大空町 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

大空町 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

2. 業務期間（構築期間）

契約締結日から令和8年3月31日まで

3. 業務の目的

大空町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。デジタルを活用した「大空町 Web アプリ（仮称）」を整備して、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「大空町 Web アプリ（仮称）」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

- ・導入しているサービスが十分に活用されない
- ・マニュアルが一元管理できていない
- ・マニュアル作成に膨大な時間を費やしている。時間をかけて作成したマニュアルが随時更新されず、いつ更新されたものかわからない
- ・業務が属人化しており、引継ぎに時間を要している。また、引継ぎ品質が均一でないことから円滑な業務実施に支障がある。引き継ぐべきものが引き継がれずミスを誘発する。

4. 業務の概要

本業務は、Web マニュアルの運用にあたり、体系づくり（既存業務の抽出・グルーピング・カテゴリー分け）、コンテンツの登録、運用上必要となるマスターの設定や登録等を含めた総合的な構築を行う。

Web マニュアルの構築にあたり、すでに作成された業務フローの分析を行い、職員の業務可視化・効率化・負担軽減に繋がり、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、現段階での基準となる最新マニュアルを構築する。

町民目線に立ち、画像や動画・図などを用いて分かり易い内容にする。また、運用開始時から町民の利用促進を促すために定期的（週1回など）な操作説明会を役場等で行うこととする。

さらに、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. 業務範囲

大空町が想定している業務の範囲は、次のとおりとする。

(1) 利用者側（町民）の基本仕様

- ア. 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。
- イ. Web マニュアルは URL をもち、ホームページや Web アプリなどから遷移できること。
- ウ. 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

- ア. 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。
- イ. 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、係ごとに ID を付与）し、個別にログインできること。
- ウ. 職員が町民向けの Web マニュアルを作成できること。
- エ. 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。
- オ. 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。
- カ. Web マニュアル構築における下記機能。
 - 1) 作業に関わるテキストの登録・編集・削除。
 - 2) 作業に関わるドキュメントの登録・更新・削除。
 - 3) 作業に関わる画像の登録・更新・削除。
 - 4) 作業に関わる動画の登録・更新・削除。

キ. Web マニュアル運用における下記機能。

- 1) 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。
- 2) 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。
- ク. 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。
- ケ. 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。
- コ. 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

- ア. 情報の機密性、完全性及び可用性を維持すること。
- イ. 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。
- ウ. 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イルス対策を施すこと。

(4) Web マニュアルの運営管理方法

- ア. 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。
- イ. 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. 運営管理に係る要件

(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。

ア. 対応ブラウザ

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。

イ. スマートフォン対応

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）。

(2) 外でのサーバ類運用について

ア. 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。尚、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。

イ. 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) 保守要件

ア. 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。

イ. 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。

ウ. 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。

エ. 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。

オ. 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

各マニュアルは、付属するものではなく、当町における運用の事情や要望を反映して作成し、当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。

ア. 管理者及び利用者向けマニュアル

・管理者向け・利用者向けのマニュアルをそれぞれ作成すること。

8. 職員操作研修

Web マニュアルシステムの本稼動までに次の職員研修を実施すること。

ア. システム管理者研修

イ. システム利用者研修

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、ア・イともに最低1回以上実施す

ること。尚、集合研修によらない方法の提案も可とする。

9. 機密保護

当町が個人情報・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てはならない。また、契約終了後も同様とする。

10. 追加提案

本業務の仕様は、現在当町が最低限必要と考えているものである。受託業者の専門的立場から、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。

11. 成果物の納品

以下の成果物を電子データ一式及び印刷物（各2部）を納品すること。

- ア. Web マニュアルシステム要件定義書
- イ. Web マニュアルシステム用設定情報等一式
- ウ. Web マニュアルシステムテスト仕様書・結果報告書
- エ. 管理者向け及び利用者向けマニュアル

12. その他

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の必要がある場合は、双方の協議により定める。

13. 問い合わせ先

大空町役場 まちづくり推進室 地域戦略グループ 稲川・阿部・森谷

電話 0152-77-8093

メール senryaku-g@town.ozora.lg.jp