

(別紙) 接遇案件管理システム構築に関する詳細仕様について

1 機能要件

(1)対応ブラウザ

以下のブラウザでの操作を想定した仕様とすること。

ア WindowsOS 搭載の PC、MacOS 搭載の PC で利用する主要ブラウザ (※1)

イ スマートフォン及びタブレット端末 (iOS、iPadOS、Android) で利用する主要ブラウザ (※2)

※1 Windows は Microsoft Edge、Mozilla Firefox、Google Chrome、MacOS は Safari を想定。

※2 iOS、iPadOS は Safari、Android は Google Chrome を想定。

(2)セキュリティ対応

ア ウェブサイト全体の HTTPS 化

ウェブサーバ上で公開するウェブサイトの全てのページを、HTTPS 通信により暗号化 (SSL/TLS 暗号化) して配信すること。また、ウェブサーバは Qualys SSL Server Test において A 以上の判定となるよう構成すること。なお、SSL/TLS 暗号化にあたり発生する費用についても、本業務の費用に含めること。

イ 脆弱性を悪用したサイバー攻撃被害を防止するため、定期的にセキュリティパッチを適用すること。緊急度の高いパッチはできるだけ速やかに適用すること。

ウ 第三者による不正な情報閲覧を防止するため、情報資産の暗号化を行うこと。

エ ウェブアプリケーションに対する悪意ある攻撃を防止するため、WAF または同等のアプリケーション層の保護機能 (仮想パッチなど) を利用すること。

オ マルウェアの活動を検知・阻止するため、アンチウイルス対策 (ウイルス対策ソフト等) を導入すること。

カ 通信の盗聴などを防止するため、通信の暗号化を行うこと。

キ 外部からの不正アクセスを防止するため、ポート制御や接続プロトコルの制御をファイアウォール等により実施すること。

ク 情報資産が海外法下に置かれ不測に情報資産が利用されることを防止するため、情報資産の保存先は国内サーバーとすること。

ケ システム障害、サイバー攻撃などにより情報資産が消失、利用不能になった際に元データを復元できるように、データのバックアップを行うこと。バックアップの頻度については、業務継続に支障が無いように、委託者と協議し決定すること。

コ 情報資産を廃棄する際は、情報資産流出を防止するため、物理破壊や消去ソフトによる複数回の上書き処理等の復元が容易でない方法でデータ消去を行うこととし、消去したことを委託者に報告書として提出すること。

サ システムの利用者を特定するため、1 ユーザー 1 アカウントとすること。

シ インシデント発生時に原因や影響範囲を特定するため、障害等の調査に必要なログを取得し、保存すること。

ス 個人情報の利用履歴が確認できるようにするため、以下の情報について収集し、3年間保存すること。

- (ア) 操作年月日
 - (イ) 操作時刻
 - (ウ) 操作者
 - (エ) アクセスログ蓄積対象情報（個人識別コード等、更新、検索等の対象となる個人を特定できる情報）
 - (オ) 利用部署、端末機名、処理内容その他必要な項目
- セ 不正アクセス等による重大な事故を防止するとともに、重要な権限を持つ者の ID、PW が漏れないように厳重に管理し、ID、PW が漏れたとしてもシステムに不正アクセスされないように、多要素認証または、接続できる IP アドレスの制限などを導入すること。
- ソ 情報漏洩、システム停止、マルウェア感染等のインシデント発生時に迅速かつ適切な対応を行うため、必要な対応体制（連絡体制の整備、専門人材の配置等）を確保すること。体制の規模及び対応範囲については、委託者と協議の上決定すること。
- タ インシデントの発生に備えて緊急時対応計画を策定すること。
- チ 内部不正や情報改ざん・漏洩を防止するため、必要な最小限の権限のみを付与できるようになっていること。
- ツ システム利用者に対し、多要素認証、IP アドレス制限等の導入をすること。
- テ 生成 AI は使用しないこと。

(3)ウェブアクセシビリティの確保について

ア 適合レベル及び対応度

JIS X 8341-3:2016 のレベル AA に準拠すること。

※本仕様書における「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（以下、「WAIC」という。）の「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 2016 年 3 月版」で定められた表記による。

イ 対象範囲

本業務委託で作成する全てのウェブページ

ウ アクセシビリティ方針の策定について

総務省の「みんなの公共サイト運用ガイドライン」、及び WAIC の「ウェブアクセシビリティ方針策定ガイドライン」に基づき、発注者と協議の上、ウェブアクセシビリティ方針を策定すること。

エ 試験前の事前確認について

(ア) HTML、CSS の雛形作成段階において、達成基準への対応状況を確認すること。テストツール(miChecker 等)による判定が可能な検証項目については、ツールを使用し、対応状況を確認すること。その結果は発注者へ情報提供すること。

(イ) (1)で定められた「適合レベル及び対応度」が、技術的に達成が困難である場合、代替案や例外事項の追加等を発注者へ提案し、発注者と協議の上、ウェブアクセシビリティ方針の変更を行うこと。

オ 試験の実施について

(ア) 「みんなの公共サイト運用ガイドライン」及び WAIC の「JIS X 8341-3:2016 試験実施ガイドライン」に基づき、試験を実施すること。

(イ) 試験の実施においては、テストツールによる判定だけでなく、人間による判断も行

うこと。

(ウ) 試験内容については、発注者に説明し、承認を得ること。

(エ) 試験実施の範囲

① 総ページ数が 40 ページ未満である場合

試験を全ページで実施すること

② 総ページ数が 40 ページ以上である場合

当該システムからランダムに 40 ページ抽出し、試験を実施すること。なお、40 ページの中には次のページを含めること。

■ 試験を必ず実施するページ

- ・ トップページ
- ・ サブディレクトリ直下の代表ページ(sub-content/index.html 等)
- ・ アクセシビリティに関連するページ
- ・ 利用者から問い合わせを受けるウェブページ（存在する場合）

カ 達成基準チェックリスト及びその検証方法を特定できる技術的根拠（実装チェックリスト）の作成について

「みんなの公共サイト運用ガイドライン」及び WAIC の「JIS X 8341-3:2016 試験実施ガイドライン」に基づき、次のチェックリストを作成すること。

(ア) 達成基準チェックリストの作成について

WAIC の「達成基準チェックリストの例」を参考に、各項目の試験結果を記載した達成基準チェックリストを作成すること。

(イ) 実装チェックリスト(達成方法及びその検証方法を特定できる技術的根拠)の作成について

WAIC の「JIS X 8341-3:2016 試験実施ガイドライン」の「3.1 達成方法及びその検証方法を特定できる技術的根拠を示す方法の例」を参考にして実装チェックリストを作成すること。

キ 試験結果の説明及び不備の修正について

達成基準チェックリストの各項目の試験結果について発注者に説明し、試験結果の妥当性について承認を得ること。不備等が発覚した際には、速やかに該当箇所の修正、及び再度試験実施を行い、発注者の承認を得るまで対応すること。

ク ウェブアクセシビリティ方針及び試験結果のページの作成・公開について

(ア) ウェブアクセシビリティ方針及び試験結果のページの作成について

「ウ」で策定したウェブアクセシビリティ方針のページを作成すること。また、「カ

(ア)」で作成した達成基準チェックリストを基に、試験結果のページを作成すること。

(イ) ウェブアクセシビリティ方針及び試験結果のページの公開について

「ク(ア)」で作成したページを公開すること。なお、ウェブアクセシビリティ方針のページは、当該サイトの全画面から 2 クリック以内にたどりつけるよう、フッター等にリンクを配置すること。

※パッケージシステムの仕様等により各画面に任意のリンクを設置できない場合は、当該システムの利用方法等を示したページや利用者向けマニュアル等にリンクを配置すること。

※アクセシビリティに関する参考ページ

(1) みんなの公共サイト運用ガイドライン

https://www.soumu.go.jp/main_content/000945249.pdf

(2) WAIC の公開しているガイドライン一式

ア JIS X 8341-3:2016 解説

<https://waic.jp/docs/jis2016/understanding/201604/#details>

イ 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

<https://waic.jp/docs/jis2016/compliance-guidelines/202104/>

ウ ウェブアクセシビリティ方針策定ガイドライン

<https://waic.jp/docs/jis2016/accessibility-plan-guidelines/202112/>

エ JIS X 8341-3:2016 試験実施ガイドライン

<https://waic.jp/docs/jis2016/test-guidelines/202012/>

オ 達成基準チェックリストの例

https://waic.jp/docs/jis2016/test-guidelines/202012/gcl_example.html

(4) UI/UX について

UI/UX の視点で各種テストを実施し、児童・生徒が親しみを持てるようイラストなどを活用するとともに、直感的に使いやすくわかりやすく学校でも家庭でも学びやすい UI となっていることを確認すること。

委託者が開発段階において UI/UX の視点で確認テストができるようプロトタイプやモックアップ、デモ環境等適宜用意すること。また、その確認結果を基に必要な改善を行うこと。パッケージシステムの場合も、可能な限りカスタマイズすること。

構築にあたっては、UI/UX に関して、企画、設計、構築、確認テスト等のそれぞれの場面において委託者の確認を得ることとし、それらの結果を報告書として提出すること。

2 非機能要件

(1) 利用期間

2026 年 12 月 1 日から 2027 年 12 月 31 日までを想定する。

(2) 利用時間

メンテナンス時間や計画停電を除き 24 時間とする。

(3) 処理能力要件

ア 応答時間

応答時間は 3 秒以内とすること。

イ 同時アクセス数

通常 100 ユーザーと想定し、ピーク時には 300 ユーザーの同時アクセスに対応できる仕様とすること。

(4) システム稼働率

稼働率については、99%以上とすること。