

三原市マニュアル作成・共有ツール利用業務

1 目的

様々なデジタルサービスが普及する中、市民も職員も操作方法を理解して活用することが困難になっている。

デジタルサービスの使い方などを文字や図、画像・動画を用いてわかりやすく発信できる「デジタルマニュアル作成・共有サービス（以下「本サービス」という。）」を導入することにより、電子申請の方法などを市民にわかりやすく発信し、市民のデジタル手続きを促進するとともに、職員によるデジタルツールの活用を促進することを通じて市民サービスを向上させることを目的とする。

2 本市の課題

- (1) 導入したデジタルサービスの操作方法が伝わらず、十分に活用されていない。
- (2) マニュアルが点在しており、マニュアルを探すのに時間を要している。
- (3) マニュアルが最新の状況に更新されていない、また、いつ更新されたものかわからない。
- (4) マニュアル作成に多くの時間を要している。
- (5) 業務が属人化し、引継ぎ作業に時間を要したり均一的な業務の実施が困難となっている。
- (6) 作成されたマニュアルが使用されない。
- (7) 文字ばかりが多くなり、かえってわかりにくいものとなっている。

3 業務期間等

- (1) サービス稼働 令和6年9月1日
- (2) 履行期間 契約締結日から令和9年3月31日まで
- (3) 地方自治法（昭和22年法律第67号）第234条の3に基づく長期継続契約とする。

4 業務概要

市民及び職員が使用するマニュアルを作成し、共有できるクラウドサービスの導入及び運用・保守

5 業務の範囲

- (1) プロジェクト管理
- (2) 本サービスの調達
- (3) 本サービスの稼働に必要な情報の登録
- (4) 職員に対する操作研修の実施

- (5) 操作マニュアル等の提供
- (6) マニュアル作成代行
- (7) 保守及び障害対応並びにサポート窓口の設置

6 利用条件・環境要件

(1) ライセンスについて

ユーザ・端末間で共有可能なライセンスであり、組織数以上のライセンス数であること。

ア 組織数

約 60 課 約 120 係

イ 職員数（参考）

常勤職員 約 900 人 会計年度任用職員 約 600 人

(2) クライアント環境

ア 職員

OS : Windows10、Windows 11

ブラウザ : Microsoft Edge

イ 市民

OS は、Microsoft Windows, macOS, Android, iOS をサポートすることとし、主要なブラウザ（Microsoft Edge, Safari, Google Chrome）の最新版で動作すること。

- (3) インターネットクラウドサービス（SaaS）であること。
- (4) LGWAN-ASP サービスにより提供すること。また、IP アドレスでのアクセス制限ができること。
- (5) 利用データが保存されるデータセンターは日本国内であること。
- (6) 伝送データ及び保存データは、全て暗号化されること。
- (7) 通信の不正傍受による漏えいを防ぐため、SSL/TLS（Ver1.2 以上）による安全な接続を行うこと。
- (8) 保守作業等により、発注者及び受注者双方で合意の上で定められた期間を除き、本サービスの提供時間は 24 時間 365 日であること。
- (9) インシデントの発生又はその発生が疑われる場合にあつては、発注者の指示を受けて受注者は積極的に、原因究明、影響範囲確定等の作業に協力すること。

7 機能要件

別紙機能要件一覧のとおり。ただし、重要度 1 以外の項目については、十分条件とする。

8 その他要件

- (1) 本サービスは、自治体での稼働実績があること。
- (2) サービスを提供するデータセンターは、次に掲げるものを備えていること。
 - ア 耐震、制振、免震設計などの構造により震度6強の耐震強度を有すること。
 - イ 火災被害の拡大を最小限に抑制する防火・消火設備等を有すること。
 - ウ 24時間365日体制で監視し、システム停止等の障害発生時には即座に故障対応可能な体制を有すること。
 - エ 無停電電源装置及び非常用発電装置を有すること。
 - オ 避雷対策を講じていること。
 - カ 建物全体及びサーバールームの入退室が管理されていること。
 - キ 本市と同時に被災しない地域を選定していること。
- (3) 利用に関して、次に掲げるセキュリティ要件を備えていること。
 - ア システムの脆弱性、通信経路上の盗聴、人的ミス、内部犯行等に起因する情報漏洩、データ改ざん・破壊、なりすまし、他のコンピュータへの攻撃等への対策がなされていること。
 - イ ウィルス対策及び情報保護等のためセキュリティソフトを導入し、最新の更新プログラムを維持していること。
- (4) 本サービスのバックアップは定期的に行い、障害発生時には直近のバックアップデータからリストアが可能であること。

9 保守内容

- (1) サポート窓口の受付対応は24時間365日とすること。
- (2) 安定稼働
 - ア システムのメンテナンス等で一時的にサービスを停止する場合は、原則2週間前までに本市へ通告すること。
 - イ 本サービスに関する定期的及び障害対応等の臨時的バージョンアップが必要な場合は無償で行うこと。
 - ウ バージョンアップ等により機能追加や操作方法等の変更があった場合は、マニュアルを更新し、電子データで提出すること。
- (3) 障害対応
 - ア システムに障害が発生した場合、確実かつ速やかにデータの復旧を行うとともに、障害の内容を本市所定のメールアドレスへ通知すること。
 - イ 障害発生時には、障害等の切り分け、原因究明及び影響を最小限に抑えるための対策を実施し、システム復旧対策を行うこと。
 - ウ 障害の原因を明らかにし、恒久的な対応策を実施し、再発の防止に努めること。また、対応状況について、適時発注者に報告すること。

10 操作研修

(1) 管理者向け研修

対象者：システム管理者（1 部署）

想定回数：年 1 回程度

(2) 利用者向け

運用開始時に、説明会を実施すること。なお、別途画像・動画等を使用した操作マニュアルを提供すること。

11 マニュアル作成代行

本市が指定する業務のマニュアルを代行して作成すること。

(1) 作成するマニュアル数等

業務ヒアリング（オンライン）及び素材画像等の収集及びマニュアルの作成 5 本

12 成果物

(1) 成果物

サービスマニュアル（手続き作成者及び管理者向け操作を含むもの）

(2) 提出方法

ア 成果品は発注者のウェブサービス上で常時参照及びダウンロード可能な状態とし、常に最新のドキュメントを提供すること。

イ 電子データは、別に定めのある場合を除き、PDF 形式で提供可能であるものとする。

13 その他

本業務の実施に当たり、本仕様書に記載のない事項については、三原市と協議の上決定するものとする。

機能要件一覧

No	機能区分	機能	機能概要
1	作成機能	手順式マニュアル	業務プロセスごとによるマニュアル作成ができること
2	作成機能	写真取り込み機能	マニュアル作成で使用する画像のデータを取り込む機能があること
3	作成機能	データ取り込み機能	PDF等のデータをインポートして、マニュアルに利用できること
4	作成機能	画像編集	画像に文字、図形等を描写したり、ズーム、スポットライトなどで強調できること
5	作成機能	モザイク機能	画像の不要部分をモザイク処理したり、マスキングができること
6	作成機能	画面キャプチャ	PCの画面を撮影し、そのままマニュアルに追加できること
7	閲覧・共有機能	外部公開	アカウントを持たない人へマニュアルを公開する機能を有すること
8	閲覧・共有機能	ポータルページ	関連するマニュアルを集約したポータルページを作成できること
9	閲覧・共有機能	出力機能	作成したマニュアルをPDFなどで出力ができること
10	閲覧・共有機能	QRコード出力機能	ダイレクトにマニュアルへアクセスできるようQRコードの出力ができること
11	管理機能	ユーザー管理機能	ユーザーの作成・削除、権限変更（閲覧・編集・管理）等ができること
12	管理機能	グループ管理機能	ユーザーをグループでまとめて管理する機能があること
13	管理機能	一括登録機能	csv等でユーザーの一括登録できること
14	管理機能	レポート機能	ユーザーの詳細な閲覧状況の確認や、集計データをcsv形式で出力できること
15	管理機能	フォルダ機能	マニュアルをフォルダで階層別に管理できること
16	管理機能	フォルダアクセス権限設定	フォルダに対する各ユーザーのアクセス権限を設定できること
17	管理機能	IP制限機能	IPアドレス制限が可能なこと