

令和8年度 HIT ひろしま観光大使登録フォーム・運用フローに関する システム設計・構築業務仕様書

1 業務名

令和8年度 HIT ひろしま観光大使登録フォーム・運用フローに関するシステム設計・構築業務(以下「本業務」という。)

2 背景と目的

広島県観光連盟(以下「HIT」という。)では、HIT ひろしま観光大使(以下「大使」という。)の取り組み等を通じて広島ファンの拡大及びリピータブルな観光地の実現を目指している。本業務を通じて、大使の登録・活動・情報発信等を継続的に支える基盤を整備し、大使一人ひとりが広島の魅力を発信しやすい環境を構築することで、大使活動のさらなる促進及び活性化を図ることを目的とする。

(1)HIT ひろしま観光大使

広島が好きであれば誰でもなることができる大使の拡大と活躍促進を通じ、観光プロダクトの改善や広島観光の当事者化を促進させながら県内外の広島ファンを増やすとともに、大使から広島の魅力発信を促すことでプロモーションの自走化を目指している。(大使登録人数:約 32,000 人／令和8年3月時点)

(2)活動理念

広島に対する好意的感情(「広島が好き」)の醸成および拡散を目的とする。

3 実施期間

契約締結日から令和9年2月28日まで

4 予算上限

4,950 千円(税込み)

5 委託内容

次に掲げる業務を行うこと。

なお、本業務の実施にあたっては、HIT と内容の詳細に係る打合せを行うこととし、詳細は別途協議により決定する。また、本仕様書に記載する機能及び要件は、本業務に必要な要求水準を示すものであり、特定の製品、サービス、クラウド基盤、ソフトウェア、開発言語、フレームワーク又は実装方式を指定するものではない。既製サービス、SaaS、クラウドサービス、オープンソースソフトウェア、独自開発又はこれらを組み合わせた構成のいずれも可とし、受託者は、本仕様を満たすことを前提として、セキュリティ、操作性、運用負担、拡張性、保守性、引継ぎ性及び費用対効果の観点から適切な構成又は手法を提案すること。

(1)データベースクレンジング業務

原則として、既に HIT において整理済みの既存大使データ約 32,000 件については再クレンジングの対象外とし、令和8年4月1日以降に登録された約 1,000 件を対象として、既存の整理ルールに合わせた内容の精査・改訂を行うこと。ただし、新システムへの移行にあたりデータ型、項目構成、コード体系等の変更が必要となる場合は、既存データを含め必要なデータ変換・整形を行うこと。精査・改訂内容は HIT と協議のうえ決定し、最終的な校了は HIT が行うものとする。対象となる主な項目は次のとおりとする。

- ・ 基礎情報(大使番号、登録日時、登録年、氏名、メールアドレス、居住国、居住都道府県、居住市町村、性別、生年、生年月日、年代、観光大使を知ったきっかけ、企業または法人名、誓約等)
- ・ 名刺情報(宛名(本名)、郵便番号、住所、電話番号、名刺に記載するお名前、名刺に記載するおすすめ、SNS(Facebook)、SNS(X)、SNS(Instagram)、誓約等)
- ・ 任命状情報(任命状に記載するお名前)
- ・ その他、新システムへの移行及び継続的な運用に必要と考えられる項目(自由提案)

(2) データベース移管業務

HIT において整理済みの既存大使データと、(1)で整理した令和8年4月1日以降の大使データを統合し、新規登録フローと連携して正常に運用できるデータベースへ移管すること。

移管にあたっては、既存の大使番号を引き継ぎ、データの欠損、重複、文字化け、項目ずれ等が生じないよう必要な項目対応表の作成、データ変換及び検証を行うこと。

移管前の原本データを適切に保全するとともに、移管前後の件数及び主要項目の整合性を確認し、その結果を HIT へ報告すること。

(3) 登録フォーム・運用フロー及びシステムの構築・実装

現状、日本語・英語・繁体字の各登録フォームから登録された情報を手作業で一つのデータベースへ集約していることを踏まえ、各言語・各登録フローから入力された情報が一つの大使情報マスターへ自動的に反映され、事務局の手作業を極力減らして管理できる仕組みを構築すること。

完成した登録フォーム、運用フロー及びシステムについて HIT と連携のうえテスト及び実装を行い、以下の要件を満たすこと。

(a) 全体仕様

- ・ 本システムは、大使登録に関する情報収集、登録情報の管理、名刺・任命状に係る情報管理、登録情報の更新、メール配信及び継続的な運用を効率化することを目的とする。
- ・ 登録からデータベース格納、必要な通知、各種データ連携、対象者抽出等について、可能な範囲で自動化し、事務局による転記、採番、名寄せ、アドレス帳の重複管理等の手作業を極力減らすこと。
- ・ 日本語・英語・繁体字の各フォームから入力された情報を、一つの大使情報マスターとして一元的に管理できること。複数のデータ領域又は機能を利用する場合は、大使番号等により適切な関連付けを行い、必要な情報が自動的に連携されること。
- ・ 大使番号を各大使を識別する恒久的な一意識別子として管理し、メールアドレスは連絡及び本人認証等に用いる情報として管理すること。

- ・ 既存大使番号を引き継ぎ、新規登録者には既存番号の続番を重複なく自動採番すること。
退会又は個人情報等のデータ削除を行った場合も、当該大使番号を他の登録者へ再利用しないこと。
- ・ 約 32,000 人以上の登録者及び今後の増加を前提として、安定した処理及び継続運用が可能な構成とすること。
- ・ パソコン及びスマートフォン等の一般的な端末で利用でき、登録者及び HIT 担当者が専門的なシステム知識を有しなくても利用しやすい画面及び操作フローとすること。
- ・ 将来的な登録者数の増加、項目追加、活動履歴等の追加機能、外部サービス連携等に対応できる拡張性を有すること。具体的な拡張方法及び制約事項は提案時に示すこと。
- ・ OCR その他の自動化技術を活用することで業務効率化が見込める場合は、その内容、効果及び必要費用を提案することができる。
- ・ その他、本業務の目的達成、運用負担軽減又は安全性向上に有効と考えられる機能等について提案すること(自由提案)。

(b) 登録フォームに関して

- ・ 日本語・英語・繁体字に対応した入力フォームを提供すること。
- ・ 入力項目は、電子メールにて送付する参考資料「イ 登録フォーム言語別設問(参考イメージ)」を参考にすること。
- ・ 大使登録に必須の情報、名刺作成に必要な情報、任命状作成に必要な情報及び送付に必要な情報を整理し、登録者の希望内容に応じて必要な項目のみを入力できるよう、条件分岐等を用いた分かりやすい入力フローとすること。
- ・ 入力内容を一時保存し、後から再開又は次工程へ引き継ぐことができること。具体的な保存方法、本人確認方法及び保存期間は、個人情報保護と利用者の利便性を考慮して提案すること。
- ・ 必須項目の未入力、入力形式の不備等がある場合は、該当箇所が分かる適切なエラーメッセージを表示すること。
- ・ 「名刺を希望するか」の選択肢を設け、希望する場合は名刺情報登録フローへ、希望しない場合は通常登録フローへ進むことができること。
- ・ メールアドレスを保有しない者であっても、大使として登録できること。
- ・ メールアドレスを入力して新規登録する場合、既存の大使情報に同一のメールアドレスが登録されていないかをシステム上で判定すること。同一メールアドレスが既に登録されている場合は、新たな大使番号を発行せず、既登録者である旨を案内し、本人確認を経た登録情報の確認・変更へ誘導できること。
- ・ メールアドレスを登録した者には、登録完了時に大使番号その他必要な案内を含む完了通知を自動送信すること。メールアドレスを登録しない者については、登録完了画面等により登録完了及び大使番号を確認できること。

- ・ 複数の利用者が同時に登録した場合であっても、大使番号又はメールアドレスの重複等が発生しないよう適切な制御を行うこと。
- ・ 公開フォームへの機械的な大量登録、不正な連続送信等を抑止するため、利用者の利便性を損なわない範囲で必要な対策を講じること。具体的な方法は提案すること。
- ・ その他、利用者の入力負担軽減及び重複登録防止に有効と考えられる機能等について提案すること(自由提案)。

(c) マイページ及び登録情報の変更・退会に関して

- ・ メールアドレスを登録している大使について、登録者本人が自身の登録情報を確認・修正できるマイページ等の機能を設けること。
- ・ マイページを利用できる大使について、自身の活動履歴、イベント参加履歴等を閲覧できること。また、大使本人が活動内容を登録し、必要に応じて修正できること。登録対象とする項目、入力方法、添付又は URL 登録の可否、HIT による確認・承認の要否その他の運用方法は HIT と協議のうえ決定すること。
- ・ 大使本人が登録した活動内容・活動履歴等は、大使番号に紐付けて一元的に管理し、HIT の管理者が検索・参照し、必要に応じて修正、状態管理その他の管理を行えること。大使による活動状況の把握及び活動促進に有効な集計・活用方法がある場合は提案すること。
- ・ 固定的な ID・パスワードの発行・再発行等による事務局負担を必要以上に増やさず、本人確認及びセキュリティを確保できる認証方式とすること。ワンタイム認証その他これと同等以上の安全性及び利便性を有する方式を含め、具体的な方法を提案すること。
- ・ 認証情報の有効期限、失敗回数、再送、セッション管理その他不正利用防止に必要な制御を設けること。
- ・ 認証画面等から、第三者が特定のメールアドレスの登録有無を容易に推測できないよう配慮すること。
- ・ ログイン後は、登録者本人に紐づく情報のみを閲覧・変更できるよう、画面側の制御だけでなくシステム側で適切な認可制御を行うこと。
- ・ メールアドレスを保有しない登録者についてはマイページを付与しない。ただし、後日メールアドレスを登録した場合には、既存の大使番号を維持したままマイページを利用可能とすること。具体的なメールアドレスの追加登録方法及び本人確認方法は提案すること。
- ・ 登録済みのメールアドレスを変更する場合は、変更先のメールアドレスが他の大使に登録済みでないことを確認するとともに、変更先メールアドレスの本人確認その他必要な安全対策を行うこと。
- ・ メールアドレス変更、退会その他の重要な操作については、必要に応じて再認証又は確認操作を求め、誤操作及び不正操作を防止すること。
- ・ 登録者本人が退会手続きを行えること。退会時は大使としての状態を「退会」等のステータスで管理し、大使番号は保持したまま再利用しないこと。

- ・ 退会と個人情報等のデータ削除は別の処理として扱うこと。データ削除は原則として HIT の管理者がシステム上で実施することとし、個人情報を削除した場合も、大使番号の再利用防止に必要な最小限の管理情報を保持できること。
- ・ その他、本人確認及び登録情報更新を安全かつ円滑に行うために必要と考えられる機能等について提案すること(自由提案)。

(d) 名刺情報、任命状及び発送業務に関して

- ・ 入力項目は別紙「HIT ひろしま観光大使 登録申込フォーム 設計資料(名刺情報)」の設問内容を含むこと。
- ・ 名刺情報フォームにおいて、複数のデザインパターンから登録者自身がデザインを選択できること。
- ・ 選択できる名刺デザインテンプレートを 2 種以上制作すること。
- ・ 大使自身が名刺の記載内容をプレビューしながら確認・編集できること。
- ・ 名刺の記載内容について、所定の範囲内で改行位置及び文字サイズ等を調整できること。
また、文字量によりレイアウトが著しく崩れないよう配慮すること。
- ・ 最初の設定後も、マイページ等から名刺情報を再編集できること。
- ・ 名刺を希望する大使について、初回発行分は HIT が印刷した名刺を大使へ送付する運用を想定し、HIT が初回発行対象者を検索・抽出できること。
- ・ HIT が名刺の初回発行対象者を複数選択し、印刷会社へまとめて発注するために必要な名刺データを一括して出力できること。出力形式は、複数名分をまとめた PDF、複数 PDF の一括出力その他印刷会社への一括発注に利用できる形式とし、具体的な仕様及び受渡方法は HIT と協議のうえ決定すること。
- ・ 受託者は、名刺の初回発行について、対象者抽出から印刷会社への発注用データ出力までに想定される事務局の操作手順及び作業負担を提案時に示すこと。
- ・ HIT による初回発行用の名刺データは、各大使が選択したデザイン及び確定した記載内容を反映し、印刷会社への発注に支障のない品質とすること。印刷に必要な詳細な出力条件は、採用する印刷方法及び印刷会社の仕様を踏まえて HIT と協議のうえ決定すること。
- ・ メールアドレスを登録しマイページを利用できる大使については、マイページから自身の名刺情報をいつでも確認・編集し、自身の名刺データを適切な形式(PDF は必須。その他考えられるものについては提案すること)ダウンロードできること。

大使がダウンロードする名刺データは、閲覧・保存及び家庭用プリンター等での印刷に利用できる品質及び仕様を基本とすること。

- ・ HIT による初回発行後は、原則として大使本人がマイページから名刺 PDF 等をダウンロードし、自ら印刷する運用を想定すること。大使本人による名刺情報の再編集又は PDF 等の再ダウンロードによって、HIT 側の再印刷又は再送が自動的に発生しないこと。
- ・ 名刺データその他個人情報を含む生成ファイルについては、認証された利用者又は権限を有する

管理者のみが取得できることとし、公開状態で恒久保存されない等、適切なアクセス制御及び保存期間管理を行うこと。

- ・ 初回名刺の発行状況、発行日その他必要な状態を管理し、未発行者と発行済みの者を判別できること。
- ・ 任命状作成に必要な対象者及び記載情報を検索・抽出できること。また、PDF 等の一括生成又は一般的な形式でのデータ出力等により、任命状作成を効率化できる方法を提案すること。
- ・ 発送先情報及び発送状況等を管理し、発送伝票作成その他の発送業務に利用しやすい形式でデータを出力できること。具体的な出力方法及び運用方法は提案すること。
- ・ 発送後の住所等の個人情報を適切に保管・管理する為の仕様を提案すること
- ・ その他、任命状作成、名刺発注、発送等に係る事務局の作業をさらに効率化する機能又は運用方法について提案すること(自由提案)。

(e) データ登録・管理処理に関して

- ・ 入力及び取得したデータを統合し、登録順に重複のない大使番号を自動採番したうえでデータベースへ格納すること。
- ・ 約 32,000 件以上の大使情報を対象として、HIT の管理者が氏名、大使番号、居住地、登録状態、名刺発行状況、配信可否その他必要な条件により検索、絞り込み及び並べ替えを行えること。
- ・ HIT の管理者が CSV 等の一般的な形式を用いて、大使情報を一括登録又は更新できること。また、必要な条件で抽出したデータを CSV 等の一般的な形式で出力できること。
- ・ 登録日、更新日、退会状態、名刺希望の有無、初回名刺発行状況・発行日、メール配信可否、発送状況等、運用に必要な状態を管理できること。
- ・ 登録情報の更新履歴を保持し、HIT が必要に応じて変更日時、変更内容その他必要な情報を確認できること。

マイページを利用できる大使は自身の活動履歴等を登録・確認・必要に応じて修正でき、HIT の管理者は全大使の活動履歴等を検索・参照・管理できること。具体的な管理項目、確認・承認の要否、状態管理及び運用範囲は HIT と協議のうえ決定し、将来的な項目追加等にも対応できること。

- ・ 日常的な登録、検索、修正、抽出等の操作について、専門的なシステム知識を有しない HIT 担当者でも運用できる管理画面又は運用方法とすること。
- ・ その他、正確なデータ管理及び業務効率化に必要と考えられる機能等について提案すること(自由提案)。

(f) 運用フローに関して

- ・ 通知から本人確認を経て登録情報の確認・更新まで円滑に行えること。
- ・ 登録情報の変更・更新内容が大使情報マスターへ適切に反映され、事務局による二重入力が発生しない仕組みとすること。
- ・ その他、継続的なデータ整備及び事務局の運用負担軽減に必要と考えられること(自由提案)。

(g) メール配信に関して

- ・ 管理者が大使向けのメールマガジン、登録・更新に関する通知その他必要なメールを配信できること。
- ・ 現在の配信規模(概ね 20,000 件程度を週 1 回程度)に対応するとともに、今後の大使登録者数及び配信数の増加にも対応できる構成とすること。
- ・ 大使情報マスターの登録・変更・退会・配信停止・不達等の情報が配信対象へ適切に反映され、メール配信用アドレス帳を手作業で重複管理しない運用ができること。
- ・ 配信対象を条件により抽出でき、退会者、配信停止者及び配信不能と判断されたアドレス等を適切に除外できること。
- ・ 大使名、大使番号等、データベースに登録された情報をメール本文へ差し込むことができること。
- ・ HTML 形式及びプレーンテキスト形式の双方に対応し、受信者のメール環境に応じて適切な形式を表示できる配信方式とすること。
- ・ HTML メールを作成する際は、HTML 等の専門知識を有しない HIT 職員であっても、見出し、本文、画像、ボタン、区切り、余白、複数カラムその他必要な要素を画面上で追加・削除・複製・並べ替え等することにより、メールごとに構成を柔軟に変更できる視覚的な編集機能を設けること。
ブロック型、WYSIWYG 型その他同等以上の操作性を有する方式を可とする。
- ・ 見出し、本文及び画像等の数又は配置を特定のテンプレートに固定せず、HIT 職員が配信内容に応じて必要な数及び順序で構成できること。ただし、主要なメールソフト及びスマートフォン等での表示崩れを抑制するため、システム側で安全な範囲のレイアウト制御を行うこと。
- ・ 画像と本文の左右配置、複数画像の横並び等、一般的なメールマガジン制作に必要な構成に対応し、スマートフォン等では画面幅に応じて適切に表示されること。
- ・ 配信作成時に利用できる複数の初期テンプレートを用意し、テンプレート選択後も構成を変更できること。また、作成済みメールの複製、下書き保存及び必要に応じたテンプレート化ができること。
- ・ HTML 版からプレーンテキスト版を自動生成できること。自動生成したテキスト版について、配信前に HIT 職員が内容を確認し、必要に応じて編集できること。
- ・ 画像、ボタン等については、プレーンテキスト版でも意味が伝わるよう、代替テキスト又はリンク先 URL 等を適切に反映できること。
- ・ 配信前に、HTML 版及びプレーンテキスト版の内容を確認できること。また、パソコン及びスマートフォンを想定したプレビュー並びに任意の宛先へのテスト送信ができること。
- ・ 誤配信を防止するため、配信対象件数、除外件数、件名、送信元、配信日時その他の主要情報を本配信前に確認する工程を設け、必要に応じて配信予約を行えること。
- ・ メールの送信数、到達数、不達数、開封数、クリック数等、技術的に取得可能な配信結果を管理者が確認できること。プレーンテキスト表示等により開封計測が技術的に困難な場合は、その制約を明示すること。
- ・ 不達、苦情等の配信結果を把握し、必要に応じて以後の配信対象から自動又は容易に除外できること。

- ・ 大使本人が配信停止を希望した場合に、適切な本人確認又は配信停止導線を通じて設定を変更でき、その結果が大使情報マスター及び次回以降の配信対象へ反映されること。
- ・ 送信ドメイン認証その他、なりすまし防止、迷惑メール判定の抑制及び到達性確保のために必要な対策を講じること。
- ・ メール本文で任意の HTML コードを直接入力できる機能を設ける場合は、不正なコード、危険なタグ等が配信されないよう適切な検証及び無害化を行うこと。なお、HTML コードの直接編集機能を必須とはしない。
- ・ 新規登録フローの構築・実装後においても、既存の大使登録者に対して継続的にメールを配信できること。
- ・ 現行のメール配信環境の継続利用、既存環境との連携又は同等以上の機能を有する別の配信環境への移行のいずれも可とし、本業務の目的、操作性、セキュリティ、運用負担及びランニングコストを踏まえた適切な方法を提案すること。
- ・ その他、HIT 職員による日常的なメール作成及び配信業務を安全かつ効率的に行うために有効な機能等について提案すること(自由提案)。

(h) 操作性、アクセシビリティ及び性能に関して

- ・ 登録者向け画面及び HIT 管理者向け画面は、専門的なシステム知識がなくても主要な操作を理解できるよう、表示、用語、入力順序及び導線を分かりやすく設計すること。
- ・ 入力エラー、処理完了、処理失敗、重要な確認等について、利用者が次取るべき行動を理解できる表示とすること。
- ・ パソコン及びスマートフォン等の主要なブラウザ・画面幅で適切に利用できるレスポンシブな画面とすること。
- ・ 公共性の高いサービスであることを踏まえ、文字の視認性、コントラスト、キーボード操作、フォームラベル、エラー表示等について、JIS X 8341-3 又は WCAG 等の考え方を参考に、可能な限りアクセシビリティへ配慮すること。具体的な対応範囲は提案すること。
- ・ 通常利用において過度な待ち時間が生じない性能を確保し、想定利用者数及びアクセス集中時の考え方、外部サービスの制約等を提案時に示すこと。
- ・ 利用サービスの停止又は通信障害等が発生した場合に、利用者へ必要な案内を表示し、データの二重登録又は中途半端な更新が生じにくい設計とすること。
- ・ 本システムの可用性について、計画停止、外部サービスの障害その他の前提条件を含む稼働率の考え方及び目標値を提案時に示すこと。目標値は、業務への影響及び費用対効果を踏まえ、HIT と協議のうえ決定すること。

(i) セキュリティ、個人情報保護、バックアップ、ログ及び障害対応に関して

- ・ 本システムで数万人規模の個人情報を取り扱うことを踏まえ、個人情報の機密性、完全性及び可用性

を確保するため、設計、構築、運用、保守及び引継ぎの各段階で必要な安全管理措置を講じること。

- ・ 利用者、管理者、保守担当者、外部委託先等の役割に応じ、必要最小限の者のみが必要な情報及び機能へアクセスできるよう権限を分離し、最小権限の考え方で管理すること。
- ・ 管理者権限を有するアカウントについては、多要素認証その他同等以上の不正利用防止策を講じること。
- ・ 登録者向け認証については、本人確認の確実性と利用者負担のバランスを考慮し、認証情報の有効期限、失敗回数制限、再送制限、セッション失効等を含む安全な方式とすること。
- ・ インターネット上の通信は暗号化通信を用いること。また、保存する個人情報、認証情報及びバックアップについて、利用するサービスの仕様に応じた暗号化、アクセス制御その他の適切な保護措置を講じること。
- ・ 個人情報を含む画面及び API レスポンス等について、共有キャッシュ等に不適切に保存されないよう配慮すること。
- ・ API キー、秘密鍵その他の認証情報をソースコード又は利用者端末へ露出させず、専用の秘密情報管理機能等を用いて安全に管理し、必要に応じて変更できること。
- ・ 公開フォーム、認証、メール送信その他外部から利用可能な機能について、不正アクセス、機械的な総当たり、大量送信、Bot 等への対策として、アクセス頻度制御その他必要な防御を講じること。
- ・ Web アプリケーションを独自に構築する場合は、認証・認可不備、クロスサイトスクリプティング、クロスサイトリクエストフォージェリ、インジェクション、サーバーサイドリクエストフォージェリ、オープンリダイレクトその他一般的な Web アプリケーションの脆弱性を考慮して安全に実装すること。
- ・ 安全な設計、実装及び確認にあたっては、OWASP、IPA その他公的機関又は業界団体が公表するセキュア開発に関する指針等を参考とし、採用する構成及びリスクに応じた必要な対策を講じること。
- ・ 画像その他のファイルをアップロードする機能を設ける場合は、許可するファイル形式、容量及び内容を検証し、危険なファイルの保存又は公開を防止すること。
- ・ 本番環境と開発・検証環境を適切に分離し、開発・検証目的で本番の個人情報を安易に複製・利用しないこと。必要な場合は HIT と協議のうえ、匿名化その他適切な措置を講じること。
- ・ システムへのログイン、認証要求、登録、変更、退会、データ削除、CSV 等の出力、名刺 PDF 生成、メール配信、管理設定及び権限変更等について、必要な操作ログ又は監査ログを取得し、HIT が必要に応じて確認できること。
- ・ ログには、認証コード、秘密情報その他保存する必要のない機微情報を記録しないこと。ログの保存期間、閲覧権限及び保全方法は提案時に示すこと。
- ・ 個人情報、活動履歴、メール配信履歴、生成ファイル、操作・監査ログ及びバックアップ等について、利用目的、関係法令及び業務上の必要性を踏まえ、保存期間並びに削除、匿名化又は利用不能化等の取扱いを HIT と協議のうえ定め、不要となった情報を適切に処理できること。
- ・ データを定期的にバックアップし、障害、誤操作又は改ざん等によりデータが毀損した場合に

復旧できる仕組みを設けること。バックアップは本番環境の障害又はアカウント事故等の影響を受けにくい保存先又は権限分離を考慮すること。

- ・ バックアップについては、世代管理、誤削除・改ざん防止、保存期間等を考慮し、バックアップ頻度、保存期間、復旧方法、想定復旧時間及び許容可能なデータ損失範囲を提案時に示すこと。
- ・ 想定復旧時間及び許容可能なデータ損失範囲については、本番導入までに HIT と協議のうえ目標値を定め、バックアップからの復旧手順の確認等により、その実現可能性を検証すること。
- ・ 本番導入前及び必要に応じて運用中に、バックアップからの復旧手順を確認し、復旧可能であることを検証すること。
- ・ 利用する OS、ライブラリ、ミドルウェア、クラウドサービスその他の構成要素について、必要なセキュリティ更新及び脆弱性対応を継続して実施できること。独自開発部分についても、依存ライブラリ等の更新状況を把握できること。
- ・ 独自開発部分については、主要な依存ライブラリ等の名称、バージョン及び用途を把握し、既知の脆弱性が公表された場合に影響の有無を確認し、必要な更新、設定変更又は回避策を講じられる状態とすること。
- ・ 本番導入前に、受託者の責任において認証・認可、入力値、権限、主要な Web 脆弱性、不要な情報露出等に関するセキュリティ確認を実施し、重大な問題を解消すること。具体的な確認方法は提案すること。
- ・ 本番導入時点で、認証回避、権限昇格、他の利用者の個人情報の閲覧・変更、秘密情報の露出、任意の処理実行その他重大な情報漏えい又は不正操作につながる問題を残存させないこと。第三者による脆弱性診断等を一律の必須条件とはしないが、受託者は採用する構成及びリスクに応じた確認方法を提案し、その結果を HIT へ報告すること。
- ・ システム、認証、メール送信、バックアップ等の異常を把握できる監視又は確認方法を設け、重大な異常を検知した場合に必要な担当者へ連絡できること。
- ・ 不正アクセス、情報漏えい、システム停止その他の事故又は障害が発生した場合の連絡体制、初動対応、影響範囲確認、原因調査、復旧及び再発防止の手順を明確にすること。
- ・ 個人情報の漏えい又はそのおそれ、重大な不正アクセス、長時間のサービス停止その他重大な事象を把握した場合は、事実関係が確定していない段階であっても、判明後速やかに HIT へ第一報を行い、その後の状況を継続して共有すること。
- ・ クラウドサービス等を利用する場合は、公的機関が個人情報を取り扱う用途に適した安全性を有することを確認し、第三者認証、政府又は公的機関向け安全基準への適合・登録状況、サービス提供地域、個人情報の保存場所、国外取扱いの有無、再委託・サブプロセッサの考え方その他 HIT が安全性を判断するために必要な情報を提案時に示すこと。特定の認証又は特定サービスへの登録を一律の必須条件とはせず、構成全体としての安全性及びリスク対策を評価できる情報を提示すること。

(j) システム構成、継続運用及びベンダーロックイン防止に関して

- ・ 既製サービス、SaaS、クラウドサービス、オープンソースソフトウェア、独自開発又はこれらを組み合わせた構成のいずれも可とする。受託者は、各構成要素の役割、データの流れ、責任分界及び依存関係を提案時に明示すること。
- ・ クラウドサービス、SaaS、ドメイン、DNS、ソースコード管理その他継続運用上重要なサービスを利用する場合は、HIT がデータ、システム及び主要な管理権限を継続して管理でき、受託者の変更後も同一の環境を継続利用できる構成とすること。サービスの利用契約や利用料の支払いは、各サービスの利用規約その他の契約条件に適合する範囲で、HIT 又は受託者のいずれが行う構成でも可とする。
- ・ 受託者がサービスの利用契約又は利用料の支払いを行う場合は、請求書その他の支払関係書類を受託者が適切に処理できる方法とし、契約終了時又は受託者変更時に、HIT 又は後継受託者へ利用契約、支払方法及び必要な管理権限を円滑に切り替えられること。
- ・ 受託者変更時には、サービスの停止又はシステムの再構築を必要とせず、支払者、請求先、管理担当者及びアクセス権限等の変更により継続運用できること。受託者は、提案時に主要サービスごとの利用契約者、請求先、支払者、管理権限の保有者及び引継ぎ方法を示すこと。
- ・ 受託者にのみ依存するアカウント、秘密情報、独自環境等がなければ運用できない構成を避け、当事業者変更時にアクセス権限の付替え、認証情報の変更等により安全に引き継げる構成とすること。
- ・ HIT が管理する大使情報、活動履歴、名刺情報、発送情報、メール配信対象・配信履歴、作成済みメールの内容その他本業務で蓄積した主要データについて、契約終了時又は HIT からの求めに応じ、CSV、JSON、HTML、画像その他一般的に利用可能な形式又は移行に利用可能な形式で出力・引渡しできること。
- ・ 特定の受託者でなければデータを取り出すことができない構成、又は合理的な範囲を超える費用・作業がなければ他環境へ移行できない構成としないこと。
- ・ 本業務で独自に開発又は作成するプログラム、スクリプト、設定、データ定義、メールテンプレート等については、第三者サービス及びオープンソースソフトウェア等の権利を侵害しない範囲で、HIT 又は後継受託者が継続運用、保守、改修及び再構築に必要な情報へアクセスできる状態とすること。
- ・ 独自開発を含む場合は、ソースコード及び変更履歴を適切に管理し、本番環境への反映手順、レビュー又は確認手順、ロールバック方法等を明確にすること。
- ・ ソースコード管理環境を利用する場合は、HIT が管理権限を保持できる環境とするか、契約終了時にリポジトリ及び履歴を含めて HIT 又は後継受託者へ引き継げること。
- ・ データ項目定義、データ間の関連付け、状態値、API 等の連携仕様、環境構成、権限構成、必要な環境変数・設定項目、ドメイン・メール認証設定、構築・デプロイ手順、バックアップ・復旧手順その他後継受託者が理解するために必要な技術資料を整備すること。秘密情報の実値は資料へ平文記載せず、安全な方法で HIT へ引き渡すこと。
- ・ 利用する外部サービス、オープンソースソフトウェア、主要ライブラリ等について、名称、用途、契約又は

ライセンス条件、バージョン管理の考え方等を整理し、HIT が把握できるようにすること。

- ・ 契約終了時は、HIT が指定する後継受託者への引継ぎに協力し、必要なアカウント・権限の移管、認証情報の変更、データ及び資料の引渡し等を実施すること。
- ・ 契約終了時のデータ引渡し後、受託者側に保有する個人情報及びバックアップデータ等の取扱いについて、HIT と協議のうえ適切に返却又は削除すること。

(k) 業務マニュアル及び操作説明等に関して

- ・ 登録フォーム、マイページ、活動履歴、名刺・任命状、データ管理、メール作成・配信、定期確認、退会・削除、権限管理、バックアップ及び障害時の基本対応等を適切に運用するための「業務マニュアル(HIT ひろしま観光大使編)」を制作すること。
- ・ HIT の管理者向けに、日常運用に必要な操作方法、アカウント・権限管理、データ出力、変更履歴・監査ログの確認、メール配信、障害時の初動等について説明を行うこと。
- ・ 特にメールマガジンについては、専門知識のない HIT 職員が、メール作成、画像登録、プレビュー、テスト送信、配信対象設定、本配信及び配信結果確認まで自ら行えるよう、画面及びマニュアルを整備すること。
- ・ 登録フォーム及び運用フローに関する修正事項が発生した場合は、HIT と協議のうえ合意された内容を正式仕様として採用し、必要に応じてマニュアル及び技術資料等へ反映すること。

(4)テスト及び本番導入

- ・ 受託者は、契約後速やかに要件確認、設計、構築、データ移行準備、テスト及び本番導入までの工程表を作成し、HIT と協議のうえ業務を進行すること。
- ・ 本番導入前に、登録フォーム、マイページ、大使本人による活動履歴等の登録・閲覧・修正及び HIT 管理者による管理、名刺 PDF (HIT による複数名分の一括出力及び大使本人による個別ダウンロードを含む。)、任命状等の出力、データ連携、自動採番、メール通知、HTML・プレーンテキストのメール作成・配信、配信結果取得、権限管理、データ入出力、バックアップ・復旧その他主要機能についてテストを実施し、正常に動作することを確認すること。
- ・ テストにあたっては、事前に主要なテスト項目及び確認方法を HIT と共有し、既存データとの整合性、多言語入力、メールアドレスの重複判定、同時登録、メールアドレスを保有しない登録、認証、登録情報の変更、メールアドレス変更、大使本人による活動履歴等の登録・閲覧・修正、HIT 管理者による活動履歴等の管理、退会、権限制御、名刺出力、メール配信等、本業務特有の主要な利用ケースを確認すること。
- ・ 個人情報を扱うシステムであることを踏まえ、受託者の責任において、主要なセキュリティ設定、認証・認可、公開画面・API、秘密情報管理、ログ及びバックアップ等について本番導入前の確認を行い、重大な問題を解消すること。

- ・ 本番導入の可否については、主要機能、データ移行、認証・認可、権限制御、バックアップ・復旧、性能及び重大なセキュリティ問題の有無その他 HIT と合意した確認項目の結果を整理し、HIT の確認を得たうえで決定すること。
- ・ 想定される通常利用及びアクセス集中を考慮した性能確認を行うとともに、バックアップからの復旧手順を確認すること。
- ・ 令和9年1月に HIT による確認を含むテストを実施し、テストで確認された不具合等を修正したうえで、令和9年2月に本番環境へ実装すること。具体的な工程及びスケジュールは HIT と協議のうえ決定すること。
- ・ 本番切替にあたっては、既存の大使登録及び事務局業務への影響を最小限とし、切替手順、移行時バックアップ、障害時の切戻し又は復旧方法等を事前に整理すること。

(5)契約期間中の保守運用・ランニングコスト

- ・ 契約期間中に必要となるシステムの保守運用費、クラウドサービス、SaaS、メール配信、ドメイン、ストレージその他の利用・稼働に係るランニングコストについて、必要な費用及びその内容を明示すること。
- ・ 本業務の実施期間中に発生するランニングコストは、原則として本業務の予算に含めること。
- ・ 契約期間終了後も継続して必要となる利用料、保守費等がある場合は、月額又は年額の見込み、契約単位、必要アカウント数、データ量、メール配信数その他の算定条件を明示すること。
- ・ 継続運用に必要なランニングコストについては、要求機能及び安全性を維持したうえで可能な限り抑制し、将来的な登録者数又は配信数増加時の費用変動条件についても提案時に示すこと。
- ・ 本番導入後、契約期間内に発生したシステム上の不具合及び運用上の問い合わせに対応し、安定した運用が可能となるよう必要な支援を行うこと。
- ・ 契約期間終了後に想定する保守・サポートについて、対応範囲、対応時間、問い合わせ方法、障害時の対応、セキュリティ更新、バックアップ確認その他の条件及び費用を提案時に示すこと。

(6)成果物等

本業務における主な成果物は、次のとおりとする。提出形式、提出方法及び詳細については HIT と協議のうえ決定すること。

- ・ 構築・設定及び本番導入を完了した登録フォーム、運用フロー及びシステム一式
- ・ 移行・整備を完了した大使情報データ及びデータ項目対応表・データ定義等の資料
- ・ システム構成、データフロー、利用サービス、利用契約者、請求先、支払者、管理者アカウント、権限設定及び責任分界等を整理したシステム構成資料
- ・ 本業務で独自に作成したソースコード、スクリプト、設定ファイル等のうち、継続運用、保守、改修及び引継ぎに必要なもの
- ・ API 等の連携仕様、環境変数・設定項目一覧、構築・デプロイ手順、ロールバック手順、

ドメイン・メール認証設定等の技術資料

- ・ バックアップ方針、復旧手順、想定復旧時間・許容可能なデータ損失範囲、稼働率の考え方、障害・インシデント時対応、監視方法、情報の保存・削除方針、主要な依存ライブラリ等の管理方法その他の運用・セキュリティ資料
- ・ 利用する外部サービス、主要なオープンソースソフトウェア及びライブラリ等の一覧並びに用途・ライセンス等を整理した資料
- ・ テスト項目及びテスト結果を整理した資料
- ・ 「業務マニュアル(HIT ひろしま観光大使編)」
- ・ 契約終了後に必要となるランニングコスト及び保守・サポート条件を整理した資料
- ・ 後継受託者への引継ぎに必要なアカウント、権限、利用契約、支払方法、データ、ソースコード及び各種資料の引継ぎ一覧
- ・ その他、HIT と協議のうえ本業務の実施及び継続運用に必要と認めるもの

6 業務実施状況の報告

5に掲げる業務について、実施後、収支決算書、実施内容、テスト結果、移行結果、運用上の課題等を報告書としてまとめ、書面(1部)及びデータにより提出すること(詳細な内容は協議の上、決定する。)。

7 HIT との調整

(1)業務実施に係る調整

本業務については、HIT と調整しながら実施すること。また、見積に含まれていないものであっても、業務の目的を遂行する上で必要なものについては、HIT と受託者で協議の上、柔軟に対応すること。

(2)企画提案等への対応

本業務の中で、企画提案や計画書、進捗状況報告書の作成が必要なものについて、HIT から依頼があれば速やかに対応すること。

(3)定期打合せ

受託者は、業務遂行にあたり HIT と週1回程度の定期的な打合せを行うものとする。

(4)不測の事態への対応

本業務実施中に業務遂行に影響する不測の事態が発生した場合は、HIT と調整の上、業務内容等について再度調整を行い、実施すること。

8 業務の適正な実施に関する事項

(1)業務の一括再委託の禁止

受託者は、本業務を一括して第三者に委託し、又は請け負わせることができない。ただし、業務を効率的に行う上で必要と思われる業務については、HIT と協議の上、業務の一部を再委託することができる。そ

の場合は、再委託先ごとに業務の内容、再委託先の概要及びその体制と責任者を明記の上、事前に書面にて協議し、HIT の承諾を得なければならない。

(2)個人情報の取扱い

受託者が本業務を行うにあたって個人情報を取り扱う場合は、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)その他関係法令及び HIT が定める個人情報取扱条件等に基づき、その取扱いに十分留意し、漏えい、滅失及び毀損の防止その他個人情報の適切な保護に努めなければならない。

(3)守秘義務

受託者は、本業務の実施に関して知り得た秘密を他に漏らし、又は自己のために利用することはできない。

なお、本業務終了後においても同様とする。

(4)立入検査等

HIT は、事業の執行の適正を期するために必要があるときは、受託者に対して報告させ、又は事務所に立ち入り、関係帳票類、その他の物件を検査させ、もしくは関係者に質問を行う場合がある。

(5)業務の執行体制

責任者及び副責任者を明らかにするとともに、責任者及び事務担当者等の業務所掌範囲についても明らかにすること。

9 委託事業費に係る留意事項

(1)経理の区分及び書類保管

本契約に係る経理について他の経理と区分し、その収支を明らかにするとともに、関連する書類を5年間保管すること。

(2)法令等の遵守

委託業務は、法令、その他関係諸規程に従い実施すること。

10 その他

業務委託契約約款、個人情報取扱特記事項及び本仕様書に記載のない事項又は業務上疑義が生じた場合は、HIT と受託者とで協議して業務を行うものとする。

また、受託者は HIT と定期的な連絡調整を行いながら円滑に業務を実施することとし、事故等が発生した場合は速やかに報告・協議して適切な対応をとること。