



港区ホームページリニューアル業務委託  
提出書類

概要版

## 業務従事予定者の配置計画及びスケジュール

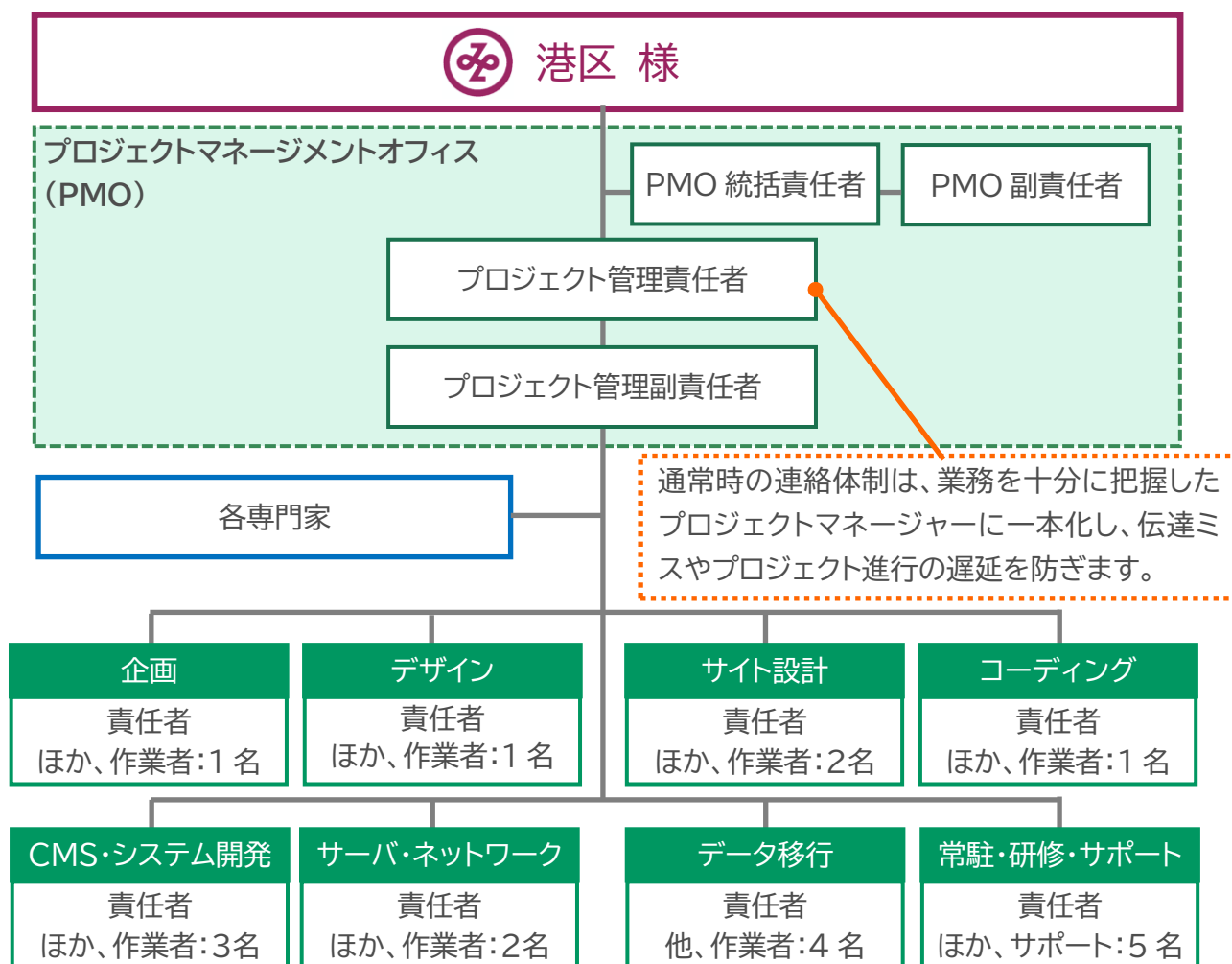
【例】貴社（者）として従事者をどのように配置し、業務を遂行していくかについて記載してください。

また、本業務のスケジュールおよび進行管理について記載してください。

記載に際しては、業務担当者が事故等により不在となった場合に、担当者と同等の人員を配置するなど、業務の継続性を担保する貴社（者）の体制を明記してください。

### 実施体制

**23 区や政令指定都市などの大型自治体様の構築実績豊富な社員をメインに構築及び運用業務を遂行します。**



PMOとは、「Project Management Office」の略で、企業等におけるプロジェクト支援を、部署の枠を越えて行う組織です。PMOはPMを支援する立場として、プロジェクトの品質や進捗の管理・指示出しでのプロジェクト進行などを担当します。  
PMOはプロジェクトのポイントになる会議には出席し、プロジェクト全体の把握もします。

### 体制の特徴

弊社は港区内に拠点(オフィス)があるため、構築時はもちろん、保守の緊急時にも迅速な駆け付けが可能です。さらに、経験豊富なメンバーと社外・社内のウェブアクセシビリティ専門家が構築及び保守運用も手厚くサポートいたします。



## 企画提案書

## (2) サイト設計

## ア サイト設計の基本的な考え方及びサイト構成

## サイト設計の基本的な考え方

**区民の満足度向上と日本最高峰レベルの新港区ホームページを目指します**

弊社は、長年数多くの自治体ホームページの構築、運用に携わってきた経験と知識をもとに、今後他の自治体を牽引するような日本最高峰品質の自治体ホームページの構築を目指します。

## 最適な自治体サイト

## 最適な自治体サイトボリュームとコンテンツ品質の向上

**自治体サイトは、ただ蓄積していくのではなく最適なページ数で運用することが重要です。**

ページが多いことが必ずしも良いサイトの条件ではありません。

自治体サイトは、書庫ではなく旬な情報を探すサイトです。また、8割近い利用者は Yahoo!、Google などの検索エンジンで検索しホームページに訪問するため、古い情報が多いと検索性能は低下してしまいます。

同等規模の自治体様や23区様に最適なページ数は、多くても**20,000ページ程度**と考えています。そこで本事業では、弊社が現状公開されている全てのページを確認し、最適なページボリュームにします。

## 探しやすさの向上

利用者はそれぞれ異なる目的でサイトを訪問するので、情報分類の導線だけではなく、サービスやサイト内検索など様々な導線を用意することが重要と考えています。

検索機能の強化

複数の探す導線の確保

上記の対応をすることで利用者にとって満足度の高いサイトになりますが、これだけで本当に最適な自治体サイトになるのでしょうか？

近年の自治体サイトの課題は、利用者が欲しいときに欲しい情報のみを取得してしまい、自治体様が知ってもらいたい情報が届いていないことです。

## 区民に知ってもらいたい情報を届ける工夫

近年、ホームページはプル型メディアとして、欲しい情報を取得するメディアになってしまっています。それに対して、広報紙や SNS などは自治体から住民に知ってもらいたい情報を届けるプッシュ型メディアになっています。

それぞれのメディア特性を理解し、プッシュ型メディアからプル型のホームページに誘導する導線を確保することが重要になってきています。

ただし、それだけでは多くの住民には届かないため、検索エンジンなどから情報を探しに来た方にも、自治体から発信したい情報を見つけてもらえる工夫をすることが重要になってくると考えています。

サイト設計をする上では、自治体からの発信情報の工夫や仕掛けをしっかりと設計する必要があります。

プッシュ型メディア連携

広報情報の見せ方の工夫

## 弊社が考える区民が使いやすいメニュー構成

本来、行政サービスの内容はどの自治体でも共通していることから、ホームページのメニュー構成も共通化できると考えています。引越しなどで他自治体ホームページを閲覧する際に掲載されている分類が大きく異なると、区民にとっての探しにくさにつながります。また、構成を大きく変更してしまうと、これまでの場所に目的のページがなくなり、探せない懸念もあります。

**現状の港区様の分類は、一般的な自治体に共通する分類に近い形となっているため、コンテンツ分類案にある通り、大きな変更は行わないことが適切であると考えます。**

## スマートフォンファーストのサイト設計

### スマートフォンでの視認性や使いやすさを高めるスマホ重視型の設計

区民アンケートの結果からも、スマートフォンでの閲覧が主流になっていることがわかります。

民間ホームページでもよく使われている UI を採用し、スマートフォンの閲覧に最適なサイト設計を提案します。

近年、民間サイトではスマートフォンの画面を基本として、コンテンツや更新情報を縦長のエリアに集約したデザインがでてきています。スマートフォンの保有率、利用率ともにほとんどの年代で増加していることから、スマートフォンを主軸とした最先端の設計です。

自治体ホームページは情報量が多く、自分にとっては不要な情報も多くあるため、多くの情報の中からその時必要な情報を探し出せる工夫や配慮が必要です。画面が狭いスマートフォンでは、要素を絞ってメリハリをつけたり、イラストや画像で読まなくてもわかる視覚表現を効率的に配置することが重要です。



## 現状サイトの分析

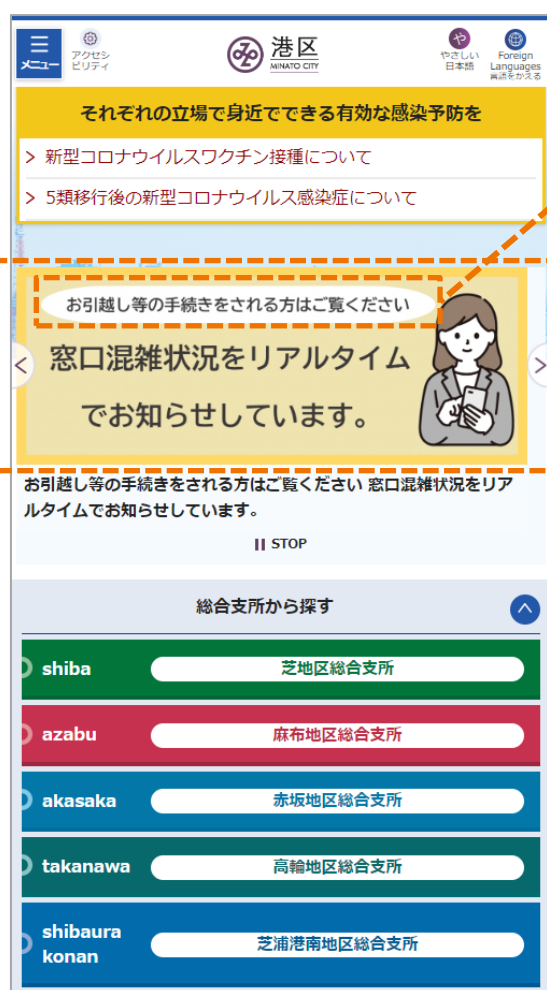
### 専門家が最適なサイト設計を提案

専門家による課題抽出で現状課題を洗いだし、最適なホームページ構築を実現します。

## 現状サイトの分析

### 課題1: モバイル端末に最適化されていない

現行サイトは、スマートフォンなどのモバイル端末においても大きな情報の欠落や不具合のない状態であるが、モバイル端末での閲覧や操作に最適化されているとまでは言えず、モバイル版は PC 版をメインとした上での補助的な役割となっている。



### 具体的な箇所

- モバイル端末の表示幅に合わせてメインビジュアルの画像が小さく表示されるが、画像内の文字が小さく読みづらい。
- メインビジュアルの画像が横スクロールで表示され、かつ自動的に動くため内容を確認しづらい。
- PC 版で右カラムに表示される、各カテゴリ横断的で利便性の高い情報が、モバイル版ではスクロール最下部に設置されているためアクセスしづらい。



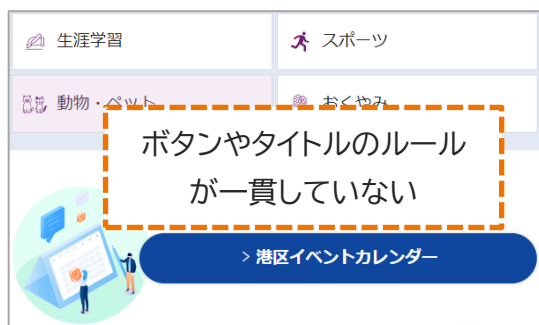
### 改善案

- メインビジュアル画像などバナー画像にたくさんの文字を入れない。
- メインビジュアルは横スクロールやアニメーションを避け、優先順位をつけた上で縦に並べる。

## 課題2:見た目の一貫性に欠ける

それぞれの情報はよく整理されているものの、ボタンや見出しのスタイリングや操作ルールなど、全体としての一貫性に欠けるところがあり、ユーザーが情報構造を読み違えたり、操作に戸惑ったりする可能性がある。また、写真や見出しの装飾、イラストなどについて一部スタイリングが古いままの箇所もあり、ホームページ全体として港区の先進的なイメージを訴求することが難しくなっている。

### 具体的な箇所



- ボタンやタイトルの見た目のルールが一貫しておらず、ボタンに見えるがボタンではなかったり、見出しに見えるがボタンであったりするため、ユーザーが混乱してしまう可能性がある。



- トップページと下層ページにおいて、ビジュアルのトーン&マナーが統一されていない。特に下層ページについては、スタイリングがやや古い印象になっているものが多く、ユーザーが内容の最新性やホームページの更新性に疑いを持ったり、港区の先進的なイメージの阻害要因となったりする恐れがある。

### 改善案

- ボタンやタイトルなどのスタイリングを統一する。
- トップページだけではなく、下層ページも含めたスタイリングの刷新を行い、ホームページ全体としてのイメージ訴求を行う。

### 課題3:トップページにメニューが多すぎる

更新頻度が高く、施設一覧マップやカレンダー形式のイベント情報など、コンテンツの形式に合わせた情報提供もなされており、十分な情報が備えられているものの、量が多すぎるため、ユーザーが自分に必要な情報を探すことが難しくなっている。公共機関の公式ウェブサイトは特定の対象者に限定して運用するものではないが、ある程度想定されうる対象に向けて編集された情報の提供や、優先順位付けは必要と考えられる。



#### 具体的な箇所

- 特に対象者を限定しづらいトップページでは、全てを網羅する形でコンテンツを詰め込んでおり、メリハリもないため情報量が多く、ユーザーの認知負荷が高くなってしまっている。
- 画面上部左に常駐する「メニュー」、「トップページ」「暮らし・手続き」などが横並びにあるグローバルメニュー「利用者別に探す」などの検索メニュー、のように、複数のメニューが存在するが、それらの違いや関係性を推察するのが難しくユーザーが混乱する恐れがある。
- 「いざという時のために」「こんなとき」「おくやみ」など、多くの情報を包括したメニューのラベルの抽象度が高く、どのようなコンテンツがあるのか推察しづらくなっている。

#### 改善案

- トップページは更新性の高いフロー情報や、カテゴリ横断的なメニュー(例えば「イベントカレンダー」「施設案内・予約」「電子申請サービス」等)にアクセスしやすくする。一定の方針に基づいた情報の取捨選択を行い、メリハリをつける。
- メニューを体系的に整理しまとめる。その際「探す」のような抽象度の高いラベルではなく、「目的別メニュー」「問い合わせ」など具体的なラベルを採用する。
- ラベルの抽象度が高くなりすぎない程度にメニューを分割する。例えば「いざという時のために」では、救急、防災、防犯を分けた上で、緊急性の高いものとしてスタイリングを統一するなど、その性質を見た目で表してグルーピングする。



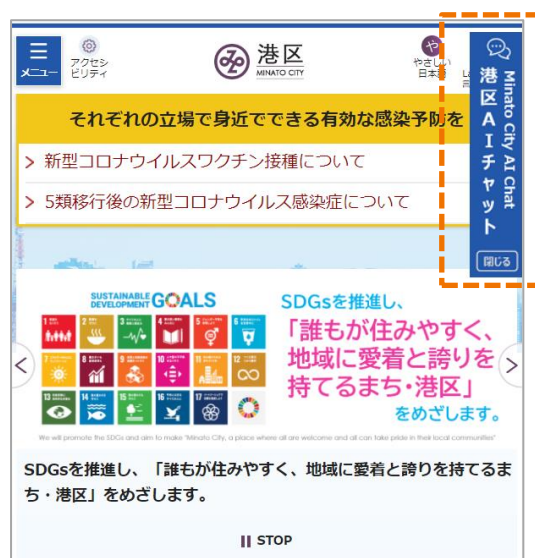
## 課題4:コンテンツ閲覧の妨げになる要素がある

コンテンツの上に被さって表示される要素があり、閲覧の妨げになっている。

### 具体的な箇所



- PC 版のグローバルメニューは、マウスカーソルを載せると下層のメニューのリストがコンテンツに被さって表示されるが、これによって下のコンテンツが隠れてしまい、メインビジュアルやページタイトルが見えなくなってしまう。



- AI チャットの呼び出しボタンがコンテンツと被っており、スクロール位置を調整しないと内容を確認できない。閉じるボタンは用意されているものの、小さく操作しづらい。

### 改善案

- マウスカーソルを載せた時に画面が大きく変化する要素を入れない。クリックで画面遷移し、遷移先で下層メニューの一覧を見せる。
- AI チャットなど画面内に常駐させるアクションボタンは、コンテンツに被る形ではなく、画面の最上部または最下部に設ける。

## 企画提案書

## (2) サイト設計

イ 電子申請等のオンラインサービス手続きまで、利用者をスムーズに誘導する導線等の提案

## 電子申請等のオンラインサービスへの誘導

港区様は電子申請も積極的に取り入れられていると思いますが、現状はホームページでうまく誘導できていないことが課題として見受けられます。

そこで、電子申請や各種オンラインサービスへの導線を分かりやすく案内する手続きナビゲーションなどを導入することで、利便性の向上を図ります。

## 手続きナビゲーション

区民との接点が多い「手続き」に特化したナビゲーションを導入します。

区民の利用頻度の高い情報を分かりやすく提供できれば、窓口対応の時間外であっても求める情報を取得することができたり、オンラインで手続き可能なサービスを案内することで、ホームページの利点を活かした情報提供が可能となります。

自治体窓口業務を委託している弊社専門部署のスタッフが監修することで窓口のリアルな問い合わせを考慮した質問・回答を作成できます。

※ 印刷はA4サイズとしてください。文字のサイズは原則として11ポイント以上とします。

## (2) サイト設計

### ウ 緊急時・災害時の情報を迅速に提供する手法

災害時においても安定かつ迅速に情報発信を継続できるよう、さまざまな対策を実施します。

## 災害情報の発信

### 災害の緊急レベルや性質に応じた切り替え

**有事の際にも区民に迅速に情報発信できる軽量版トップや注意喚起エリアを設置**

#### 大規模災害時



CMSの「切り替えボタン」をクリックする簡単操作で、災害の規模や緊急度に応じて発信方法を切り替え、区民が情報を得やすいホームページに変更しま

文字のみの軽量ページ

ワンクリック切り替え

#### ココがポイント

ハザードマップや避難所情報、区の対応方針なども、あらかじめ軽量化したページを作成しておくことで、トップページの切り替えに合わせた迅速な情報発信が可能です。

#### 中・小規模災害時



緊急性の高い情報は、上部に表示します。トップページだけでなく、検索サイトから直接情報ページを見に来る区民にもわかるよう、全ページの画面上部の目立つ位置に配置します。

トップページと同じ情報を  
末端ページでも表示

## 長期間注意喚起や重要なお知らせを掲載

昨今、災害時や新型コロナウイルス感染症の拡大など、長期間に渡り情報を発信していく状況が生じています。今後は緊急状態が長期化した場合でも、区民の生活に関する情報の収集を妨げない発信方法を意識していく必要があります。



- 各種支援情報
- 新型コロナなど感染症の注意喚起
- 高温注意などの気象情報

### P ココがポイント

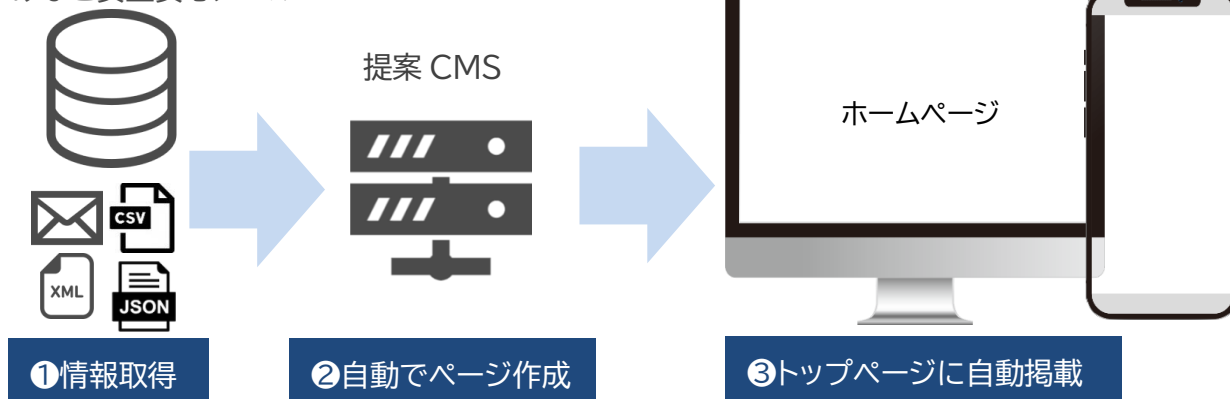
メインビジュアルを注意喚起情報や重要なお知らせに切り替えて、区民に対して目立つ位置で情報を届けることができます。

## 緊急情報連携機能

提案 CMS は高い拡張性があるため、さまざまな防災システムや防災メールなどとの連携実績を有します。「みなと安全安心メール」と連携して、防災・防犯を含む緊急情報を自動掲載することが可能です。これにより、区民への迅速な緊急情報発信が、職員への負担なく実現可能です。外国語への翻訳も最新の AI 自動翻訳を利用することでタイムラグを最小限に情報発信することが可能です。

### 連携イメージ

みなと安全安心メール



江戸川区様や千代田区様など、多くの自治体で連携実績があります。完全オートメーションの仕組みを構築したことにより、職員が登庁しなくても区民に迅速に情報発信を提供しています。

## 企画提案書

## (2) サイト設計

## エ デザイン

デザイン・構造・運用設計の提案、トップページ等のデザインイメージ

※デザインイメージは、貴社が制作した他社サイトのデザインを参考に提示でも可。

## デザインコンセプト

民間サイトにも引けを取らない

## スマートフォン重視の最先端デザイン



## ポイント1

重要なコンテンツはセンターに配置し、スマートフォンでの閲覧に特化  
PC版は広い画面を活かしてニーズの高いページや広報情報を表示  
本レイアウトは、自治体公式サイトとしては都内初

## ポイント2

トップページの要素をそぎ落とし、  
写真やアイコンで視覚的なわかりやすさを向上

## ポイント3

外国人住民への伝わりやすさを考慮し、見出しには英字の装飾を配置

## ポイント4

使用するフォントは、誰にでも読みやすい  
「ユニバーサルデザインフォント」を採用。

※ 印刷はA4サイズとしてください。文字のサイズは原則として11ポイント以上とします。



企画提案書

(2) サイト設計

オ 特別なデザインページのデザインイメージ

※デザインイメージは、貴社が制作した他社サイトのデザインを参考に提示でも可。

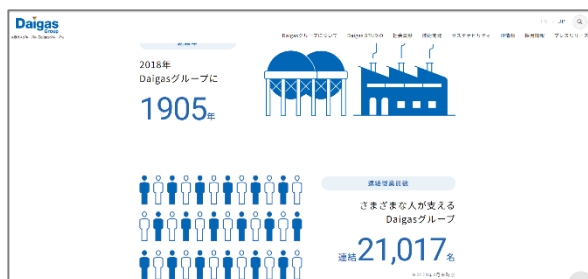
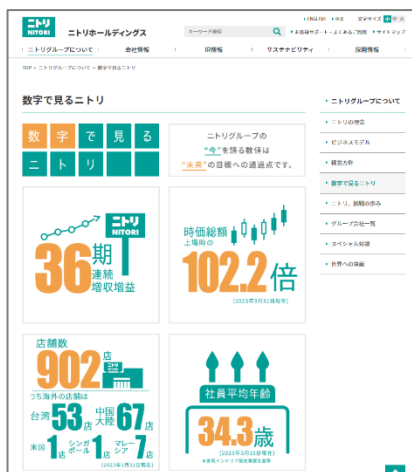
① 特別なデザインページ

区政や特徴をわかりやすく伝えるコンテンツ

数値や特徴を見える化

民間サイトや企業サイトには、取り組み周知、投資家向けの情報を数値やグラフィックでわかりやすく伝えているページがあります。

単純な表組や数字の羅列だけでは理解しにくい情報も視覚的に表現することで、わかりやすく、より伝わる表現になります。



ニトリホールディング、大阪ガスグループの事例

区民に関連する情報などを数値で見える化



例えば、港区誕生の年や公園や学校の数をグラフィックと数値を組み合わせるとより伝わる表現に改善。

区民の興味関心を高めることにつながります。

ココがポイント

運用時の更新は、弊社にて画像更新する、もしくは、頻繁に更新する情報であれば、テキストで編集できるよう実装します。

## 外国人対応ページの考え方

近年の自動翻訳エンジンの性能も AI 技術を活用することで品質が向上してきています。また、「やさしい日本語」サービスも始まっており、外国人向けコンテンツすべてをネイティブで作成しなくても、問題ない品質の情報発信が可能になってきましたので、今後は各サービスを有効活用することが重要です。

## AI 自動翻訳 + やさしい日本語サービスを使用した在留外国人対応

### やさしい日本語ページの最新版へのグレードアップ

港区ホームページにある「やさしい日本語ページ」は生活情報を中心としたストック(固定)コンテンツです。品質は高いですが、見直しがされていないように思われますので、本事業内で掲載されている内容の確認を行い、最新版へとグレードアップします。



**在留外国人の満足度は「やさしい日本語ページ」だけでは高くありません。**  
**サイト内全ページに対して、やさしい日本語対応することが望まれています。**

### サイト内全ページにやさしい日本語サービス「伝えるウェブ」を導入

生活情報以外のお知らせ情報やイベント情報に対してもやさしい日本語化するためやさしい日本語サービスの「伝えるウェブ」を導入します。



#### 「伝えるウェブ」の特徴

今あるサイトを AI による自動翻訳で「やさしい日本語」対応

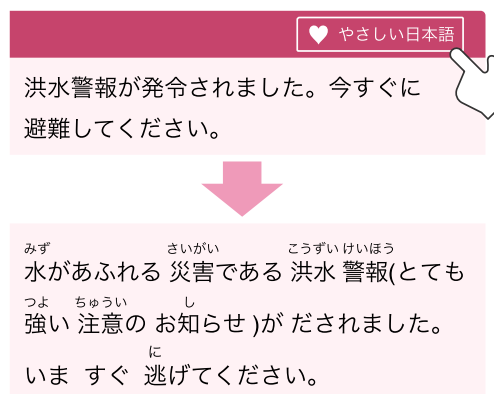
現状サイトに変換ボタンを設置するだけで、やさしい日本語対応サイトに自動変換させることができます。

新しくページを作る必要がないのがポイントです。

**伝えるウェブは AI を活用した機械翻訳ですので**  
**コストパフォーマンスの高いサービス**

#### ココがポイント

難しい日本語などは定期的に弊社運用支援社員が辞書登録するなどチューニング作業を行います。



② イベントカレンダーページ

### イベントカレンダー機能

#### レスポンス対応の検索画面、カレンダー機能

イベント情報ページは、自動でカレンダーに表示されるなど意識なくとも簡単にコンテンツが作成できます。専用のイベント情報ページを作成し公開することで、イベントカレンダーやピックアップイベント一覧へ自動で表示されます。

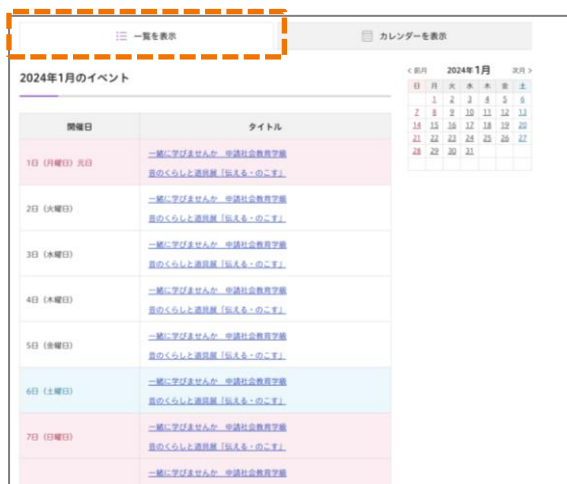
画面幅に合わせて、自動で表示が切り替わるレスポンス対応の検索画面でどんなデバイスからでも快適に情報を探ることが可能です。

また、ジャンルは色分けして、スマートフォンの小さな画面でもぱっとみて判断しやすいデザインとなっています。

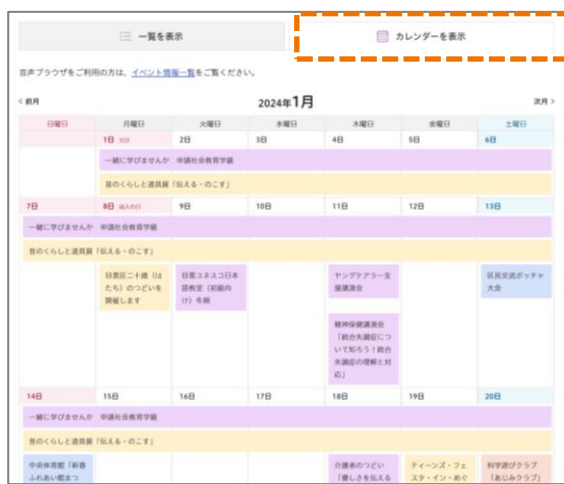
イベント末端ページを作成すると自動的にカレンダーにも掲載

レスポンス対応でどんなデバイスから見ても最適な表示

#### 検索結果は一覧表示とカレンダー表示を選択可能



一覧表示は開催日ごとのイベントや講座の数が分かりやすい表示。



カレンダー表示は開催期間やジャンルがわかりやすい。

※ 印刷はA4サイズとしてください。文字のサイズは原則として11ポイント以上とします。

## (2) サイト設計

カ 子ども向け特設サイト

※デザインイメージは、貴社が制作した他社サイトのデザインを参考に提示でも可。

**学習意欲を促進する子ども向けサイト**

アニメ・マンガ風のデザインで楽しみながら港区のことを学べるコンテンツ。一般的なオンライン教材でも主流のタブレットに特化した最先端の子ども向けサイトへ刷新します。

**デザイン案**

ナビゲーターは未来からきた男の子。

港区の魅力をたくさんの人に知ってもらいたくて、過去や未来を旅しています。カワセミの帽子や区章など港区ならではのモチーフを取り入れたオリジナルキャラクターです。

※ 印刷はA4サイズとしてください。文字のサイズは原則として11ポイント以上とします。

企画提案書

(3) システム構成

ア CMS 機能

※機能について、別紙2「CMS 機能要件一覧」の回答欄に対応可否等を記入すること。

- ・CMS の仕様、特徴、操作性等（製品仕様等があれば提出すること）

使いやすさに徹底的にこだわった自治体専用 CMS

高機能でも直感的にわかりにくくマニュアルを見ないとわからない CMS では、各所属の担当者が運用する自治体様では継続して運用することは困難です。

**専門知識がない職員でも簡単に編集ができ、  
Word 感覚で「見たままそのまま」に作成できる  
自治体専用開発されたCMSです。**

Microsoft Word や Excel を利用するように、直感的に操作できる CMS ですので、ホームページの知識がない職員でも Office 製品のように簡単な操作でページ作成が可能です。

マニュアルを見なくても直感的に操作ができる！

目次や開閉式  
パーツなどを  
組み合わせて  
編集可能

Word 感覚で  
簡単豊富な  
チェック機能で  
負担軽減

導入自治体様

106 件の自治体ホームページ・CMS 導入実績数

都道府県: 18 東京 23 特別区: 10 政令指定都市: 5

大規模団体  
導入実績

No.1



## 作成から公開までの全体フロー

マニュアルを見なくても直感的に操作できて最小限の画面遷移で運用できるインターフェースです。「作成」から「承認」「公開」まで、無駄な操作の必要がなく、スムーズな運用が可能です。

ログイン



### 作成担当者

- ページの新規作成・更新・削除
- 公開期間の設定
- 承認担当者へ、ページの承認依頼

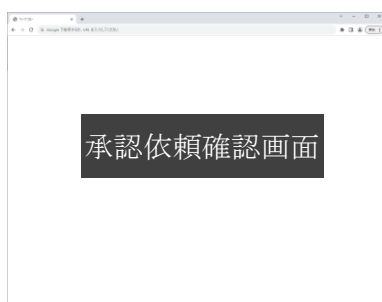
ページ作成・  
チェック



充実したチェックとフロー

コンテンツに合わせた承認フロー設定が可能

承認  
ページ確認・



### 承認担当者

- 承認依頼されたページを確認・チェック・修正
- 公開担当者へ承認依頼またはページの否認

承認が完了したページは自動で公開

ページを公開

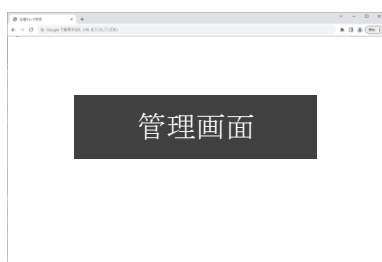


### 公開担当者

- ホームページの最終承認または否認
- ページの新規作成・更新・削除
- ホームページ全体の運営・管理

充実した管理機能

管理運営  
サイト全体の



提案 CMS は「作成」から「承認」「公開」まで無駄な操作がなく、スムーズな運用が可能です。

・ CMS の安全性・信頼性

## システム構成

ご提案 CMS は、LAMP(Linux、Apache、MariaDB、PHP・Perl)と呼ばれているオープンソースソフトウェア(OSS)を積極的に活用しているため、セキュリティ対策はもちろんのこと、拡張性の高い構成になっております。また、モジュールなどを使用してコストパフォーマンスの高いシステム開発を実現しております。

Linux

Apache

MariaDB

PHP・Perl

## バージョンアップ対応

運用開始後も「SNSの発達」のように、インターネット技術は進化し続けていくため、拡張性の高い CMS の導入が重要です。提案 CMS は、日々機能拡張及び機能追加を実施しています。

バージョンアップ費用は年間保守費に含んでいますので**無償**にて対応します。

※機能に関しては、全てソフトウェア保守範囲内にて対応します。

※コンテンツに修正が発生する場合は、常駐員、または保守作業費内での実施を想定しています。

ココがポイント

「HTML Living Standard」を考慮したホームページが作成できるよう運用期間中も調整していきます。

過去 3 年間に実施した CMS バージョンアップ内容(一例)

- ・ブラウザの最新バージョンへの対応
- ・時代変化や要望に合わせての機能導入(アクセシビリティチェック必須化・ロールバック機能など)
- ・外部サービス(Google、Facebook 等)の仕様変更対応

## CMS の拡張性

### 港区様における ICT/DX 推進と CMS の拡張性

弊社で受託している自治体窓口業務では、動画によるマイナンバーカード利用促進や、ウェブ技術を利用したオンライン通訳による外国人対応など ICT を活用した運用も行っています。

今後加速化する自治体 DX にも柔軟に対応することが可能です。

また、社内に AI を専門に研究している部門もあり、AI を活用した提案を行うことが可能です。

※導入の場合は別途費用となります。

※ 印刷はA4サイズとしてください。文字のサイズは原則として 11 ポイント以上とします。

## 企画提案書

### 3) システム構成

#### イ 検索機能

※別紙2「CMS 機能要件一覧」3-7 レコメンド機能、3-9 サイト内検索 以外の検索性の向上のための機能があれば、提案すること。

## AI 技術を採用した国内メーカーの検索エンジンを採用したサイト内検索

現在港区様で利用されている Google カスタム検索より、高性能な検索エンジンを導入することで区民はもちろん職員様にとっても満足度が向上します。

**AI が多くの情報の中から最適な結果をご案内。  
より精度の高い検索結果を表示。**

## 検索リテラシーを問わない

「単語 単語」などに変換するなどが苦手な人でも、知りたいことを文章でいければ検索できます。



## 区民からの問い合わせをスムーズに行うためのページ番号(ID)検索

区民の検索性の向上及び区民からの電話での問い合わせ時にスムーズに該当ページを探せるようにするため、全てのページに番号(ID)を自動付与します。公開ページにページ番号(ID)検索をつけることで区民の検索性も向上します。



※ 印刷はA4サイズとしてください。文字のサイズは原則として11ポイント以上とします。

## 企画提案書

## (3) システム構成

## ウ 外部システムとの連携

※防災情報メール、SNS(Facebook、X(旧 Twitter)、LINE)、デジタルサイネージとの情報連携

・外部システムとの連携図・連携の手法

**セキュリティを考慮し「ASP・LINE 配信サーバ」と各外部システムを連携**

CMS は LG-WAN 側にあるため直接インターネット連携することはできません。そこで「ASP・LINE 配信用サーバ」に連携用のプログラムを設置し連携を行います。

**SNS(Facebook、X、LINE)連携**

ホームページと SNS に連携する情報は、職員及び管理者が CMS に情報登録することで、中継サーバを経由して ASP・LINE 配信サーバにアップロードされます。アップロードされた情報は配信日時になると各公式 SNS アカウントに投稿されます。CMS からの一方通行の情報連携にするためセキュリティを担保することが可能です。

**サイネージ連携**

サイネージに掲載する情報は、職員及び管理者が CMS に情報登録することで、中継サーバを経由して公開サーバにアップロードされます。アップロードされた情報は定期的にサイネージシステムから取得していただくことでサイネージに掲載することが可能です。CMS からの一方通行の情報連携にするためセキュリティを担保することが可能です。

・防災メールから取得した情報をホームページ、SNS、デジタルサイネージへ、多言語（英語・ハンダ語・中国語簡体字）に翻訳し配信する手法

**自動翻訳サービスを有効活用して多言語も迅速に配信****防災メール情報は、区民の命にかかわる情報のため  
一秒でも早く配信することが重要**

本連携システムは、近年 AI 技術が進化し自動翻訳の品質も向上しているため、AI 自動翻訳サービスを有効活用し、ASP・LINE サーバで受信した防災メールの情報を AI 自動翻訳サービスにて各言語に自動翻訳を行い、ホームページはもちろんのこと、SNS デジタルサイネージへ翻訳した情報を配信します。

※ 印刷は A4 サイズとしてください。文字のサイズは原則として 11 ポイント以上とします。

## 企画提案書

## (3) システム構成

## エ セキュリティ対策

本区が要求する要件に対する具体的な対応を記載すること

- ・情報セキュリティに対する考え方

**ISMS・プライバシーマーク認証を取得**

弊社では、ISMSおよびプライバシーマークの取得を行っており、社内規定を定め、情報の管理・運用を行っています。

また、定期的に全社員向け教育を実施しており、人為的な情報漏洩がないよう日々取り組んでいます。

**情報セキュリティ等に関する公的資格****ISMS(ISO/IEC 27001:2005)**

- ・登録日:2010年9月22日
- ・有効期限:2025年9月21日

**プライバシーマーク**

- ・登録日:2015年10月1日取得
- ・有効期限:2025年9月30日

- ・認証・アクセス管理

**各ページへのアクセス**

CMS内の各ページは、サイト全体を管理できるウェブマスターとページを作成した所有者のみが編集の権限を持っており、編集権限を与えない限り操作はできない仕組みになっています。

**常時 SSL 対応**

区民が閲覧する際の公開サーバは、全てのページに対して HTTPS 通信の常時 SSL 対応を実施します。CMS サーバは LGWAN 内で構築するため、常時 SSL 対応にするか港区様と協議の上決定します。

SSLの更新も弊社にて契約を管理している部門がチェックしていますので、更新漏れのない運用をお約束します。



- ・ ウイルス対策

## 公開サーバに統合セキュリティソフトをインストール

各サーバに統合セキュリティソフト(ウイルス対策ソフト)をインストールします。

リアルタイムでウイルスを検索・検出・削除することが可能です。検索などの処理中も CPU 使用率を自動で調整されるため、パフォーマンス低下などは最小限に抑えられます。

また、自動的にパターンファイルを更新します。

## CMS サーバのセキュリティ対策(ソフトウェア)

CMSサーバのウイルスソフトはリアルタイムスキャン、マニュアルスキャン、完全性検査の機能があるウイルスソフトを導入します。


- ・ 改ざん対策

## 公開サーバのセキュリティ対策(システム面)

提案CMSで生成されるページは、イベント情報や問い合わせ・アンケート以外は静的 HTML となり、安全な運用が可能です。

また、イベント情報検索や問い合わせなどのプログラムに対しても IPA(独立行政法人 情報処理推進機構)に公開されている「安全なウェブサイトの作り方」等のセキュリティ対策を実施して、実際のプログラム開発を行います。

ウイルス対策ソフト導入はもちろん、使用しないサービスは起動しないなど、万全の対策を実施します。

- SQL インジェクション対策
  - クロスサイトスクリプティング対策
  - セッション管理対策
  - パス名パラメータの未チェック対策 等
- 
- 東京都 SC・CDN
  - セキュリティソフト
  - 改ざん検知

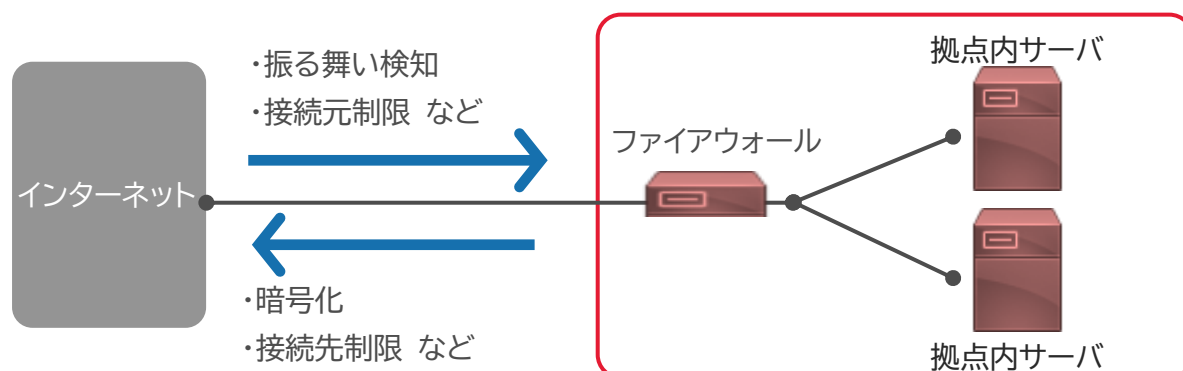
### ココがポイント

公開サーバで提供する問い合わせフォームやイベントカレンダーなどのプログラムは、第三者機関の脆弱性診断にて問題がないと評価されています。

## 拠点ごとにファイアウォールを設置

各拠点にファイアウォールを設置することで、拠点外から拠点内へのアクセスを限定したり、不正なアクセスを防ぐことで拠点内のサーバを保護したり、拠点内から拠点外の通信を暗号化したり接続先を限定することで拠点外のサーバを保護することができます(万が一、サーバが乗っ取りなどの被害にあっても情報漏えいや攻撃に加担する事を防止することができます)。

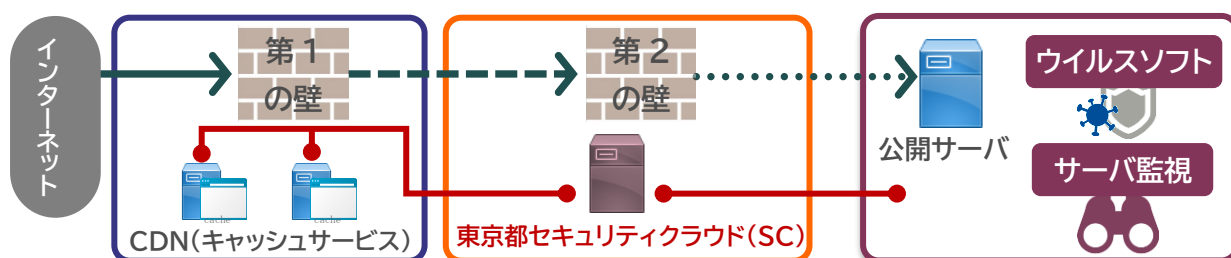
振る舞い検知型アンチウィルス機能のあるファイアウォールを導入し、新しい攻撃にも対応します。自動的にパターンファイルの更新を行い、最新のセキュリティ状態を保ちます。



- ・不正アクセス対策

## 公開サーバのセキュリティ対策(環境面)

東京都セキュリティクラウド(SC)配下に設置することで、外部の攻撃から公開サーバを守ります。また、弊社に用意する高アクセス対策用のキャッシュサービス(CDN)、または、東京都 SC に実装する高アクセス対策用の CDN によって、基本的には港区様の公開サーバに直接アクセスされることがなくなり、外部の攻撃から公開サーバを守ります。



- ・物理的な盗難への対策

## 暗号化などにより情報漏洩を防止

プロジェクト進行中の、データ授受は、港区様または弊社が扱っているセキュリティ担保がとられたファイル転送サービスを利用することを想定していますので、物理的なやり取りは基本的に無いものと考えております。

外部記憶装置での授受が発生する場合にはファイルを暗号化し、第三者が閲覧しても分からないようにするなど対策を講じて授受します。

データの授受に関するセキュリティ教育を受けた者がプロジェクトを担当しますので、ご安心してお任せください。

- ・インストール等

## 導入ソフトウェアの管理も確実に実施

ソフトウェアのインストールは、プログラムのバージョン管理をシステム部門が徹底していることと、CMS 適用時にバージョン管理画面も開かれることから、適切な適用が実施できます。

## 適切なセキュリティパッチの適用

提案するシステムはすべて自社開発しており、内部に開発者が複数人いますので、万が一脆弱性が明らかになった場合は即座に調査を行い、すぐに解決できる場合は迅速に対応を行います。対応が難しいと判断した場合は、港区様と協議の上、対応方針を決定します。弊社だけでは対応が難しいと判断した場合は、外部セキュリティ専門のパートナー企業に依頼し迅速に対応を行います。

企画提案書

(3) システム構成

オ システム構成

本区が要求する要件に対する具体的な内容を記載すること

- ・システムの全体構成（ハードウェア・ソフトウェア・ネットワークの仕様）とシステム構成図  
※LINE 配信システムの調達の有無、新規調達の場合の仕様も記載すること。

システム構成図

セキュリティ上、非公開

- ・要件に対する具体的な内容  
【システム構成】  
・システム形態

CMS サーバは、LG-WAN ASP を使用し、公開サーバなどは冗長化したクラウド環境を使用

CMS サーバは、LG-WAN ASP を使用し、公開サーバはエリアの違うデータセンターのクラウド環境を使用することで、障害時も継続して運用できる環境を提供します。

・性能・品質

## 公開サーバ・CMS サーバの性能・品質

**性能・品質については、港区様と SLA を締結**

### 公開サーバの性能・品質

公開サーバは同時1,000人以上閲覧した場合でも遅延が起きない性能を維持します。  
また、公開サーバ前には CDN サービスおよび広域負荷分散サービスを導入しますので、災害時など同時 10,000 人以上のアクセスでも問題なく閲覧することが可能です。

Web サーバ稼働率

**99.95%以上**

レスポンスタイム値

**3秒**

障害復旧までの時間

**3時間以内(平日)**

※東京都セキュリティクラウドが起因する場合は除きます。

### CMS サーバの性能・品質

CMSサーバは同時100人以上閲覧した場合でも遅延が起きない性能を維持します。障害復旧までに時間がかかる場合は、並行して DR 用の環境を開始できるようにします。

Web サーバ稼働率

**99.9%以上**

レスポンスタイム値

**3秒(通常処理)**

障害復旧までの時間

**6時間以内(平日)**

※LG-WAN ネットワークが起因する場合は除きます。

※定期メンテナンス時は除きます。

・拡張性

## 拡張性は高いクラウド環境

クラウド環境のため、CPU、メモリ、HDD など自由に増強することが可能です。また、OSをインターネット環境でよく利用されている Linux環境を採用していますので、ソフトウェアの追加なども容易に行うことが可能です。



- ・ 障害対策

### 公開サーバは冗長化のため継続利用が可能

公開サーバは CDN+冗長構成のため障害時も1台のサーバ障害時も継続して運用することが可能です。また、東京都セキュリテクラウドに障害が発生した場合も、直接公開サーバに迂回することで継続的に運用することが可能です。

- ・ 運用管理設計

### 運用情報は 7 年間保持

各サーバなどのログについては圧縮して保持を行います。サーバの容量に影響が出る場合は、別の環境にバックアップデータとして保持し、万が一の場合にはデータを分析し結果を報告します。

【サーバ等】

- ・ OS 基本

### 汎用性の高い Linux 環境を利用

**CMS サーバ及び公開サーバは、汎用性が高い  
有償の OS である「LINUX」を採用。**

各サーバは、サポートやパッチ適用を考慮し、有償のOSである「LINUX」を採用します。

- ・ 連続運転

### 24 時間 365 日運用

提案システムは、365日24時間稼働を前提に運用を行います。区民が閲覧する公開側は冗長化のため、メンテナンス時も閲覧可能とします。

CMSサーバのメンテナンスも利用頻度の少ない平日夜間で実施し、ダウンタイムが短くなるよう考慮します。

・信頼性

## 多くの自治体様で安定運用されているシステム

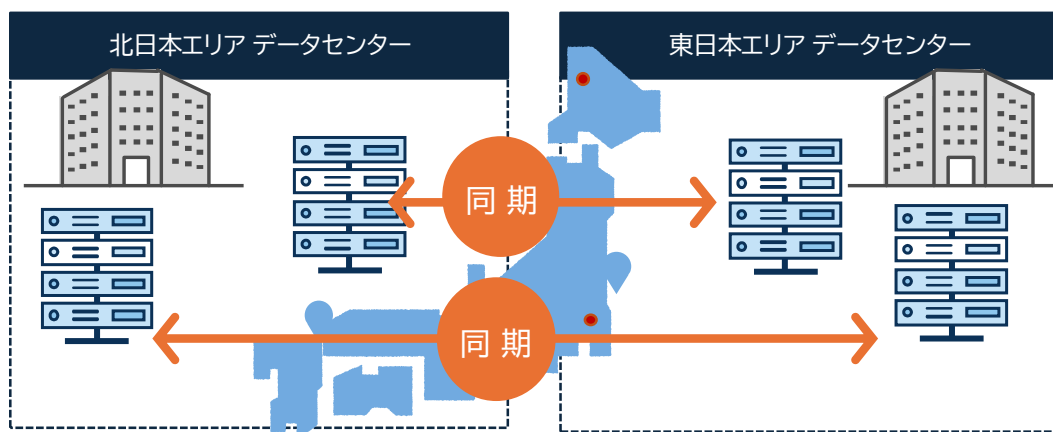
提案システムは、既に 100 団体以上の自治体様で長年運用されているシステムであり、10 年以上、大規模な障害はなく、システムの改ざんなども一切ないシステムです。

また、使用するクラウドサービスも 23 区をはじめ大規模自治体様で運用実績のあるサービスで、99.9%以上の稼働率を称しており、今まで大きな障害などはありません。

## システムの冗長化

### エリアの違うデータセンターを使用した冗長構成

提案システムは、万が一の場合を考慮し、エリアの違うデータセンターを使用した冗長構成運用を行いますので、安心してご利用いただけます。



## システムのバックアップ

**本システムはクラウド環境のバックアップサービスにて**

**1日1回バックアップを実施。**

**万が一の場合を考慮し、DR 環境にも 1日1回バックアップを実施。**

本システムは、クラウド環境のバックアップサービスにて1日1回3世代管理を行います。また、LG-WAN 環境に障害が発生した場合も考慮し、DR 環境に1日1回 CMS データもバックアップを行います。

・その他

## LG-WAN が使用できない場合を考慮した DR 環境

### 大規模災害の発生などにより、LG-WAN の障害内で CMS などが使用できない場合を考慮したクラウドを利用した DR 環境。

提案の構成では大規模災害などが発生した場合を考慮し、クラウド環境に DR 用の CMS サーバを用意し、1 日 1 回データを同期する仕組みを採用します。

それにより万が一、LG-WANからの更新が不可能な場合でもインターネット回線を利用し更新を継続することが可能です。

※ 印刷はA4サイズとしてください。文字のサイズは原則として11ポイント以上とします。

## 企画提案書

## (3) システム構成

## カ アクセシビリティ対応

- ・アクセシビリティの重要性及び考え方

**専門家によるアクセシビリティの向上**

「誰一人取り残さない」という言葉が最近よく使われますが、ホームページも高齢者や障害者などでも確実に情報提供することが重要になってきており、障害者差別解消法などの法律も制定されて、今まで以上に重要になってきております。

ただし、アクセシビリティは構築時に対応できるものではなく、日々対応することが重要ですので、社内外の専門家による監修のもと、リニューアル構築時と運用時の両方で、港区様のアクセシビリティの向上が図れるよう考えて取り組んでいきます。

**構築から運用中まで対応**

現行の運用における課題や港区様の更新の“クセ”を把握し、運用までも考慮した実現可能な対応方針を策定。リニューアル時の弊社による達成基準 AA への準拠はもちろんのこと、運用フェーズに入っても品質を保持できるよう、全工程を配慮した計画を行います。

**社内と社外(第三者)の専門家による監修**

アクセシビリティは専門的な要素があります。弊社の体制は、社内外の2名のウェブアクセシビリティ基盤委員による、ガイドラインの見直しから移行後の品質チェックまで行い、第三者の視点で公平な立場での指摘、具体的で効率的な対応方針・手法の提案を行います。

**「ウェブアクセシビリティ基盤委員会(WAIC)」とは**

日本におけるウェブアクセシビリティの公的規格である JIS X 8341-3 の理解と普及を促進・ウェブアクセシビリティを高めていくための組織で JIS X 8341-3 改正原案作成メンバーや関連企業、関連省庁、ウェブの利用者から構成されています。

## 港区様のウェブアクセシビリティ方針見直し

これまでの港区様の「ウェブアクセシビリティ方針」対応状況や運用の課題、職員様のアクセシビリティに対する意識などをヒアリング。その上で最適なアクセシビリティ方針を提案します。

### 主なヒアリング事項

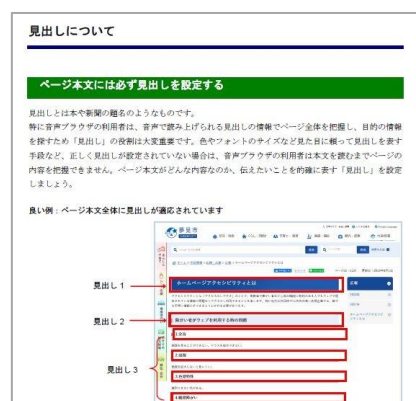
- 達成が難しいと感じている項目
- 各職員様のアクセシビリティに対する意識
- PDF や動画に対する考え方
- 表記への対応状況(子供→子ども など)
- 前回アクセシビリティ方針で「例外処理」または「未達成項目」となっている項目の状況
- 日々のお困りごと など

・「JIS X 8341-3：2016」の適合レベル「AA」に準拠するサイト構築の実現方法

## ガイドライン提供やチェック機能等により運用中の品質も保持

### 基礎知識から実践的な説明まで網羅したアクセシビリティガイドライン

アクセシビリティについての基本的な知識から操作に関する説明まで、わかりやすく図版を用いて説明しています。どのようなことがアクセシビリティの問題となるのか、ページを作成する際の注意点は何か、確認することができます。



CMSの操作に関する説明も掲載した実践的な内容です。

### 多数のアクセシビリティ機能を搭載したチェックツールでの確認

作成する全テンプレートは、miChecker で問題点をクリアしたものを提供します。運用開始後に職員様が作成するページは、CMSに搭載しているアクセシビリティチェックツールを利用して確認ができます。各種チェックは、機能開発・追加の際に「アクセシビリティ基盤委員(WAIC)」が監修に入っているため、読み手によって解釈違いが生じやすい項目や判断が難しい項目なども正しい理解でのチェックが行われ、運用中も品質を保持できます。



・「JIS X 8341-3:2016」への適合・業務計画・試験の方法

## AA 達成はもちろん、将来的な JIS 規格の改正内容なども含めて対応

### 基盤委員がアクセシビリティ診断を実施

試験の対象となるページは、JIS X 8341-3:2016 の適合試験の要件「d)ウェブページ一式を代表するウェブページとランダムに選択したウェブページとを併せて選択する場合」に基づき、約40ページ程度を対象とします。診断結果で問題箇所があった場合は弊社で修正します。

### 全ページ診断

総務省推奨の「miChecker」による全ページ診断を、**構築中の移行前と公開後の2回実施**します。さらに、**リニューアル後にも年1回実施**し、アクセシビリティ品質の維持向上を支援します。

### ウェブアクセシビリティ方針・試験結果ページの作成

ウェブアクセシビリティへの対応は、「ウェブアクセシビリティ方針」の公開と、「ウェブアクセシビリティ試験結果」の両方が必要です。記載すべき事項や記載が望ましい事項など、港区様では作成が難しいそれぞれのページ原稿は弊社が素案を作成して提供します。

・その他、アクセシビリティ対応への提案（追加提案があれば記載してください。）

### アクセシビリティ支援ツールの見直し

これまで公平性を重要視し、どの自治体様でも提供していた閲覧支援ツールですが、デジタル庁で提供している最新の「ウェブアクセシビリティガイドブック」では、「文字サイズの変更、読み上げプラグインの利用は非推奨」と明記されています。国の最新の動向を踏まえつつ、要・不要を協議の上で対応方針を決定します。

### JIS 規格の改正への対応

現在のJIS規格は国際的なガイドラインWCAG2.0がもとであり、次期JIS規格は令和5年10月5日勧告されたWCAG2.2勧告の2年後とされています。

モバイルを意識した内容や、コントラストをより確保する内容が盛り込まれることが想定されていますので、次期JIS規格を想定し、先取りした構築を行います。

また、規格が改正されたのち不適合箇所があった場合には、保守内にて修正対応を実施します。

※ 印刷はA4サイズとしてください。文字のサイズは原則として11ポイント以上とします。

## 企画提案書

## (4) 作業実施

## ア プロジェクト管理

- ・プロジェクト計画（作業方針、スケジュール等）

## 同規模自治体様の経験豊富なスタッフが確実にプロジェクトを進行

プロジェクト管理は標準的な流れと手法を基礎とした上で、ホームページ構築と自治体様の特性を踏まえ、柔軟に対応し港区様の目的達成に向けて取り組みます。

## プロジェクト管理方針

## 自治体ホームページ構築に最適化したプロジェクト管理

自治体ホームページ構築プロジェクトは、デザインや使いやすさといった感覚的で流動的な要素も多く、また自治体様特有の決裁フローや時期的な理由で、開始当初に決定したスケジュール通りに進められないことがあります。遅延した場合でも、同一工程内で当初のスケジュール通り進行できるように調整し、完結させることが重要と考えています。

そのため弊社では、PMBOK の手法を踏まえた適正なプロジェクトマネジメントの運用を基礎としながらも自治体ホームページ構築に最適化した管理方法で工程ごとの最適化と品質管理を行い、品質と顧客満足度の向上を実現する体制を整えてサービス提供を行なっています。

ウォーターフォール  
(予測型)



アジャイル  
(適応型)

のハイブリッド

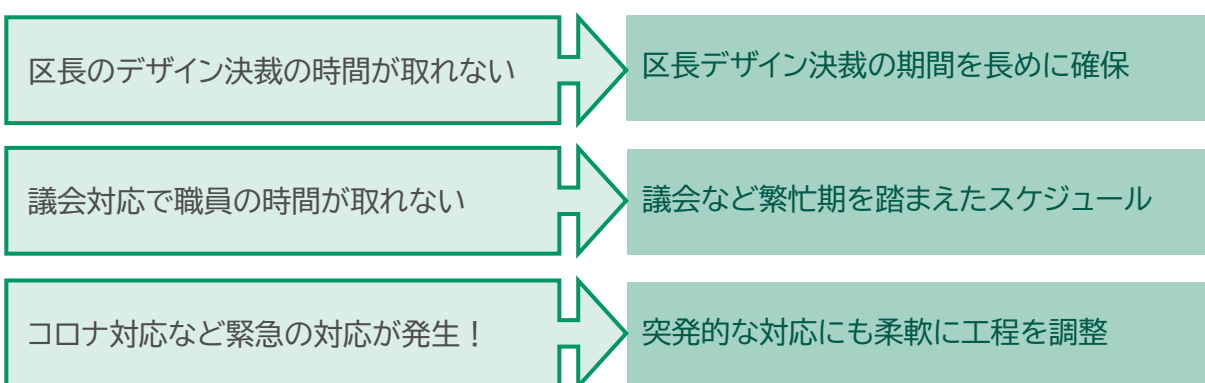
プロジェクト管理を体系化したPMBOKで定められている手法は、ウォーターフォール(予測型)とアジャイル(適応型)の二つに分類されます。要件定義を入念に行ってWBSをもとにゴールに向かうウォーターフォールと、目的達成に向けてPDCAを繰り返すアジャイル、それぞれの良いところを適したフェーズに活かすことで、確実な構築と、より良い結果を実現します。

## 全体の工程は確実さを重視したウォーターフォール(予測型)



デザインや設計などの工程は、提案とフィードバックを繰り返す適応型(アジャイル)で価値ある成果につなげます。

## 自治体ホームページ構築には柔軟性も求められます



### **P**ココがポイント

各工程の遅れなどが発生した場合でも、23区を含む多数の構築実績をもとに過去の経験からリカバリ方法を検討し、同一工程内で完結できる進捗管理・調整を行います。

・プロジェクト管理体制

## 同規模業務実績の豊富なメンバーと PMO 設置

### プロジェクトマネジメントオフィス(PMO)の設置

弊社は、大規模プロジェクト進行時には、プロジェクトマネジメントオフィス(PMO)を設置し、各プロジェクトの支援を行っています。

プロジェクトの遅延や進行上の問題などが発生した場合でも、リソースの調整や環境整備を素早く実施できるので、確実な納品をお約束することが可能です。

### PMO がプロジェクト全体を俯瞰的にとらえ、リスク回避と品質を担保

プロジェクトマネージャー1人では見逃しがちな課題や、今後予想されるリスクを徹底して管理するため、副担当をつけることはもちろんのこと、PMO 全体で密にコミュニケーションをとりプロジェクトの品質維持に努めます。

#### リスク回避

##### 過去の経験値をもとにリスクを徹底管理

日々進行していくプロジェクトの中で、見逃しがちなリスクを把握し、後の品質に影響がないよう管理します。

#### 意思決定

##### 豊富な経験値から最適な方法を判断

港区様との協議の中で、判断に迷うポイントや要件が出てきた場合、他の構築経験や状況を踏まえた的確なアドバイスと判断でより良い品質へ導きます。

#### 後方支援

##### プロジェクトを円滑に進行するための各種調整

プロジェクト全体を把握し、港区様とのコミュニケーションや、業務の作業支援まで、プロジェクトが円滑に進むための支援をします。

プロジェクト進行中に起こるリスクの回避、早期発見とともに問題などが発生した場合は、PMO 責任者が打ち合わせに参加し、早期解決を図ります。

・プロジェクト品質維持についての考え方、基準

### 経験豊富なスタッフの積極的な提案と確実な管理で高品質プロジェクト実現

プロジェクト進行にあたっては、経験豊富なスタッフが他自治体様の経験を元に積極的な提案を行うことで高品質なプロジェクトを実現します。また、より円滑な進行を前提とし、最適化された工程と課題管理表にて、安定的かつ高品質な進行を行います。

### 要件定義をもとに WBS を用いたスケジュール管理と課題の進捗報告

#### 仕様・ご要望や提案をもとに要件定義(スコープマネジメント)

WBS を用いた進捗管理 (スケジュールマネジメント)	工程ごとの進捗を記載した計画書を定例進捗状況会議にて説明。変更や遅延があったスケジュールは、色を変え視覚的にわかりやすい形で共有します。
課題管理表を用いた 課題管理 (リスクマネジメント)	進行の中で発生した課題をまとめたものを、定例進捗状況会議の最初に共有。課題共有を行うことで、双方での検討や確認漏れを防ぎます。
コスト管理	プロジェクト進行の中で、仕様のない要件が発生することがあります。その場合も港区様と協議し、要件の中で可能な限り調整ができるよう柔軟に対応したコスト管理を日々実施します。

### WBS における各工程での適正な流れと品質管理

プロジェクトを適正に運用するため、各工程の流れを最適化し、品質管理を行っていきます。また、作業は弊社にて行うことを前提とし、**広報係様、職員の皆様には確認・承認を依頼します。**



基本的なプロジェクト管理はもちろん、より良い品質のための積極的な提案と柔軟な対応で、確実かつ高品質な管理に努めます。

・その他

## 密な情報共有のための会議体

構築プロジェクト進行がスムーズに進められるよう、適切な会議体で港区様と密に情報を共有し、齟齬のないサイト構築を実現します。

## プロジェクト進行に必要な工程で会議体を分けて調整

プロジェクト進行中に実施する会議は、全体共有が必要な場合や、デザイン・設計などのより詳細な打ち合わせが必要な場合など、必要に応じて会議体を分けて開催します。

### 定例進捗状況会議(オンライン含む)

開催内容	全体進捗確認、課題やリスク、遅延発生時のリカバリなど、プロジェクト全体の共有会を実施します。
開催頻度	1ヶ月に2回(場合により1回)を基本とします。 (必要に応じて臨時会議も開催)
参加者	港区ご担当者様、弊社プロジェクトマネージャーの出席を基本として行います。

**プロジェクト序盤～中盤は分科会を多く実施することで、綿密なコミュニケーションを繰り返していきます。**

### 分科会議

開催内容	それぞれの工程において細かい調整や説明などを行う検討会を実施します。
開催頻度	1ヶ月に数回を基本とし、必要に応じ適宜開催します。
参加者	港区ご担当者様、弊社プロジェクトマネージャーを必須として、必要に応じて工程ごとに各業務担当者が同席のもと開催します。

## 必要に応じて専門家からも助言

定例進捗会議や分科会議の際に、ユーザビリティやアクセシビリティ専門家の見解を確認したい内容や、港区様からの要望があった場合は、専門家の意見を収集し報告。または会議に参加いただき、助言をもらいながら進行します。

ユーザー エクスペリエンス

ユーザーインターフェイス

アクセシビリティ



※ 印刷はA4サイズとしてください。文字のサイズは原則として11ポイント以上とします。



## 企画提案書

## (4) 作業実施

## イ データ移行

## ・データ移行方法

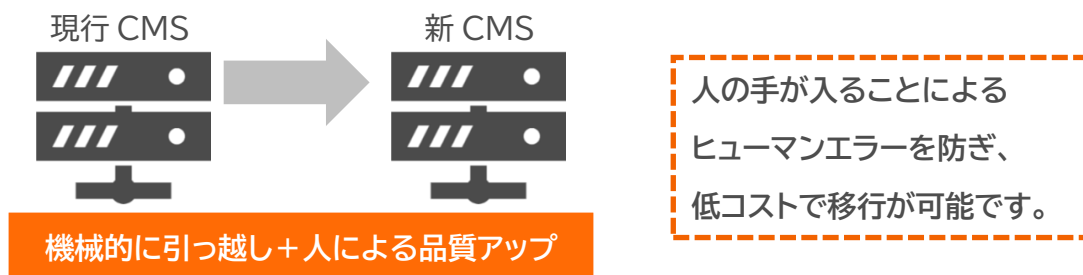
## 公式サイト全体を考慮した高品質なデータ移行

## 右から左の移行ではなく品質を向上した移行を実現

データ移行業務は、ただ現状のページを新しいデザインに適用するだけでは品質の向上は図れません。港区様にとって最適な移行方法により品質改善を図ります。

## ページ移行手法

現行CMSから新CMSへの移行にあたり、ページ移行は機械的(データベース上)に実施し、人でしか判断できないアクセシビリティ面での修正は移行経験豊富な専門スタッフが実施します。公開前の更新差分対応も弊社にてすべて実施しますので、職員の作業負担はゼロです。



## ・データ移行スケジュール

## 港区様の負担を考慮したデータ移行スケジュール

月	弊社の役割	港区様の役割
R6年5月	現行ホームページのサイトマップ作成	現行ホームページのサイトマップ確認
R6年6月~7月	不要ページの削減候補提示(要否精査)	不要ページの要否の検討
R6年8月~10月	新ホームページサイトマップ作成	新ホームページサイトマップ確認
R6年10月~11月	全ページ miChecker 実施 問題ページの修正	
R7年3月~(納品前)	ページ移行(データベース移行)	移行ページの確認

・データ移行作業方法

## サイト全体品質を考慮した最適なデータ移行作業

### ページ品質の向上施策: 移行前の全ページ miChecker の実施

#### 総務省推奨の「miChecker」実施で確実な品質向上

移行前に全ページに対してmiCheckerの実施と修正を実施します。そこで出た問題点を港区様に確認し、移行前に弊社にて修正します。該当ページのリストは、管理者様が職員様への確認時に振り分けやすいよう、ファイルを分けた形で提出します。

#### 主な修正ポイント

- 画像の代替テキストは、弊社が見直し候補を提出
- セル結合など複雑な表の修正
- 全てのページに対して一律のルールを適用し、準拠できていないページを修正

URL	エラー	エラー数	修正済	未修正	エラーの種類	修正方法	備考
http://www.grandblue.jp/	★	1	0	1	CSS	修正済	
http://www.grandblue.jp/	★	1	0	1	CSS	修正済	
http://www.grandblue.jp/	★	1	0	1	CSS	修正済	
http://www.grandblue.jp/	★	1	0	1	CSS	修正済	
http://www.grandblue.jp/	★	1	0	1	CSS	修正済	
http://www.grandblue.jp/	★	1	0	1	CSS	修正済	
http://www.grandblue.jp/	★	1	0	1	CSS	修正済	
http://www.grandblue.jp/	★	1	0	1	CSS	修正済	
http://www.grandblue.jp/	★	1	0	1	CSS	修正済	
http://www.grandblue.jp/	★	1	0	1	CSS	修正済	

職員様でしか対応できない部分については、現行のページの問題点を洗い出し、修正することにより、ページの品質を向上します。

#### ココがポイント

チェック結果に合わせて、画像の代替テキストが「画像」や「英数字」になっているものをチェックし、弊社にて代替テキストの候補を提示しご確認いただきます。ご回答いただいた代替テキストの内容は、弊社にて再設定を実施します。

### 移行および品質向上後のページ確認作業

CMS のチェック機能を使うことで、ページを確認いただくことはもちろん、確認のポイントも一目でわかるため、認識の齟齬がなく、スムーズな確認が可能な検証作業を提案します。

#### ココがポイント

CMS 上での PDF や Excel 添付の校正は、紙による校正より修正指示がわかりやすいため、ストレスのない検品が可能です。  
また、確認ポイントをまとめたマニュアル配布で、スムーズな職員様の検証を支援します。

理解しなければならない作業のポイントをマニュアルとして提供。職員様のスムーズな移行ページ検証業務を支援する強力なツールをご用意します。

## 不要なページの削減で検索性向上

**ホームページは過去データを保存する書庫ではありません。**

古いページや内容が重複するページがあると、検索エンジンの結果に悪影響を及ぼし、探しにくさにつながります。そのため、リニューアルを機に不要ページの見直しを提案します。アクセス数や作成時期をもとに業者にて不要ページをご提案しますので、ご判断いただき削減します。

**必要な情報のみにすることがユーザビリティの向上に繋がります。**

仕様書の移行ページ数 **34,000** ページ

34,000 ページに対して、アクセス数・作成日・他のページとの重複状況から業者にて  
削除した方が良いページリストをご提案・確認

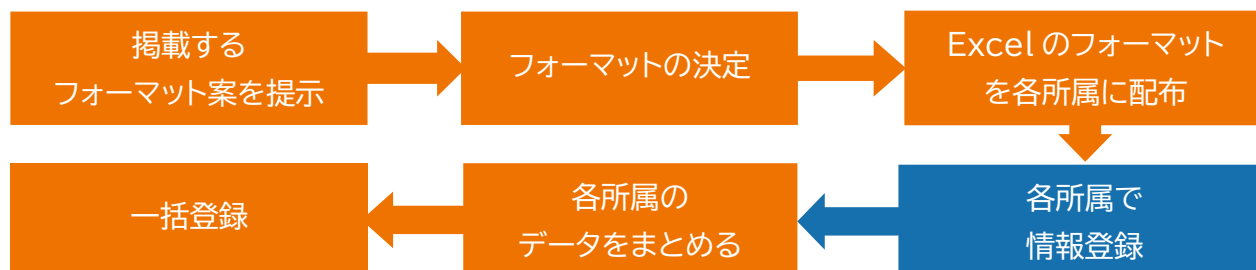
削除した方が良いページを除いた  
**20,000**ページ程度を移行

※最終的な移行ページ数25,000 ページ程度を想定

全ページ移行を希望される場合は、全ページ移行も可能です。

## 最新情報にアップデート

区民がよく検索する「施設案内」や「よくある質問」などは、古い情報のまま掲載されている場合も多く、区民に誤った情報を伝えている可能性があります。弊社では現行サイト分析を行い、修正に伴う職員負担を考慮しつつ、最新情報にアップデートを行います。



※ 印刷はA4サイズとしてください。文字のサイズは原則として11ポイント以上とします。

## 企画提案書

## (5) 運用保守

## ア 運用保守に対する基本的な考え方、体制等

- ・ 運用保守に対する基本的な考え方、方針及び手法

## 確実なサーバ運用保守と職員負担軽減のための運用支援

### 基本的な考え方

ホームページは常に情報が更新され、リアルな情報となるため、リニューアル後の日々のページ運用(新規、更新、削除)が重要です。システムの安定稼働はもちろんのこと、コンテンツの充実化も図りつつ、港区様の円滑な運用をお約束します。

### 運用保守方針及び手法

#### 方針

弊社は他自治体様で常駐業務を行っており、自治体の広報業務を熟知しています。これまでに培ったノウハウを基に港区職員様の負担を最小限に、日々の運用をサポートします。また、23区内での構築実績も10団体以上あることから、これまでの実績から成るノウハウを常駐者と共有し、港区様に最適な運用となるようサポートします。

### 区民の満足度向上と職員負担軽減を目標にした運用保守

#### 手法検討

運用保守は、職員負担のかかる業務となりますので、最適な手法を選択する必要があります。業務内容をしっかり理解して最適な手法を選択します。

	常駐(庁内)運用保守	リモート運用保守
問い合わせ	内線・庁内システム(チャットなど)	外線・メール
作業依頼 (ファイルのやり取り)	対面・内線・庁内システム(チャットなど)(ファイルサーバやポータルなどでデータのやり取りが可能)	メールまたはセキュリティが担保されたファイル便
緊急時	画面を見ながらリアルタイムで直接対応	電話やメールにキャプチャーなどを張り付けて対応
コスト	リモートに比べ高い	常駐に比べ安い
常駐管理	その場にいるので、管理しやすい	状況が見えないため、管理しにくい

## 提案手法

### 「常駐」+「リモート」のハイブリット運用保守による対応

それぞれの状況から、リモートによる運用保守は、職員様の負担増になる可能性が高いため、庁舎内に常駐者を配置することは必須であると考えます。

メイン運用保守常駐者1名を港区庁舎内に配置し、直接、職員様と運用保守(日々のページ作成支援)のやり取りをします。

また、月ごとの対応や技術的な保守については、常駐者ではない、弊社オフィスにいるリモート運用保守者が対応します。

#### ココがポイント

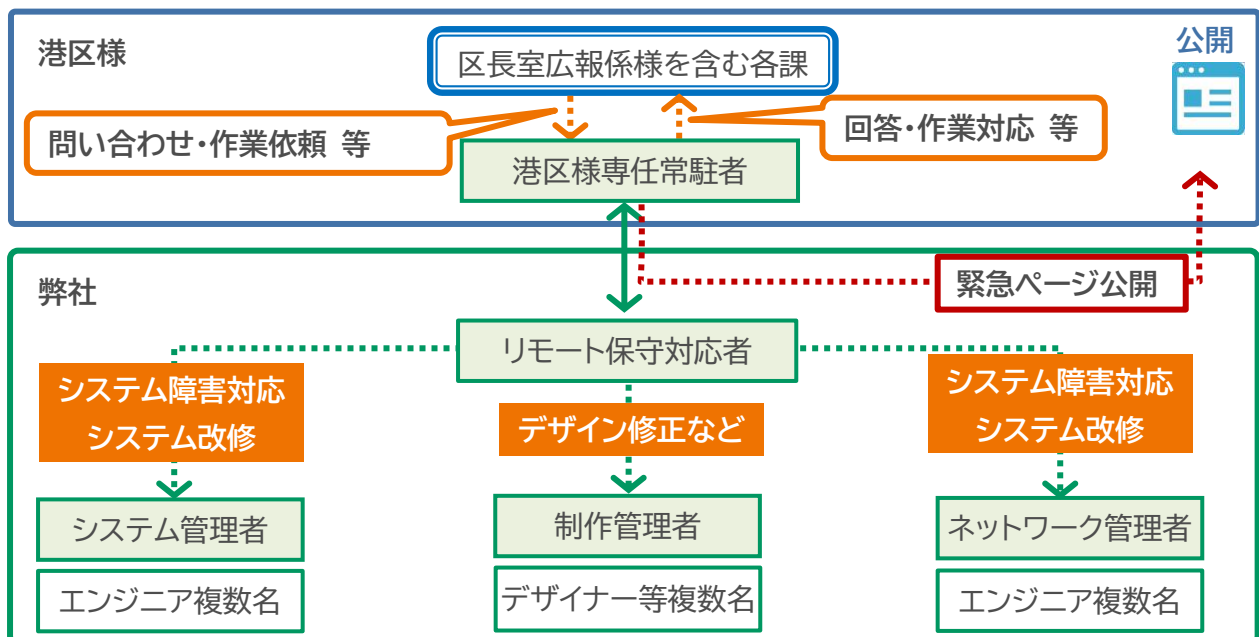
常駐者に問題などが発生した場合は、変更も含めて調整させていただきます。

## 運用保守体制

全ての指示系統は、常駐スタッフから課題に応じて各専門部署に伝達し、迅速に対応します。

他23区内の運用で起こったトラブルや解決策も共有しており、港区様でも同様の事象が起こった際には、迅速に対応できるように情報を共有しております。

## 運用保守体制図



・運用作業内容

## 自治体運用を熟知したスタッフによる運用作業内容

### 港区ホームページの運営

ページ作成や公開後の確認、CMS の情報抽出といった、仕様書に記載されていることは当然実施します。

これ以外にも、港区ホームページに関する相談や助言をこれまでの構築実績を会社全体で共有しているため、必要に応じて担当部門を訪問させ、課題を迅速に解決できる体制を整えます。

### 他社との連携

CMSで完結できる業務であれば調整は不要ですが、他社システムが絡む場合には様々な調整が必要です。港区様で調整が難しい場合は弊社が積極的に調整するなど、日々の運用をご支援します。

### ホームページ作成支援

ホームページは掲載することが目的ではなく、利用者に見ていただき、理解され、掲載した情報が伝わるのが重要です。日々更新されるページに対して、崩れているところや、アクセシビリティへの配慮だけでなく、伝わるかどうかの視点も含め、支援します。

### リンクチェック

日々の運用の中で、作成したページがどこにリンクされているか分からなくなり、リンク切れを起こしてしまうケースがよくあります。

初期構築時に全ページリンクチェックする機能を開発し、定期的に行うことでリンク切れを防ぎ、ホームページ全体の品質低下を防ぎます。

### 外部サービスなどの精度向上

サイト内検索や自動翻訳、音声読み上げなどの外部サービスは日々チェックを行い必要に応じて辞書登録などの作業を行います。

### 職員研修

CMSの操作だけでなく、アクセシビリティになぜ対応しなければならないのかといったポイントや、日々の運用の中で課題となっている箇所の伝達など、実践で活かせる研修を実施します。



・保守作業内容

## システムからコンテンツ運用まで考慮した保守作業内容

### 定期保守

24時間365日の安定稼働を行うため、定期的なサーバメンテナンスを月に1回実施します。定期保守は、あらかじめ定めた点検項目に基づき、システム安定稼働のために点検作業を実施します。定期保守時に各サーバのセキュリティパッチを適用しますので、既知の脆弱性に対しても確実に対応を行います。実施の1週間から2週間前に港区様に連絡し、本番適用前に社内検証を実施した上で適用作業を実施します。セキュリティパッチは適用可否を判断し、港区様と協議の上で合意したものについて適用します。

また、ログやパフォーマンス・自動処理の情報収集・確認を実施し、保守作業実施報告書を提出します。

定期保守の主な定期メンテナンスの作業内容は以下の通りです。

- 各種ログの確認
- パフォーマンスの確認
- セキュリティパッチの適用
- バックアップの処理確認等
- SSL/TLS 証明書更新

※定期メンテナンスの作業項目は港区様と協議も上、決定します。

### バックアップの取得

#### 異なる拠点へも取得

データは同クラウド環境にバックアップを取得することはもちろんのこと、災害時や LG-WAN ネットワークの長期障害など万が一の場合も考慮して、定期的に異なる拠点のサーバに自動的にバックアップを取得します。

#### 複数世代を取得

データは日次のフルバックアップを自動で取得します。世代のバックアップを保持するため、確実にデータに復元することが可能です。

(世代数やバックアップ設定の内容などは港区様と協議の上決定します)

#### 専用の領域に保存

バックアップ専用の領域を用意します。

クラウドサービスにより領域自体が冗長構成されるため、より安定したデータ保存が可能です。

## 監視システム

弊社ユーザーの自治体様などで実績のある監視サービスを利用し、確実に稼働監視を行います。加えて、定期保守によりプロセス、ログ等を取得し確認を行うことにより、障害予防を行います。主な監視項目は以下の通りです。(実際の監視項目は港区様と協議のうえ決定します)

### 【監視項目例】

- CPU 負荷監視
- メモリ監視
- ハードディスク監視
- プロセス監視
- ログ監視
- icmp(ping)死活監視
- HTTP 監視
- サービス監視  
(WWW、FTP、MariaDB)

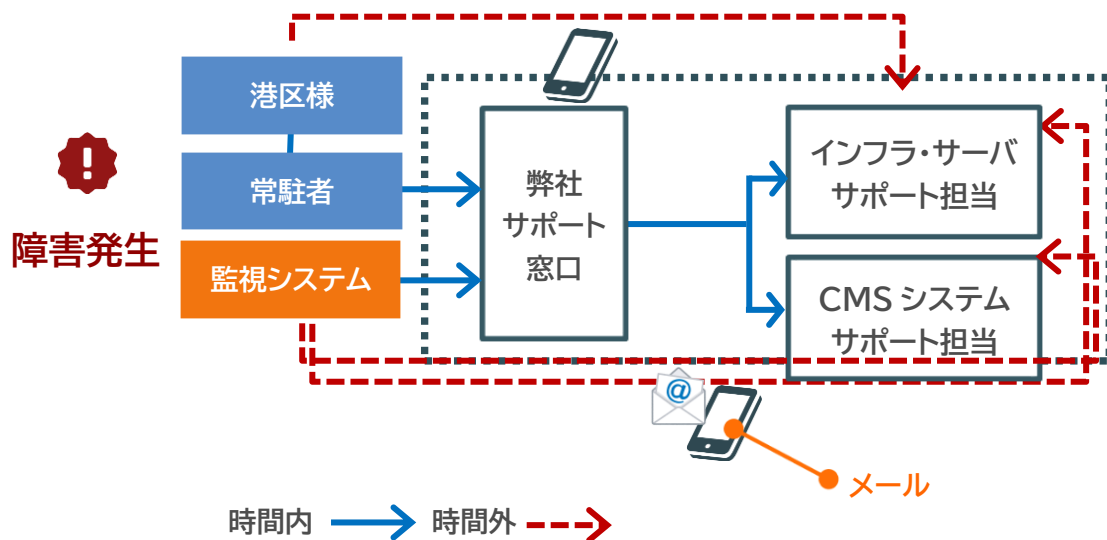
・ 障害発生時の対応

### 常駐員及び専門部門が連携した障害発生時対応

障害発生時は、常駐者が専門部門に連絡し、現状把握から解決まで迅速に対応します。必要に応じて、情報部門の職員様や東京都セキュリティクラウド担当者とも調整を行いますので、幅広い障害に対応可能です。

### 障害発生時対応

障害に関する受付は24時間365日対応を実施し、受付後も迅速に対応できる体制を整えています。平日の日中帯は、常駐者が窓口担当を行い社内の各担当と連携を取りながら対応します。休日や夜間帯は、複数名の緊急時担当者で、迅速な対応を行います。



### 障害対応内容

#### 事前準備



#### 運用対応マニュアルの作成

想定される障害内容に対して、対応フローの詳細内容を記載した運用対応マニュアルを作成します。

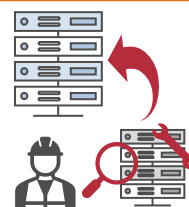
## 障害時対応

### 障害発生時の連絡 または 監視システムよりアラート



#### 一次切り分け

障害の内容を精査し、専門保守スタッフに調査・復旧の指示を出します。専門保守スタッフは、最速・最善の方法を迅速に検討します。



#### 調査・復旧作業

データ破損やサーバ不能など重大な障害が発生した場合は、区民への影響を最小限に防ぐために一次復旧やサブサーバへの切り替えを最優先で行い、改めて障害の原因調査および復旧作業を再開します。



#### 調査・原因究明・報告、今後の検討

障害復旧後、障害内容および障害原因・対応内容・今後の対策をまとめた障害報告書を作成し提出します。また、今後同様の障害が発生しないよう検討し、運用マニュアルも適宜更新します。

## サポート受付時間内

常駐者から専用サポートデスクに連絡、または監視システムのアラートをメール受信することで受付を行います。障害内容に対してサポートデスク部署内で一次切り分け後、専門保守スタッフが調査に着手し、復旧作業まで行います。

## サポート受付時間外

港区様へ提示の緊急用携帯電話や、監視システムのアラートをメール受信することで受付を行います。障害内容に対して専門保守スタッフが一次切り分けを行い、調査を始め、復旧作業まで行います。

※時間外の障害もベストエフォートで対応します。

・災害時等の対応

## 港区様に駆けつけるなど万全な災害発生等対応

災害発生時は、弊社社員がリモート接続または庁舎に駆けつけるなど迅速に対応します。状況に応じて、都内在住の社員が庁舎に駆けつけることも可能です。

## 災害発生時のページ更新代行

災害発生時は、避難所の開設や区民の命に係わることを優先的に対応するため、職員様の手が足りなくなることが想定されます。

常駐スタッフが庁舎に駆けつけることで、状況を把握し、迅速な情報配信が可能になるよう対応します。

### ココがポイント

駆けつける社員は、港区様のご要望に応じて、リモート対応社員やその他社員を増員して対応することも想定しています。※実際の配置については、港区様と協議の上、決定します。

## 万が一の事態を考えた拠点配置

弊社は、BCP対策として複数の拠点に各担当を配置しています。

それぞれの拠点で業務が可能のため、万が一、港区様が被災され業務継続が難しくなった場合でも、運用代行を実施できる体制を整えています。

### ココがポイント

災害時、庁舎からの更新ができないなどの事態が発生した場合は、DR用のCMSサーバにて運用できるよう調整を行い、一般的なインターネット回線からBasic認証などで接続して更新作業できる環境を用意します。

## 企画提案書

## (6) 追加提案について

## 動画チャンネルサイトの構築及び運用支援

## 動画はテキスト情報の5000倍の伝える力がある？

動画による情報提供はテキスト情報の5000倍の伝える力があると言われています。また、動画は外国人にとってもイメージで伝わるためわかりやすいと言われています。

本提案では、外国人住民も多い港区様が保有している各種動画を動画専用コンテンツとしてまとめたチャンネルページを作成します。バラバラに配置された動画をまとめることで、存在を知らなかった利用者にも情報を届けることが可能です。

また、区の魅力以外の手続きや施策などの動画も掲載することで、外国人を含む区民の利便性向上を図ります。

## 動画チャンネルの考え方

港区様は現在複数の担当課様でYouTubeを運用されていると思いますが、ホームページからたどり着きにくく、利用者に届いていない可能性があります。

港区様が作成されたYouTube動画への入口として動画チャンネルページを開設し、動画の閲覧数を向上させ、港区様の取り組み・サービスや魅力を創出させたいと考えています。

## Pココがポイント

時代の変遷により、利用者のYouTubeへの接触機会が大幅に増加しています。YouTube内だけでの展開ではなく、多くのメディアから動画へアクセスできれば、動画の再生数も向上し、魅力が伝わるきっかけに繋がります。若者世代がよく利用しているYouTubeをまとめ、港区様を知ってもらうきっかけを創出させます。

## チャンネル構成

現在各担当課様にて運用されているYouTube動画にチャンネルとして割り振り掲載します。

チャンネルは、運用の中で、職員様にて簡単に増やすことも、削除することもできるよう実装します。