

福岡市公式ホームページ改善支援業務委託 提案仕様書

福岡市では、市民及び事業者等に対し、市政に関する情報や生活に必要な情報を迅速かつ広く発信するとともに、災害等の緊急時において避難情報などの最新情報を提供するための重要な広報媒体の一つとして、本市公式ホームページを平成8年度に開設し、運用している。

本市公式ホームページは、開設以来、社会環境の変化や情報通信技術の進展に対応するため、機能の追加・改修やデザインの見直しを行いながら運用を継続してきた。直近では、平成28年度(平成29年1月)に全面リニューアルを実施し、利用者の利便性向上と情報発信機能の充実を図った。

しかしながら、近年はデジタル化の進展に伴い、市民及び事業者等が取得する情報量が増大し、本市公式ホームページにおいても「必要な情報にたどり着きにくい」といった課題が顕在化している。また、前回リニューアルから約10年が経過し、利用者ニーズやデジタル技術の動向を踏まえ、デザイン、サイト構成、機能面等について現状を整理し、今後のあり方を検討する必要がある。

さらに、生成AIをはじめとする新たな情報取得手段の普及により、利用者が検索エンジンやAIサービスを介して行政情報へアクセスする機会が増加している。このため、検索性や情報の利活用性の向上に加え、AIによる適切な情報取得・活用を見据えたサイト設計の重要性が高まっている。

このような状況を踏まえ、本市公式ホームページについて、市民及び事業者等にとって分かりやすく、利用しやすい情報発信基盤のあり方を検討するとともに、将来的な改善に向けた各種準備を進めるものとする。

1 件名

福岡市公式ホームページ改善支援業務委託

2 業務目的

福岡市公式ホームページ改善支援業務委託(以下「本業務」という。)は、SNS等の普及や生成AIの活用拡大など、情報流通環境及び利用者の情報取得行動の変化を踏まえ、本市公式ホームページに求められる役割を整理するとともに、本市公式ホームページ及びコンテンツ管理システム(以下「CMS」という。)の現状分析、先進事例及び最新技術の調査を行い、将来方針案を策定するものである。

あわせて、市場調査の結果を踏まえた、今後の情報発信基盤のあり方並びに本市公式ホームページ及びCMSに求められる機能及び要件等の整理を目的とする。

3 履行期間

本業務は令和8年度及び令和9年度に実施するものとし、「6 業務範囲」及び「8 業務内容」は两年度分を含むものとする。

なお、令和8年度の履行期間は契約締結の日から令和9年3月26日までとする。

令和9年度分については、市の予算措置がなされた場合で、かつ令和8年度の業務委

託の履行状況が良好であると本市が認めた場合に限り、当該受託者を契約の相手方とすることがある。この場合、履行期間は令和10年3月31日までとする。

4 履行場所

福岡市市長室広報戦略室広報課等

5 業務遂行責任者の資格要件等

業務遂行責任者は、次のいずれかを満たす者であること。なお、従事者についても、次のいずれかを満たす者であることが望ましい。

- (1) 情報処理技術者試験の区分でスキルレベル3以上の試験、これに相当する旧区分の国家試験又は国際機関等の実施する同等水準の試験・検定に合格しており、かつ、ICT分野のコンサルタント業務やシステム開発業務におけるプロジェクトマネージャー等に従事した経験を3年以上有すること。
- (2) 国、都道府県、市又は独立行政法人が発注する本業務委託と類似する業務に対して、責任者又はリーダーとして従事した経験を3年以上有すること。
- (3) 過去5年以内に、国、地方公共団体又は独立行政法人が発注した本業務と類似する業務について、責任者又はリーダーとして従事した実績を2件以上有すること。

6 業務範囲

本業務の範囲は本市公式ホームページ(<https://www.city.fukuoka.lg.jp>)において公開している公式ドメイン配下の全てのコンテンツとする。

なお、対象コンテンツには、CMSにより管理されているサイト及びCMS管理外のサイトが含まれる。CMS管理下のサイトについては、市共通の標準テンプレートを利用しているページのほか、各サイトの目的や業務特性等に応じて独自テンプレートにより構築・運用されているサイトが複数存在する。

7 本市公式ホームページ及びCMSに関する検討方針

本業務の実施にあたっては、本市公式ホームページ及びCMSの今後のあり方について、主に次に掲げる観点を踏まえて検討を行うものとする。

(1) デザイン・サイト構造に関する観点

① 本市の魅力や市政情報を効果的に発信できるデザイン

本市のブランドイメージを効果的に発信するとともに、本市の特徴や魅力、市政情報等を分かりやすく伝えることができるデザインとする。

② 技術動向を踏まえた情報発信基盤

近年及び将来的なデジタル技術の動向を踏まえ、データ連携や自動化技術等の活用により、利用者へ正確かつ即時性の高い情報を安定的に提供できる構成とする。また、将来的な機能追加や新たなサービスとの連携にも柔軟に対応できる拡張性を確保する。

③ 目的の情報にたどり着きやすい情報分類、サイト構造及びナビゲーション設計

利用者が目的とする情報に円滑に到達できることを重視し、情報分類(カテゴリ)名称やサイト構造からコンテンツ内容を容易に推測できる分かりやすい情報設計とする。また、検索機能やナビゲーション機能の充実を図り、高いユーザビリティを確保する。特に、災害情報その他の緊急性又は重要性が高い情報については、トップページから容易にアクセスできるよう配置する。

④誰もが利用しやすいアクセシブルなサイト

障がいの有無、年齢、国籍その他の利用者属性にかかわらず、誰もが必要な情報を取得できるウェブサイトとする。なお、JIS X 8341-3 をはじめとする最新のウェブアクセシビリティ基準への準拠を前提とする。

⑤AI 検索最適化(AIO)を見据えたサイト設計

検索エンジン及び生成 AI 等による情報の取得・活用を見据え、コンテンツの構造化やページの分類情報・属性情報の適切な設定、効果的な情報設計により、本市が発信する情報が正確に認識され、利活用されやすいサイト設計とする。

⑥統一性のあるレスポンシブデザイン

パソコン、スマートフォン、タブレットその他の端末の種別にかかわらず、快適に閲覧及び操作ができるレスポンシブデザインを採用する。また、サイト全体として統一感のあるデザイン及びUI/UXを実現する。

⑦データ活用及びマルチチャネル発信への対応

本市公式ホームページを情報発信の基盤(ハブ)として位置付け、SNS、アプリ、オープンデータ等との連携を見据えた情報管理及び発信が可能な構成とする。

(2)システムに関する観点

①パッケージ製品を基本とした CMS

公共機関に導入実績のある主要な CMS パッケージ製品であり、本市公式ホームページの規模や管理者・利用者のニーズに適したものとする。

原則としてパッケージ標準機能による運用を想定するが、本業務の目的及び上記(1)の要件を満たすために有効であり、かつ費用対効果が認められる場合は、必要最小限のカスタマイズ又は外部サービスとの連携を妨げないものとする。

②機密性、可用性及び完全性を確保したシステム環境及び構成

本市公式ホームページは市民に対する重要な情報発信基盤であることから、情報セキュリティ及び安定運用の観点を踏まえ、以下の内容を満たすシステム環境及び構成とする。

ア 不正アクセス、改ざん、情報漏えい等の脅威に対して十分な対策が講じられている。

イ CMS の利用者認証、アクセス権限管理及び操作ログ管理等により適切な運用管理が可能である。

ウ 通信及び保存データについて必要な暗号化対策が講じられている。

- エ ソフトウェア及びミドルウェアについて、脆弱性対策及びセキュリティパッチの適切な管理が可能である。
- オ 災害、機器障害、サイバー攻撃等の発生時においてもサービス継続又は早期復旧が可能な構成である。
- カ データのバックアップ及びリストアの仕組みが整備されている。
なお、クラウドサービスを利用する場合は、自治体における利用実績、セキュリティ認証の取得状況及びデータ保管場所等を明示できるものとする。
- キ アクセス集中時や将来的な利用拡大にも対応できるよう、十分な性能及び拡張性を確保するとともに、コンテンツ配信ネットワーク(CDN)の活用や負荷分散構成等により、可用性、耐障害性及び運用性を確保したシステム構成である。
- ク 将来的な機能追加や他システムとの連携を見据えた拡張性及び保守性を有する。

8 業務内容

(1)対象範囲・方針設定

本市公式ホームページを構成するCMS管理下のサイト及びCMS管理外のサイトについて、その目的、掲載コンテンツ及び利用状況等を踏まえ、今後の運用方針の検討に必要な対象範囲及び管理区分を整理すること。

また、本市公式ホームページ全体として最適なサイト構成並びにCMSを活用したコンテンツ管理及び運用体制・方法のあり方を検討し、その方針を整理すること。

(2)現状分析

本市公式ホームページ及びCMSについて、利用状況、運用状況、システム構成等の現状を調査・分析し、課題及び改善の方向性を整理すること。

調査・分析にあたっては、次に掲げる観点を参考とし、本業務の目的に照らして必要な項目を選定のうえ実施すること。なお、これらに限らず、独自の観点を追加し、調査・分析を行うことを妨げない。

- ア 利用者ニーズ及び情報取得行動の変化
- イ デザイン及びUI／UX
- ウ 情報分類、サイト構造及びナビゲーション設計
- エ 検索性及び閲覧性
- オ コンテンツ管理及び運用体制・方法
- カ アクセシビリティ対応
- キ 外部サービス及びデータ連携
- ク CMSの操作性及び管理性
- ケ システム基盤及びセキュリティ
- コ AI等の新たな技術動向への対応

調査・分析手法については、ヒューリスティック分析、アクセス解析、コンテンツ棚卸分析、ヒアリング、アンケート調査等が考えられるが、本業務の目的に照らし、必要な手法を選定のうえ実施すること。なお、これらに限らず、独自の手法を用いることを妨げない。

アクセス解析を実施する場合は、受託者に対し、Google Analytics 4の閲覧権限を付与することができる。

(3)先進事例・技術調査

他自治体その他の公共機関における先進事例並びに CMS、市場サービス、関連技術等の動向を調査し、その結果を踏まえて本市への適用可能性を整理すること。

調査にあたっては、次に掲げる観点を参考とし、本業務の目的に照らして必要な項目を選定のうえ実施すること。なお、これらに限らず、独自の観点を追加し、調査を行うことを妨げない。

- ア デザイン及びUI／UX
- イ 情報分類、サイト構造及びナビゲーション設計
- ウ コンテンツ管理及び運用体制・方法
- エ アクセシビリティ対応
- オ Webサイト、SNS等を活用した情報発信手法
- カ CMS製品、クラウドサービス等の活用事例
- キ 最新技術の活用事例(生成AI、外部サービス・データ連携、パーソナライズ等)

(4)本市公式ホームページ及び CMS の将来方針案の策定

(1)から(3)までの調査・分析結果を踏まえ、本市公式ホームページ及び CMS の今後のあり方及び方向性を示す将来方針案を策定すること。

将来方針案には、次に掲げる項目を参考とし、本業務の目的に照らして必要な内容を盛り込むこと。なお、これらに限らず、独自の観点による項目を追加することを妨げない。

また、(5)及び(6)における市場調査、調達仕様書の作成及び事業者選定に活用できる内容とし、本市公式ホームページ及び CMS に求められる機能及び要件の整理に資するものとする。

将来方針案は、令和 9 年 3 月下旬(令和 8 年度契約期間内)までに取りまとめること。

【本市公式ホームページに関する項目】

- ア 基本コンセプト
- イ 目指す姿及び役割
- ウ デザイン及び UI／UX に関する方針

- エ 情報分類、サイト構造及びナビゲーション設計に関する方針
- オ コンテンツ管理及び運用体制・方法に関する方針
- カ アクセシビリティ対応に関する方針
- キ 生成 AI 等の技術進展を踏まえた情報発信及び情報提供に関する方針

【CMS に関する項目】

- ア CMS の活用及び運用に関する方針
- イ システム構成に関する方針
- ウ 機能要件及び非機能要件に関する方針
- エ コンテンツ及びデータ管理に関する方針
- オ 外部サービス及びデータ連携に関する方針
- カ 運用及び保守に関する方針

(5) 将来方針案を踏まえた要件整理等

(4)で策定した将来方針案の妥当性及び実現可能性を確認するため、市場動向、技術動向、導入・運用・保守に要する費用(以下「導入等費用」という。)及び調達可能性に関する市場調査を実施すること。あわせて、その結果を踏まえ、本市公式ホームページ及び CMS に求められる機能及び要件を整理するとともに、導入等費用の概算を算出すること。

市場調査の手法としては情報提供依頼(RFI)を想定しているが、本業務の目的達成に有効と認められる場合は、他の手法を用いることもできる。

導入等費用の概算は、市場調査の結果を踏まえ、令和 9 年 5 月下旬までに算出すること。

また、要件整理にあたり、特に情報分類の見直しについては、情報分類案の作成、個別ページの分類整理に係る助言等の支援を行うとともに、その結果を踏まえたサイト構造案を作成すること。

サイト構造案には、次に掲げる項目を参考とし、本業務の目的に照らして必要な内容を盛り込むこと。なお、これらに限らず、独自の観点による項目を追加することを妨げない。

- ア トップページ
- イ 中間層のメニューページ
- ウ 記事掲載ページ
- エ ナビゲーションの仕組み

(6) 本市公式ホームページ及び CMS に係る調達支援

(5)における要件整理等の結果を踏まえ、本市公式ホームページ及び CMS に係る調達仕様書案、事業者選定基準案、提案要求事項、評価項目及び評価方法その他調達に必要な資料の作成並びに調達に係る技術的支援を行うこと。

調達仕様書案の作成にあたっては、本市公式ホームページ及び CMS に求められる機能及び要件、その他調達に必要な事項を盛り込むこと。調達仕様書案は、過度に特定の CMS 製品又は事業者に依拠することなく、本市が求める要件を満たす複数の事業者の参入が可能となる内容とすること。

調達仕様書案及び調達関連資料は、令和 9 年 12 月中旬までに取りまとめること。

なお、本業務の受託者（親会社、子会社及び同一の親会社を有する会社を含む。）は、公正な競争環境を確保する観点から、本業務に基づき将来的に本市公式ホームページ及び CMS の調達に係る事業者選定が実施された場合、当該手続には参加できないものとする。

(7) その他支援

本市公式ホームページ及び CMS の今後の運用・改善に資するよう、現行コンテンツの整理、不要ページの削減、リンク切れの解消、その他コンテンツ品質の向上に資する取組について支援すること。

その他、本業務の目的達成に資する内容について、本仕様書に定めのないものであっても、本市にとって有益であると認められる提案や支援を積極的に実施すること。

(8) プロジェクト管理

本業務を円滑かつ確実に遂行するため、プロジェクト計画を策定し、進捗管理、課題管理及びリスク管理を行うこと。また、本市との協議、会議運営支援、資料作成及び議事録作成等を適切に実施すること。

9 成果物

受託者は、下記に示す成果物を納入期限までに電子媒体により提出すること。なお、納入期限の詳細及び納入方法については、契約締結時に本市と受託者が協議の上、決定するものとする。

成果物の電子データは、特に定めのない場合は Microsoft365 で閲覧及び編集が可能な Word、Excel 又は PowerPoint で作成すること。

No.	成果物	備考
(1)	本業務に関する実施計画書	✓ 作業項目、実施期間、業務履行体制表等を記載
(2)	本業務に関する検討資料	✓ 対象範囲・方針設定関係資料 ✓ 現状分析関係資料 ✓ 先進事例・技術調査関係資料 ✓ 将来方針案 ✓ 要件整理関係資料 ✓ 調達関係資料 ✓ その他支援等関連資料 ✓ プロジェクト管理関連資料
(3)	本業務に関する実施報告書	✓ 本業務の実施成果が分かる内容等を記載

10 作業全般に係る要件

- (1)本市にとって適切な提言・支援及び効果的な成果物が作成されるよう、本市の立場に立って業務を遂行すること。また、必要な事項について積極的に提案すること。
- (2)本業務の進捗状況の進め方、手法については、本市と打ち合わせをして実施すること。提出された提案書の内容は、契約を締結した際に提案者が責任を持って必ず履行できる内容とすること。
- (3)調査等の実施に際しては、必要に応じて本市関係課と連携をとること。
- (4)受託者が本市と協議する場所は、本市が用意する。作業場所は、本市と協議して決定する。
- (5)秘密保持に係る誓約書、入室に要する届等、書面の提出が必要となる場合には、本市の求めに応じて提出すること。
- (6)ヒアリングやアンケート等の内容や実施時期については、本市と協議して決定する。
- (7)本業務の遂行にあたり必要となる資料及びデータの提供は、本市が妥当と判断する範囲内で提供する。
- (8)協議及び成果物に使用する言語及び通貨は、日本語及び日本国通貨に限る。

11 福岡市契約事項事務規則等の遵守

受託者は、本仕様書に定めるもののほか、福岡市契約事務規則その他関係法令の定めるところに従わなければならない。

12 個人情報・情報資産の保護

受託者は、業務を実施するにあたっては、個人情報及び情報資産の取扱いについて、契約書で定める「個人情報・情報資産取扱特記事項」を遵守しなければならない。

13 疑事の解釈

この仕様書に記載されていない事項又は疑事が生じた場合は、本市と受託者間の協議により解決する。