

日野市公式ホームページUI／UX改善支援業務
要求仕様書

令和8年4月27日

1. 事業概要

1.1. 業務の名称

日野市公式ホームページUI／UX改善支援業務

1.2. 目的

日野市公式ホームページにおける住民サービスの向上のため、自治体サイト利用者の行動データを収集・分析した結果に基づき、市民が必要とする情報への個別最適な導線を市職員が自ら設計でき、かつ既存のCMSを改修することなくこれらを実装できる環境を整えることにより、市職員による継続的なUI／UX改善を支援する。

1.3. 委託期間

契約締結日の翌日から令和9年3月31日までとする。

1.4. 履行場所

市が指定する場所とする。

1.5. 支払方法

業務完了後一括払いとし、請求を受けた日から30日以内に支払うものとする。

2. 事業の進め方

2.1. 事業コンセプト

現在の日野市公式ホームページをリニューアルした平成30(2018)年以降、行政手続のオンライン化の推進や生成AI技術の急速な普及など、自治体サイトを取り巻く状況は大きく変化した。これからの自治体サイトは、単に情報が集積されているだけでは十分に役目を果たしているとは言えず、情報の提供は勿論のこと、その情報を必要としている住民が、迷わず、素早くたどり着き、内容を理解でき、次に何をすればよいか分かり、行動できることを実現するために、利用者に寄り添うサポートと、デジタルによる行政手続やサービスへの誘導、完結までを担うべきものになると考えている。

このことを実現するため、市は日野市公式ホームページUI／UX改善プラン（別紙）を策定し、本業務を含む一連のUI／UX改善は『「電話で聞いた方が早い」と言われない』をコンセプトとしている。

本プラン及びコンセプトのもと、具体的に目指す成果は下記の通りである。

【誰に（ペルソナ）】

- 「日常生活に欠かせない、またはより充実させるための市民サービスや、ライフイベントにおける手続きなどをはじめ、さまざまな情報を必要としている」利用者に

【目的（ペルソナがしたいこと・達成したいこと）】

- 「まずは生活・暮らしに関する情報を入手」するために

【役割（価値提供できること）】

- 市ホームページは「単に情報を得られるだけでなく、探すこと・読むことにストレスを感じることなく理解でき、オンライン上で完結できるものは完了するところまで案内してくれる、一連のサービス提供」を担う

2.2. 基本方針

前述のプラン及びコンセプトに基づき目指す成果を達成するために、本業務では下記3つの方針を実現させ、事業成果として可視化すること。ほか有効な提案はこれに留まらず受け入れられる。

- (1) 利用者の体験を向上させるローコード・ノーコードプラットフォームの導入
- (2) サービスデザイン思考力及びデータマーケティングに必要となるスキルの獲得
- (3) 市職員によるMVP（Minimum Viable Product）施策を基本とした改善サイクルの自走

2.3. 用語の定義

- (1) 利用者 日野市の市政情報入手のために日野市公式ホームページにアクセスし閲覧する者、及びオンライン上の日野市の行政手続・各種申請や申し込み等を行おうとする者
- (2) 施策 利用者の行動に応じて日野市の市政情報・行政手続・各種申請や申し込み等への導線として、日野市公式ホームページ上で自動的に表示されるもので、施策毎に異なる表示条件等を指定できるシナリオ及びテキスト・画像・動画・選択肢・入力欄などの要素の組み合わせからなるもの
- (3) コンバージョン 本業務におけるコンバージョンとは、日野市の市政情報入手すること及び日野市の行政手続・各種申請や申し込み等のページに到達（遷移するボタンまたはリンクをクリック）することをいう

2.4. 提案事項の履行

本業務の委託契約を締結する過程等で提案した内容のうち、項番1. 3の委託期間中の取り組みについては、企画提案書やプレゼンテーション時の議事録に従い、受託者が履行すること。

3. 業務内容

3.1. 利用者の体験を向上させるローコード・ノーコードプラットフォームの環境構築及び初期設定

ローコード・ノーコードで操作可能な下記ツールまたは機能を備えた、利用者への情報提供をパーソナライズ化するプラットフォームの環境を構築し、市職員が操作できるよう初期設定を行うこと。

プラットフォームはインターネット上に構築し、使用する各職員の端末にてコンテナ型に仮想化されたインターネットブラウザから使用できるものとする。

また、使用する職員数は10人程度とし、個別のアカウントを払い出すこと。各アカウントに対し権限レベルを設定できる場合は、①プラットフォーム全体の設定・ユーザー管理・アクセス権設定など全ての権限を

持つシステム管理者、②管理者権限の一部を持つ運用管理者、③一般ユーザーの最大3段階とすること。

必須としているものは必ず構築することとし、記載の条件をすべて満たす（必須のツールまたは機能のみで満たすことができない場合は、提案価格の範囲内において同一プラットフォーム上で機能する他のツールとの組み合わせにより満たすことも可とする）こと。

任意としているものは、本業務の目的の達成に寄与するツールまたは機能を、提案価格の範囲内で選定し構築すること。

なお、初期設定において、日野市公式ホームページ（CMS含む）にて必要となる作業については、手順等を確認できる資料を提供すること。

【必須】

コンバージョンを改善するためのWeb接客ツールまたは機能

- 施策のシナリオ及びテンプレートが予め用意されているまたは適宜用意すること。
- 利用者の行動を分析した上で施策を実装できること。
- 利用者の行動を確認した上で施策を改善できること。
- 各施策はポップアップ表示及びページへの埋め込み表示により実装できること。
- アンケート機能を持つ施策を実装できること。
- 日野市公式ホームページ内の要素をパーソナライズ化できること。
- 施策によるコンバージョン率を市職員が確認できること。

【任意】

(1) アクセス解析ツールまたは機能

(2) BI (Business Intelligence) ツールまたは機能

(3) CDP (Customer Data Platform) ツールまたは機能

(4) DMP (Data Management Platform) ツールまたは機能

(5) MA (Marketing Automation) ツールまたは機能

(6) 上記の他、本業務の目的の達成に寄与するツールまたは機能

3.2. サービスデザイン思考力及びデータマーケティングに必要となるスキルの獲得の支援

項番3.1のプラットフォーム及び各種ツールまたは機能を用いてコンバージョンを改善していくためには、サービスデザイン手法やデータマーケティング手法に関する知識や情報を一定程度理解し、適切に活用する能力が求められる。

このことから、市職員10人程度を対象に、当該市職員が同プラットフォーム及び各種ツールまたは機能を効果的に使用し、施策の企画・実装と改善に継続的に取り組むリテラシーを獲得するための支援を行うこと。

3.3. 市職員によるMVP (Minimum Viable Product) 施策を基本とした改善サイクルの自走の支援

マーケット職ではない市職員が本来業務と兼ねて施策の企画・実装と改善に取り組むことから、項番3.1のプラットフォーム及び各種ツールまたは機能を使用する各職員により異なる課題及びタイミングに応

じ、適時的な支援を行うこと。

4. 提出書類

4.1. 業務契約後

受託者は、契約後速やかに以下の書類を市に提出すること。

- (1) 着手届
- (2) 業務計画書及び工程表

4.2. 業務完了時

業務完了にあたっては、下記関係書類を市に提出し完了検査を受けること。

- (1) 完了届
- (2) 履行報告書

5. その他

5.1. 再委託

本委託業務の実施に当たって、全ての作業を他の事業者にも再委託しないこと。ただし、本業務の一部を再委託する場合には、契約までに委託者に再委託に関する事項を記載した書面を提出し承認を得ること。

なお受託者は、再委託先と再委託業務に関わる守秘義務契約、並びに個人情報の取扱いに関する機密保持契約等を締結して、本業務に関わる全ての情報の取扱いを十分に配慮した措置を取ること。

再委託範囲については、受託者が責任を果たせる範囲内とし、再委託に問題が生じた場合には受託者の責任において対応すること。

5.2. 機密情報の取り扱い

受託者は、本業務の履行により知り得た内容を一切第三者に漏らしてはならない。

5.3. 付帯事項

(1) 情報セキュリティポリシーの遵守

- 1) 本業務を履行するにあたって、「外部委託における情報セキュリティ遵守事項」を厳正に遵守すること。
- 2) 日野市の情報資産の保護が適正に行われていることを確認するため、「外部委託における情報セキュリティ遵守事項」に述べる書類（様式1～様式6）を業務内容に応じて提出すること。なお、「外部委託における情報セキュリティ遵守事項」については日野市ホームページの入札情報から入手できる。
- 3) 本業務を履行するにあたって、重要情報（機密性2以上の情報）を取り扱う場合には、盗難・改ざん・紛失・破損等を防止するための適切な処置を講じること。また、情報漏えい等が発生した場合の報告体制も整備すること。

4) 本業務を履行するにあたって、秘密保持に関する条項を遵守すること。なお、当該条項については、日野市ホームページで確認すること。

(2) 環境負荷低減の取組みについて

1) 日野市では、「SDGs未来都市」として、資源の有効活用と廃棄物の削減による循環型社会の実現を目指し、環境マネジメントシステム「ひのエコ（事務事業のあらゆる領域における環境負荷の低減）」を推進している。

一方で、持続可能なまちを実現するためには、行政だけでなく、事業者や地域とのパートナーシップによる目標と価値観の共有が不可欠である。

このことを踏まえ、本業務の実施にあたっては、次に掲げる日野市の方針等（日野市ホームページにて閲覧可能）に記載している内容を遵守すること。

①環境基本計画 ②環境配慮指針 ③環境方針 ④環境管理上の要望について

⑤地球温暖化対策実行計画 ⑥気候非常事態宣言 ⑦日野市プラスチック・スマート宣言

2) 洗剤の使用については、天然素材を利用した洗剤など、環境にやさしいものを使用すること。

ただし、業務履行上その目的を達成することが困難な場合に限り、必要最小限での合成洗剤使用を可能とする。

(3) 障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の提供の義務

本業務の履行にあたって、「日野市障害者差別解消推進条例（令和元年条例第42号）」に基づき、次の事項に留意すること。

1) 障害を理由とする不当な差別的取扱いを禁止するとともに、事業者は合理的配慮の提供をすること。また、従業員に対し、障害及び障害者に対する理解を深める取組を行うよう努めること。

このほか、障害者に対してはその障害種別に応じて、適切な対応を行うこと。

2) 差別等事案を解決するための手続きの過程で、同条例第13条の規定に基づき、当該事業者が正当な理由なく同条例第12条の規定による「勧告」に従わないときは、日野市はその勧告の内容を公表することができる。

なお、「日野市障害者差別解消推進条例」は日野市ホームページにて確認することができる。

(4) 内部通報制度

1) 日野市では、組織全体のコンプライアンスを推進するため、「日野市職員等の内部通報及びコンプライアンス確保に関する条例（令和3年6月1日施行）」を制定し、内部通報制度を導入している。本業務の履行に当たり、日野市の事務事業に係る法令違反、不当な行為等を発見したときは、日野市が設置する行政監察員に対し、その旨を相談又は通報するよう努めるとともに、通報対象となる事実について、行政監察員が調査を行う際は、当該調査に協力しなければならない。

2) 内部通報をしたこと、又は行政監察員が行う調査に協力したことを理由として、不利益な取扱いを受けたと思われるときは、行政監察員に対し、その旨を相談又は申し出ることができる。

なお、「日野市職員等の内部通報及びコンプライアンス確保に関する条例」その他内部通報に関する通報先、通報方法等の詳細は、日野市ホームページにて確認することができる。

(5) 環境により負荷の小さい自動車利用

本契約の履行に当たって自動車を使用し、又は使用させる場合は、都民の健康と安全を確保する環境に関する条例（平成12年東京都条例第215号）他、各県条例の規定に基づき、次の事項を遵守すること。

- ・ディーゼル車規制に適合する自動車であること。
- ・自動車から排出される窒素酸化物及び粒子状物質の特定地域における総量の削減等に関する特別措置法（平成4年法律第70号）の対策地域内で登録可能な自動車利用に努めること。

なお、適合の確認のために、当該自動車の自動車検査証（車検証）、粒子状物質減少装置装着証明書等の提示又は写の提出を求められた場合には、速やかに提示又は提出すること。