理業務

本市公民連携の Facebook・Youtube アカウントの管理及び情報発信を行う。Facebook での情報発信は、前述の公民連携ニュースからピックアップし、週次更新する。その他、本市から本市からの依頼を基にコンテンツを作成し、本市の指定日

時に Facebook に投稿すること。掲載依頼は原則として 2 営業日以前に行うこととする。本市からの依頼に基づく投稿は月 1 ～ 2 本程度を予定。Youtube での情報発信は、前述の動画作成業務で作成した動画を投稿する。

④ 定例ミーティングの実施

上記の内容について、本市と受託者において、原則として月 1 回のミーティング（対面またはオンライン）にて報告すること。

4 業務内容の協議

本業務の遂行にあたっては、本市の担当職員と十分協議を行い、業務内容上の不備を生じさせないよう留意すること。

5 神戸市ホームページ作成基準の遵守

「神戸市ホームページ作成事業者用ガイドライン」等の神戸市ホームページ作成に関する各種規程並びに日本工業規格 JIS X8341-3:2016「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—第三部：ウェブコンテンツ」、総務省「みんなの公式サイト運用ガイドライン（2016 年版）」を遵守すること。

また、「神戸市ホームページ作成事業者用ガイドライン」等の関係規程については、随時変更する可能性があるため、変更となった場合には、新たな基準を遵守すること。

※なお、全体のページの作成上、上記の遵守が困難な箇所がある場合は、受託者は神戸市と個別に協議すること。

6 セキュリティ対策

(1) IPA（独立行政法人情報処理推進機構）が示す「ホームページサーバ等確認チェックリスト（第 2 版）」及び「ウェブアプリケーションのセキュリティ実装 チェックリスト」の項目全てについて対応し、セキュリティレベルが低減することのないよう継続的に取り組むこと。

※IPA の「安全なウェブサイトの作り方」を参考にしてください。

(2) 神戸市の「神戸市情報セキュリティ基本方針」及び「神戸市情報セキュリティ対策基準」と等情報化関連規程等を遵守し、必要な対策を講じ続けるシステムとすること。

(3) ウェブサイト全ページについて、SSL/TLS 暗号化処理を行うこと。

(4) 安全なプログラミングを行うとともに、公開前に十分なセキュリティテストを行うこと。

(5) システムログ及びアプリケーションログを取得し、取得したログの漏えい、改ざん、消去、破壊等を防止できる機能を設けること。また、ウェブサイトへの負担を考慮した上でアクセスログを取得し、神戸市が要請した場合、直ちにアクセスログの提示が可能な機能を設けること。

(6) システムのリカバリに必要なデータのバックアップを各データの特性に応じて行うこと。作成したウェブサイトコンテンツファイル等関連データは、日次でバックアップ

を取得すること。各バックアップデータ、ジャーナル等により、障害直前のデータを復元できること。

- (7) 管理サーバ及び管理者用端末に対し、ウイルス対策ソフトウェアを、ウェブサイト公開時及び公開後も、常に最新バージョンを適用すること。また、OS 及び CMS 等関連ソフトウェアに対しても、その修正（パッチ等）の最新バージョンを適用することにより、ソフトウェアに対する最新のセキュリティ対策を行うこと。何らかのリスクにより最新化対応を講じることができなかつたものに関しては、その理由、代替措置及び影響について本市に報告すること。
- (8) 情報処理推進機構（IPA）や JPCERT コーディネーションセンター等から随時セキュリティ問題に係る情報を入手するとともに、当該ウェブサイトに関わる緊急度が高い問題の場合は直ちに神戸市に報告の上、当該情報に基づく対策を講じることが必要か否かを協議すること。また、対応を講じなかつたものに関しては、その理由、代替措置及び影響について報告すること。
- (9) ウェブサイトは 24 時間 365 日運用であり、緊急を要する業務については、委託者から連絡の有無を問わず、受託者は誠意と責任を持って可能な限り迅速に処置を行うよう努めること。また、緊急を要する場合について、平日以外や営業時間外についても連絡がとれるような体制を持つこと。
- (10) 公開を一時的に停止する場合に備え、「只今、メンテナンス中」のアナウンスページを事前に準備すること。
- (11) ソフトウェア、OS、ミドルウェア、ハードウェア、ネットワーク、ホームページについて監視をすること。不具合並びに不正アクセスの症状が見受けられた際には、直ちに神戸市へ連絡し、以下の手順に基づき対応すること。また、原因を調査の上、報告書を提出すること。

<改ざんの有無の検査を実施>

①状況の確認

不具合並びに不正アクセスの症状が見受けられた際、若しくは、関係各署より通報が入った際には、優先的に下記の不正アクセスについての確認、調査を行い、契約後に策定する「緊急連絡体制」に基づき、速やかに対応についての協議を行うこと。

【確認内容】

- ・ 公開されているサイト情報の内容
- ・ サーバ内の不正なスクリプトの有無（HTML ファイル、JavaScript ファイル、PHP ファイル、CSS ファイル、Apache などの.htaccess ファイル、ディレクトリの全て）の確認
- ・ サーバアクセスログ
- ・ サーバへの不正アクセスの有無（サーバ会社への確認）
- ・ 担当者コンピュータの確認

②サーバ上のデータ並びにシステムに不具合や改ざんが見受けられない場合・サー

バ上のデータ並びにシステムに不具合や改ざんが見受けられない際には、優先的に調査、症状の起因分析等の状況確認をし、書面にて情報共有を行うこと。

③改ざんが見受けられた場合

- ・ウェブサイトが明らかに改ざんされたと認識した場合、被害の拡大を防ぐために、ウェブサイトを一旦公開停止した上で、「只今、メンテナンス中」のページに表示を切り替え、原因の究明と対策後に正常なバックアップからの復元作業を実施しして再公開すること。

(12) 管理画面 (CMS) へのアクセスに関して、神戸市の IP アドレスは都度変動する

仕様となっているため、管理画面へのログインには ID とパスワードによる制限を掛ける等、その他変動 IP アドレスでも対応可能なセキュリティ対策により不正アクセス及び改ざん防止策を講じること。

7 著作権について

- (1) 本業務の成果物及び電子データ等に含まれる第三者の著作権(著作権法(昭和45年法律第48号)第21条から第28条までに規定する権利をいう。)、所有権その他の権利(以下「著作権等」という。)についての交渉・処理は、受託者が納品前に行うこととし、その経費は委託料に含まれることとする。
- (2) 受託者は神戸市に対し、成果物が第三者の著作権等を侵害していないことを保証する。また、成果物が第三者の著作権等を侵害したことにより当該第三者から成果物の使用の差し止めまたは損害賠償を求められた場合、受託者は神戸市に生じた損害を賠償しなければならない。
- (3) 本仕様書による業務により作成された有体物及び無体物(以下「成果物」という。)に係る著作権等は、神戸市に帰属、もしくは受託者は、神戸市に譲渡する。
- (4) 受託者は、神戸市が必要に応じて成果物の変更、切除その他の改変を行うことを了承するとともに、神戸市の行為に対し著作者人格権を行使しない。
- (5) 受託者は、神戸市の書面による承諾なくして成果物を目的外に利用し、又は第三者に提供し、若しくは利用させてはならない。契約期間等の終了の後又はこの契約が解除された後においても同様とする。

8 契約不適合責任

本業務の運用開始後、ウェブサイトの不備があり、神戸市が修正の必要があると判断した場合は、受託者は速やかに不備の内容に関して調査し、回答すること。調査の結果、種類又は品質に関して契約に適合しない目的物などが認められる場合には、受託者の責任及び負担において速やかに修正を行うものとする。なお、修正を実施する場合において、修正方法等を事前に神戸市の承諾を得てから着手し、修正結果等について報告すること。

9 精算

- (1) 市は、受託者から業務報告書の提出を受けた場合、委託契約約款第8条に基づき検査

し、仕様書に基づき精算を行う。

- (2) 受託者は、前項による精算の結果、概算払を受けた委託料に余剰金を生じたときは、これを市の定める方法により、市の指定する期日までに、市に返納するものとする。

10 その他の留意事項

- (1) 受託者は、本業務の全部または一部を第三者に再委託してはならない。ただし、事前に書面にて報告し、神戸市の承諾を得たときはこの限りでない。
- (2) 本業務の契約履行期間の満了、全部もしくは一部の解除、またはその他契約の終了事由の如何を問わず本業務が終了となる場合には、受託者は神戸市の指示のもと、本業務終了日までに神戸市が継続して本業務を遂行できるよう必要な措置を講じるため、業務引き継ぎに伴うシステム移行等に必要となる構成要素（ページやコンテンツ等）を円滑に提供できるようにすること。なお、移行用のページやコンテンツ等の提供に係る費用は保守運用契約に含まれるものとし、新たな費用は発生しないものとして取り扱うこと。
- (3) 受託者は、本業務により知り得た情報等を本業務においてのみ使用することとし、これらを他の目的に使用し、又は他のものに漏洩してはならない。本業務の契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。
- (4) 神戸市個人情報保護条例に基づき、業務上知り得た個人情報を適切に保護すること。個人情報を取り扱う際あるいは情報処理業務を行う際には、別紙「情報セキュリティ遵守特記事項」を遵守するとともに、契約期間満了時において「情報セキュリティ対策の実施状況報告書」を提出すること。
- (5) 仕様書及び契約書に定めのない事項に関して、疑義が発生した場合は、神戸市と受託者において別途協議のうえ定めるものとする。

11 問い合わせ先

〒650-8570

神戸市中央区加納町6丁目5番1号 神戸市役所1号館12階

神戸市役所企画調整局産学連携推進課 公民連携担当

TEL：078-322-6687

Mail：kobeppp@office.city.kobe.lg.jp