

仕様書

1 業務名

札幌市オンライン結婚支援センター運営準備業務

2 履行期間

契約締結日から令和6年3月31日

3 業務目的

札幌市の婚姻件数は、令和2年には1万件を割り、減少傾向が続いている。全国標本調査として行われている「出生動向基本調査」によると未婚者（18歳～34歳）のいずれ結婚するつもりという結婚意思は、男女とも8割以上。独身でいる理由は男女（25～34歳の未婚者）とも「適当な相手にめぐりあわない」が最も多く4割程度となっている。

札幌市では、これまで結婚を希望する若者たちが理想の相手と出会えるよう、出会いのためのイベント等を実施してきたところであるが、これらの現状を踏まえ、AI等、機能の高度化が図られたマッチングシステムを活用した結婚を希望する方の出会いの支援を行うに当たり、本業務で、オンライン結婚支援センター（以下「センター」という。）開設に向けた準備を行い、令和6年度から結婚を希望する方に実効性のある継続的な出会いの支援を行うことで結婚を希望する方の交際率及び成婚率の向上を図る。

なお、センター利用対象範囲は、さっぽろ連携中枢都市圏市町村在住・在勤・移住希望者を予定している。（「さっぽろ連携中枢都市圏」は、札幌市と近隣11市町村（小樽市、岩見沢市、江別市、千歳市、恵庭市、北広島市、石狩市、当別町、新篠津村、南幌町、長沼町）によって形成。）

4 業務内容

(1) オンライン型の結婚支援センターWEBサイトの作成

(2) 広報準備（パンフレット作成、SNS等を活用した情報発信）

(3) センター開設準備・センタースタッフ研修等

※センターの運営を令和6年度に開始する予定であり、本業務は、その準備を行うものである。センターでは、マッチングの可能性を高めるためのAI又は類似する機能による高度なマッチングシステムを備え、マッチング支援等を行う。センターの運営業務の内容については、「令和6年度札幌市オンライン結婚支援センター運営業務仕様書」を参照すること。また、マッチングシステム（以下「システム」という。）については別途委託業務「札幌市結婚支援マッチングシステム構築・運用保守業務」で構築する予定である。

5 スケジュール

- | | |
|------------------|------------|
| (1)WEBサイト作成 | 令和6年1月～ |
| (2)広報準備 | 令和6年1月～ |
| (3)スタッフシステム操作研修等 | 令和6年3月 |
| ※センター運営開始 | 令和6年4月（予定） |

6 センターWEBサイト掲載項目

- (1)センターの説明
- (2)初めて利用する方への説明
- (3)婚活イベント情報等
- (4)センターからのお知らせ
- (5)システム登録者数、マッチング実績等
- (6)システムの入会登録の流れ
- (7)システムを使った活動の流れ
- (8)システムの説明
- (9)お問い合わせフォーム
- (10) イベント申し込みフォーム
- (11) よくある質問と回答
- (12) 成婚退会者の声
- (13) 連携自治体等のバナーリンク
- (14) システム利用規約（会員規約）
- (15) 個人情報保護方針
- (16) サイトマップ
- (17) その他、委託者との協議により決定する

7 センターWEBサイト作成方針

- (1)オンライン上の結婚支援センターとして、オンライン上で各種受付や婚活情報の情報発信等を行う。センターの運営内容を把握し、使いやすい構成とすること。本WEBサイトの中に別途委託業務で構築するシステムの利用の入口を設けることから、本WEBサイトの作成は、システムの内容を把握の上、システムを構築する業務受託者と十分調整して行うこと。
- (2)ドメイン要件
委託者が取得する札幌市ドメインのサブドメインを使用すること。不可の場合は、サービス終了後、ドメインが悪用されない対策を講じることができるものとする。
- (3)利用者にとってわかりやすいデザイン・構成とすること。
- (4)利用者の立場になって、アクセシビリティ、ユーザビリティの考え方に基づいて作成・管理することとともに、総務省作成の「みんなの公共サイト運用ガイドライン※1」に留意し、日本産業規格 JIS X 8341-3:2016※2 の適合レベル AA

に準拠※3 すること。

- (5) デザインや配色に当たっては、札幌市が策定した「広報に関する色のガイドライン」(<https://www.city.sapporo.jp/koho/color/>)を参照し、誰にとっても見やすく分かりやすい画面構成になるように設計すること。
- (6) 札幌市公式ホームページガイドライン※4を遵守すること。
- (7) シンプルな構造とし、必要最低限の階層構造とすること。
- (8) パソコンのほか、android 又は iOS 等の OS 搭載のスマートフォン・タブレット等からの操作ができるようレスポンシブウェブデザインとすること。なお、クライアント端末は、出来るだけ多くの種類に対応し、ブラウザは Google Chrome、Microsoft Edge、Mozilla Firefox、Safari など一般的なWEBブラウザの最新バージョンで対応できるようにすること。
- (9) 仕様変更以外の機能強化や修正、セキュリティ対策等のアップデートを行うこと。
- (10) 年度ごとに運営事業者選定を予定しているため、他の事業者に契約相手が変わった場合も、本WEBサイトを引き続き使用可能なものとする。

※1 総務省ホームページ「みんなの公共サイト運用ガイドライン（2016年版）」
(https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/b_free/guideline.html)

※2 JIS 規格の改定が行われた場合は、最新の規格に対応すること。

※3 「準拠」という表記は、情報通信アクセス協議会・ウェブアクセシビリティ基盤委員会「ウェブコンテンツの JIS X 8341-3:2016 対応度表記ガイドライン 2021年4月版 (<https://waic.jp/docs/jis2016/compliance-guidelines/202104/>)」で定められた表記による。

※4 札幌市公式ホームページ「ホームページの基本方針・ガイドライン」
(<https://www.city.sapporo.jp/koho/hp/guideline/index.html>)

8 セキュリティ要件

項目	要件
サーバ環境	<ul style="list-style-type: none">・サーバ調達は、ホスティングベンダーが提供するホスティングサービスの利用可。但し、共同利用は行わないこと。・サーバ設置場所は、ICカード等による入退室管理、停電時の補助電源設備、空調設備、火災・地震・水害等の災害対策、耐震構造を備え、24時間365日監視体制のセキュリティが十分確保された日本国内データセンターとすること。入退室記録の管理を行うこと。・国内法を適用するため国内にサーバが設置されていること。・ウェブサーバ、データベースサーバは、OSレベルで独立したものとすること。・サーバを物理的に独立させるほか、同一筐体内に複数の仮想サーバを持つ構成も可とする。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ハードウェア故障の発生時等に停止することなく運用又はWEBサイトの停止時間を可能な限り少なくするため、サーバ設備やネットワークの冗長化について必要な箇所に対策を行うこと。 ・個人情報を含む情報資産を取り扱うサーバ等を設置した区域に機器を搬入する場合は、この区域（施設・設備）とは隔離された区画に納品場所・一時保管場所を指定する。又は、受託者が同行することにより監視・監督を行うこと。 ・時刻同期に対応すること。 ・セキュリティホールやバグを発生させないサーバの環境設定を行うこと。また、セキュリティパッチ適用等、脆弱性修正措置が必要になった場合、同一サーバ上の他WEBサイトの影響を受けることなく速やかに対応できること。 ・IPA 掲載の「安全なウェブサイトの作り方」に準拠すること (https://www.ipa.go.jp/security/vuln/websecurity/)
ウイルス対策	<ul style="list-style-type: none"> ・適切なウイルス対策を行うこと。必要に応じたウイルスチェックができること。ウイルス対策ソフトを導入する場合、常に最新のパターンファイルを適用する。 ・端末及びサーバの定期的なウイルスチェックを実施すること。 ・メール受信を行う場合、メールサーバでのウイルス対策（ゲートウェイソフトウェアの導入）を実施すること。
不正アクセス・改ざん対策	<ul style="list-style-type: none"> ・ファイアウォールを設置し、運用に必要な通信ポート及びIPアドレスを制限し、不正アクセスから保護すること。改ざん対策を行うこと。 ・WAF(Web Application Firewall)やIPS/IDSを導入し、脆弱性を突いた攻撃へ対する対策を行うこと。
暗号化通信	<p>利用者の端末とサーバ間は、SSL (Secure Socket Layer) / TLS (Transport Layer Security)による暗号化通信を行うこと。</p>
利用者認証	<p>多要素認証、もしくはID/パスワードによる認証で、パスワードは英数字記号16文字以上とすること。</p>
ログ	<p>アクセスログを1年以上保存すること。必要に応じ、調査・分析を行うことができるように各利用者のログ記録（アクセス、操作、エラー）を取得できること。</p>
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・本業務に基づくWEBサイト構築が影響する範囲について、第三者による脆弱性診断や脆弱性診断ツール等を用いて脆弱性診断を行い、結果を書面にて報告すること。脆弱性が発見された場合は速やかに対策を行うこと。 ・パスワード不正利用防止のため、パスワードをデータベースに保存する場合は暗号化を行うこと。

	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護及び情報漏洩対策を行うこと。 ・OS やソフトウェアのバージョンアップ、セキュリティパッチ適用等について、運用に支障がないようにすること。 ・お問い合わせフォームやイベント申し込みフォームなど個人情報を取り扱う箇所については、開発するほか、Google フォームなど既存のフォーム作成ツールの利用も可とするが、開発する場合は、下記、開発環境及びアクセス制限を満たすセキュリティ対策がなされているものを使用すること。
<p>開発環境 アクセス制限</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・サーバ管理に使用する受託者の端末は、IP アドレス又は MAC アドレスによる認証を行い、端末の利用者については多要素認証、ID・パスワードによる管理を行うこと。また、サーバ管理に使用する ID は必要最小限とし、ID に対する権限は明確かつ必要最小限にすること。なお、ログイン ID は本業務に携わる従事者人数分とし、共用はしないものとする。 ・パスワードは、英数字記号 16 文字以上とし、一定回数以上、ログイン試行があった場合は、アカウントロック機能を備えること。 ・端末には、パスワードを記憶させないこと（オートコンプリート機能は使用しないこと。）。) ・作業場所の施錠や機器の固定等の盗難防止や破損等を防止するための対策を講じること。 ・再委託の承認を受けた場合を除き、受託者以外にサーバへのアクセスを行わせてはならない。 ・通信伝送路への容易な接続及び損傷等を防止するため、必要な保護措置を講じること。 ・ネットワーク接続口（HUB のポート等）他者が容易に接続できないよう適性に管理すること（サーバ室での HUB のラック収納、執務室での施錠可能なキャビネット等収納など関係者以外手が触れることができない場所への設置）。 ・ネットワーク接続における対策として、外部ネットワークとの接続又は他のネットワーク相互の接続時に、ルーティング制御、パケットフィルタリング制御等を行うこと。また、必要に応じ、不正侵入検知・防止システム（IDS・IPS）を導入すること。 ・端末からサーバへの接続に無線 LAN を用いる場合は、以下の要件を満たした接続を行うこと。 <ul style="list-style-type: none"> ア 接続に関する認証は、「IEEE802.1X (EAP) 認証」又は「PSK 認証」を使用すること。なお、「PSK 認証」を使用する場合は、パスフレーズの文字数を 20 文字以上で設定し、定期的に変更を行う。 イ 通信内容の暗号化の方式については、CCMP 方式を使用すること。

	<p>ウ 無線 LAN を利用できる場所として設定した範囲を超えて電波が漏出しないう、電波の伝搬範囲を限定すること。</p> <p>エ 無線 LAN のアクセスポイントの管理用パスワードを適切に設定し、定期的に更新を行うこと。</p>
--	---

9 運用保守

(1) 運用に当たり以下の保守を行うこと。

項目	要件
セキュリティ対策	<p>以下を踏まえ、情報セキュリティ対策一覧を作成し、適切に管理を行うこと。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ミドルウェアおよびソフトウェア等について、管理表等を用いて適切にライセンス管理を行い、不正使用を防止すること。サポート期限切れのソフトウェアは使用せず、適切に更新すること。 ・WEBサイトで使用するソフトウェア等の最新の脆弱性情報を把握しWEBサイトへの影響を調査・評価すること。 ・ソフトウェアなどのセキュリティパッチが提供された場合は、速やかに内容の確認及びWEBサイトへの影響等の検証を行い、影響がない場合は適用すること。 ・セキュリティホール対策（セキュリティパッチの適用等）を行うこと。 ・第三者による脆弱性診断や脆弱性診断ツール等を用いて定期的に脆弱性診断を行い、その結果を書面にて報告すること。脆弱性が発見された場合は速やかに対策を行うこと。 ・Webアプリケーション診断及びネットワーク診断を少なくとも年1回以上実施すること。 ・OS やソフトウェアのバージョンアップが必要な場合は、別環境で事前に技術検証を行い、動作に不具合がないことを確認してから適用すること。 ・セキュリティインシデント（障害、故障、不正アクセス、改ざん、コンピュータウイルス感染等）が発生した場合は、連絡体制表に基づき速やかに委託者へ報告し、速やかに復旧すること。 ・短時間で被害が拡大するセキュリティインシデントが発生した場合は、緊急時対応を速やかに行うこと。 ・インターネットに公開するサーバを保護するファイアウォールについて、通信ポートおよびIPアドレスの設定を適切に管理し、不正アクセスから保護すること。 ・DoS 攻撃やDDoS 攻撃への対策を行うこと。

	<ul style="list-style-type: none"> ・情報資産を記録した記憶装置若しくは電磁的記憶媒体を廃棄し、又は他の目的に転用する場合には、元の情報資産が復元できないように専用ソフトウェアによる消去や物理破壊による消去を行い、データ消去証明書を提出すること。 ・情報資産が記録された電磁的記憶媒体は関係者のみが重要な情報資産であることを認識できるよう、適切な措置を講じなければならない。
ソフトウェア等 保守	<ul style="list-style-type: none"> ・ソフトウェアの障害・バグ等の不具合発生時やプログラム修正が必要と判断される場合、適切なプログラム修正を行うこと。
バックアップ	<ul style="list-style-type: none"> ・WEBサイトファイル、プログラムファイル、データファイル、アクセス状況等記録ファイル、各固有のバックアップについては、各種ログ及びデータの1日1回全データのバックアップを行い、2世代まで管理すること。 ・バックアップを外部記憶媒体に保存する場合は、施錠可能なラックに保管するなど盗難防止措置を講ずること。 ・バックアップデータからの復旧（リストア）手順の作成及び復旧訓練を計画的に実施すること。
監視保守	<ul style="list-style-type: none"> ・ネットワーク、サーバ、ソフトウェア、リソース等サーバやネットワーク機器の稼働監視、負荷状況の監視、アクセス監視、ログ監視を行うこと。異常やその予兆が認められる場合は、必要な対応を行うこと。 ・不適切なアクセス監視のため、一定量以上の個人情報ダウンロード等された場合には管理者に警告通知を行うなど不正な通信の監視を行うこと。
<ul style="list-style-type: none"> ・上記作業により、設計又はプログラム等に変更が生じた場合は、設計書、その他資料の該当箇所を修正するなど適切な管理を行うこと。また、資料を修正する場合は、変更履歴を記録すること。プログラムを修正する場合は、セキュリティ要件を遵守すること。 ・上記作業の実施状況について定期的な報告を行うこと。（月に1回程度を想定） ・情報セキュリティ対応について委託者から指示があった場合、受託者にて情報セキュリティ監査を行うこと。 ・クラウドサービスの場合はISMS 認証（ISO27001）、クラウドセキュリティ認証（ISO 27017/27018）、SOC（Service Organization Control）報告書などを確認すること。 ・受託者の情報セキュリティ対策の履行が不十分であることが認められた場合、委託者と協議の上で、損害賠償等、必要な措置を講ずること。 ・個人情報を取り扱うパソコン等はのぞき見防止フィルターを設置するなどの措置をすること。 ・情報処理業務において受託者及び委託者双方の責任は契約時に責任範囲を定めるものとする。 	

(2) サービスレベル

項目	要件
運用時間	24 時間 365 日 ※計画停止、定期保守を除く
対応時間	9 時から 21 時までの間で 7 時間以上 (週 2 日及び 12 月 29 日から 1 月 3 日を除く) 対応時間外でも障害受付が可能な体制を整えること。
計画停止	計画停止予定は 30 日以上前に通知すること。
稼働率	99%以上/月
目標復旧地点 (RPO)	直近バックアップ時点 (24 時間以内)
目標復旧時間 (RTO)	24 時間以内
画面レスポンス	平常時 3 秒以内、ピーク時 6 秒以内 ※端末側の通信環境の影響は除く
機密性	個人情報等の非公開情報の漏洩事故 : 0 件
完全性	WEB サイト改ざん : 0 件
報告	月 1 回

10 パンフレット作成

センター周知パンフレットを作成すること(デザイン及び印刷)。20,000部、A4判、両面カラー、3つ折り、マットコート紙 110kg/135 kg程度を想定
校正は、委託者が校了と判断するまで行うこと(回数は3回程度の見込)。

11 SNS等を活用した情報発信

センター事業の周知のため SNS等を活用した効果的な情報発信を行うこと。

12 センター開設準備

「令和6年度札幌市オンライン結婚支援センター運営業務」履行のために必要な準備を行うこと。センター開設は令和6年4月を予定している。

(1) 業務場所等

業務にあたって必要となる業務場所、パソコン等の端末機器、通信環境等を用意すること。業務場所は日本国内とすること。

(2) マニュアルの作成とスタッフ研修

センター運営に必要な各種マニュアル、研修用資料等を作成し、研修を実施すること(センター運営マニュアル、WEBサイト運用保守マニュアル、WEBサイト障害対応マニュアル)。また、システムを構築する業務受託者からシステム操作研修を受けること。

マニュアルの作成に当たっては、委託者と十分協議を行うこと。

(3) その他、センター開設に必要な準備

13 業務体制

- (1) 本業務の全体統括を行う業務責任者を1名配置し、本業務の進捗管理、業務従事者の指導監督、セキュリティ対策、委託者との連絡調整など本業務の遂行上必要と認められる事項を行うこと。
- (2) 業務責任者のほか、本業務に携わる従事者は、本業務の遂行に十分なスキルを有する者とする。

また、本業務は「令和6年度札幌市オンライン結婚支援センター運営業務」実施の準備に当たることから、業務遂行に必要な人員を確保し、本業務にて研修等、令和6年4月から運営できる体制を整えること。
- (3) 受託者は、委託者と十分な打合せを行い、業務を遂行すること。

14 成果品

- (1) 各成果品及び提出期限
 期限までに委託者の承認を得て提出すること。

項目	内容	提出期限
実施計画書 (令和5年度分)	実施体制、連絡体制表、業務責任者、実施方法、スケジュールをまとめたもの	契約後7日以内
実施計画書 (令和6年度分)	実施体制、連絡体制表、業務責任者、実施方法、スケジュールをまとめたもの ※「令和6年度札幌市オンライン結婚支援センター運営業務」の履行に関して作成すること	令和6年3月中旬
業務に関する書類	進行管理表、課題管理表、打合せ資料、その他委託者が指示する資料	随時
進捗報告書	上記業務に関する書類をまとめたもの、打合せ議事録	月1回以上
研修用資料	研修用資料	研修実施前
マニュアル	センター運営マニュアル、WEBサイト運用保守マニュアル、WEBサイト障害対応マニュアル	研修実施前
WEBサイト設計書	WEBサイト構成、機能、設計等、内容詳細をとりまとめたもの(※各内容については、随時、委託者との打合せの中で協議・決定すること)	業務完了時
WEBサイトデータ	HTML、CSS、画像データ等一式	業務完了時
サーバ等環境説明書	ネットワークやセキュリティ、運用管理等についてまとめたもの(セキュリティ対策一覧を含む) (※各内容については、随時、委託者との打合せの中で協議・決定すること)	業務完了時

パンフレット	20,000部	業務完了時
完了届		業務完了時

(2) 提出形態と部数

- ア 紙媒体及び電子データ各2部（研修に関する資料は委託者と別途協議）
- イ 紙媒体は、原則A4判とする。頁数の多いものはファイル等に収めること
- ウ 電子データは、CD-ROM等で提出すること。PDF及びMicrosoft officeファイル（編集可能）とすること。WEBサイトデータは、HTML、CSS、画像データ等とする。その他のファイル形式で提出する場合は、委託者と協議の上、決定すること。

15 知的財産権の帰属等

- (1) 本業務により作成する成果品に関し、著作権法（昭和45年法律第48号）第21条から第28条までに定める権利を含む全ての著作権を委託者に譲渡するものとする。なお、受託者は委託者に対し、一切の著作者人格権を行使しないものとし、第三者をして行使させないものとする。また、受託者が本業務の成果品に係る著作権を自ら又は第三者に使用させる場合委託者と別途協議するものとする。
- (2) 成果品に第三者が権利を有する著作物が含まれている場合は、委託者が特に使用を指示した場合を除き、受託者は当該著作物の使用に関して費用の負担を含む一切の手続を行うものとする。なお、この時、受託者は当該著作権者の使用許諾条件に付き、委託者の了承を得るものとする。
- (3) 本業務に関し、第三者との間で著作権に係る権利侵害の紛争等が生じた場合、当該紛争の原因が委託者の責めに帰す場合を除き、受託者は自らの負担と責任において一切を処理するものとする。
- (4) 本業務で作成したページデザインやイラストなどの成果物については、委託者が自由に使用・改変できることとする。

16 機密保持・資料等の取扱い

- (1) 本業務の実施の過程で委託者が開示した情報（公知の情報を除く。）、他の情報及び受託者が作成した情報など本業務の遂行上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。そのために必要な措置を講ずること。業務完了後も同様とする。
- (2) 機密保持及び資料の取り扱いについて、適切な措置が講じられていることを確認するため、委託者が遵守状況の報告や実地調査を求めた場合には応じること。
- (3) 受託者は、業務の完了日又は契約解除の日をもって、情報資産を委託者に返還するとともに、その複製複写物を一切保持してはならない、ただし委託者が必要と認めるときは、その返還日を延期することができる。

17 遵守する法令等

- (1) 受託者は、民法（明治 29 年法律第 89 号）、刑法（明治 40 年法律第 4 号）、私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律（昭和 22 年法律第 54 号）著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）、不正アクセス行為の禁止等に関する法律（平成 11 年法律第 128 号）等の関係法令を遵守すること。
- (2) 個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）及び個人情報取扱特記事項を遵守し、個人情報を適正に取り扱うこと。
- (3) 札幌市情報セキュリティポリシーに記載された事項を遵守すること。また、札幌市情報セキュリティポリシー以外でも本業務の遂行に際して遵守すべき文書等が決定された場合には、それらに記載された事項も遵守すること。

18 契約不適合責任

受託者は、業務完了後であっても本業務の仕様書と適合しない状態が発見されたときは、委託者の当該契約不適合の修正等の履行の追完の請求につき、当該追完を行わなければならない。

19 留意事項

- (1) 作業場所の確保は受託者負担とする。操作研修等で委託者の施設を利用する場合は、委託者と協議・調整すること。また、委託者の施設を利用する場合、受託者は、本業務に無関係のファイルへアクセスしないこと。
- (2) 本業務に必要な機材等は受託者負担とする。
- (3) 本業務の遂行に当たっては、常に委託者と協議を重ね、委託者の指示を受けること。
- (4) 本業務に関する事故等は、委託者に速やかに報告するとともに受託者の責任により適正に処理すること。
- (5) 本業務において再委託は原則禁止とするが、業務の一部を合理的な理由及び必要性により再委託する場合には、事前に委託者の承認を受けること。また、受託者は、再委託先の行為について一切の責任を負うものとする。
- (6) 札幌市環境マネジメントシステムに準じ、環境負荷低減に努めること。
- (7) その他、仕様書に記載のない事項及び疑義が生じた事項については、委託者、受託者協議のうえ決定すること。