

## 特設サイト「デジタル市役所」構築仕様書

### 1 目的

現在、オンライン化が完了している手続きは、甲府市電子申請サービス（やまなしくらしねっと）上に開設している手続きをはじめ、マイナポータルやLINEを利用した手続き、eLTA×地方税ポータルシステム、電子メールでの届出などがあるが、どのような手続きがオンライン化されているか市民の認知度が十分であるとは言えない状況にある。

また、オンライン手続きへのリンクなどが、市ホームページの様々な階層のページに点在しているため、市民にとってその導線が分かりにくい状態である。

そこで、市ホームページのリニューアルに併せ、本市が行政手続きのオンライン化に注力していることを市内外にアピールするとともに、市役所で行う手続きを体系的に整理することで、市民が必要な手続きを理解し、速やかにアクセスできる環境を構築することを目的とし、特設サイト「デジタル市役所」を開設することとした。

「デジタル市役所」は、スマートフォンやパソコン、タブレット端末を使うことで市役所に来ることなくオンラインでできる手続きを、市民にとって活用しやすく整理したナビゲーションサイトである。

### 2 業務内容

本業務は、以下の企画、設計、構築、コンテンツ作成業務を含む。

#### (1) 企画・提案業務

ア 利用者が目的の手続きに最短で到達するための最適なサイト構造および画面フローの提案。市が想定する「トップページ→カテゴリ別→下層コンテンツ」というフローに限定せず、より優れたアイデアがあれば提案すること。

また、市が想定する「カテゴリ別」の分類に加え、「ライフイベント別（妊娠・出産、引越し等）」、「目的別（証明書がほしい、相談したい等）」、「よくある質問（FAQ）」といった、利用者の多様なニーズに応える検索導線の提案を含むこと。

イ 「武田ハル君手続きガイド」をはじめとする既存オンラインツール（窓口混雑リアルタイム配信等）との連携を強化し、シームレスな利用体験を実現するための具体的な手法を提案すること。

#### (2) 設計・デザイン業務

ア サイト構造を分かりやすく示すサイトマップの作成。

イ 「デジタル市役所」のトップページデザイン案の作成。

- ウ サイト全体の基本デザイン（グローバルナビゲーション、フッター等）の作成。
- エ 下層コンテンツで使用するコンテンツテンプレートのデザイン案（3～5種類程度）の作成。

(3) サイト構築・機能実装業務

本仕様書の「3 機能要件」に基づき、各種機能の設計・実装を行う。

(4) コンテンツ作成業務

- ア 市が指定する手続きについて、下層コンテンツページの作成を行う。これには、手続きの概要説明、市ホームページの詳細ページへのリンク、オンライン手続き画面へのリンク、キーワード設定、問い合わせ先等の掲載を含む。
- イ 職員が今後のコンテンツ作成の見本とするためのサンプルページ、およびサイト説明や免責事項に関するページを作成する（計10～15ページ程度）。

### 3 機能要件

以下に示す機能を実装すること。ただし、(2)は標準機能として実装可能であれば提案すること。

(1) 必須機能

ア キーワードによる横串検索機能

各手続きページに設定されたキーワード（例：「引越し」「おくやみ」「子育て」）を起点に、関連する手続きを部署横断で一覧表示する機能。SNSのハッシュタグのような動作を想定する。

イ 手続きプロモーション機能

市が特に周知したい手続きについて、トップページ等でバナーや専用エリアを用いて目立たせる機能。

ウ サイト内全文検索機能

フリーワードでサイト内全体のページを検索する機能。

エ グローバルナビゲーション機能

全ページに共通で表示される主要カテゴリのメニュー。既存のオンラインツール（武田ハルくん手続きガイド、窓口混雑リアルタイム配信等）への導線も確保すること。

(2) 推奨機能（実装可能であれば提案すること）

ア パンくずリスト機能

サイト内での現在位置を階層で示すリスト。

イ レコメンド機能

閲覧中の手続きに関連する別の手続き（例：「転入届」のページに「国民健康保険の加入手続き」を提示）を自動で表示する機能。

ウ 手続きブックマーク（お気に入り）機能

利用者が関心のある手続きを一時的に保存し、後から専用ページで一覧確認できる機能。複数の手続きを比較検討する際に利便性が向上する。

エ フィードバック簡易収集機能

各手続きページの下部に「このページは役に立ちましたか？（はい／いいえ）」等の簡単なアンケートを設置し、利用者の評価を収集できる機能。継続的なサイト改善に活用する。

## 4 非機能要件（遵守すべき条件）

### (1) ユーザビリティ・アクセシビリティ

ア 年齢や障がいの有無、ITリテラシーにかかわらず、誰もが利用しやすいユニバーサルデザインを意識すること。

イ スマートフォンでの閲覧・操作を主要な利用方法と想定し、モバイルファーストの思想で設計すること（レスポンシブ Web デザイン対応）。

### (2) 運用・保守性

ア 公開後、市職員が特別な IT スキルを要さず、直感的な操作でコンテンツの作成・編集・更新を行えること。

イ 情報の鮮度を担保するため、各ページの「最終更新日」が自動的に表示されること。

### (3) システム基盤

ア サイト構築およびコンテンツ管理は、市ホームページの CMS を用いて行えること。

イ 市ホームページの基本機能は利用可能とし、市ホームページ全体の設計思想から逸脱しないこと。

### (4) 協議・合議

ア DX推進課や市民課など、必要に応じて関連部署を含めた協議を行うこと

## 5 業務範囲外

本業務に、電子申請システムの入力フォーム自体の作成は含まない。

## 6 主な納品物

### (1) サイトマップ

### (2) デザインカンプ（トップページ、下層テンプレート等）

### (3) 構築したサイト一式（HTML, CSS, JavaScript, 画像ファイル等）

### (4) 職員向けコンテンツ更新マニュアル

### (5) その他、提案内容に基づく作成物