

広島市立安佐市民病院 ホームページ運用保守業務 仕様書

1. 業務名

広島市立安佐市民病院ホームページ運用保守業務

2. 業務の目的

広島市立安佐市民病院ホームページ運用保守業務（以下「本案件」という）は、広島市立安佐市民病院（以下「本院」という）のホームページ（以下「ホームページ」という）のコンテンツ作成やソフトウェア等の運用・保守を行い。また、アクセス数向上に向けた提案・対応を行うことにより利用しやすく、充実した情報提供を目的とする。

3. 業務の概要

(1) 業務内容

- ア. Word Press を利用したコンテンツ・マネジメント・システム（以下「CMS」という。）などのソフトウェアの保守
- イ. サーバーのホームページ環境更新、OS、ソフトウェアバージョンアップ対応・セキュリティパッチ対応、メンテナンス対応、更新による不具合対応
- ウ. CMS ソフトウェアのバージョンアップ対応、セキュリティパッチ対応、メンテナンス対応、バージョンアップなどの更新による不具合対応
- エ. コンテンツ等の制作・更新作業、本院のサイトを利用した問い合わせフォーム作成・更新
- オ. 掲載するホームページ用写真及び地図、建物レイアウト・配置図、図表や掲載するイラスト、ロゴ、バナー、Favicon の制作・更新
- カ. ホームページの更新（年間100ページ程度を想定）
- キ. CMS 等の仕様変更等のマニュアル更新や運用マニュアルなどのドキュメント管理及び職員への操作指導
- ク. 本院からの問い合わせ対応、障害復旧対応
- ケ. 作成したホームページのアクセシビリティチェック検査結果の提示、アクセシビリティの助言・対応、アクセシビリティ検査・報告
- コ. ホームページの運用について提案・助言
- サ. ホームページアクセス解析及びアクセス数の向上に向けた提案、助言
- シ. 不正アクセス調査、対応
- ス. ホームページ全般のコンサルティング及び本院のイントラウェブページのコンサルティング・補助

- セ. 本業務を実現するための必要な作業（費用は本契約費用に含む。）
- ソ. その他の付帯業務

4. 委託期間

契約締結の日から平成34年3月31日まで

5. 仕様要件

(1) システム要件

ア. ホームページサーバー

ホームページは本院がインターネットサービスで契約利用するサーバーに構築するが、サーバーサービス契約業者とホームページサーバー等について協議して保守すること。また、ホームページがサーバー上で問題なく運用できること。

(ア) サーバーサービス契約業者：(株)エネルギーコミュニケーションズ

(イ) 利用CMS：WordPress

(ウ) その他：サーバー等の設定変更については、サーバーサービス契約業者と協議し本院の了承のうえ行うこと。

イ. ホームページ利用者

以下の要件で本院のホームページが支障なく利用できること。

(ア) OS

主要なOS、サポートされているバージョンの対応をしていること。

(イ) ブラウザ

主要なブラウザに対応していること。

・インターネットエクスプローラー、Google Chrome、Safari、Firefox

・Android、iosなどの携帯、スマートフォン、タブレット端末用のブラウザ

ウ. CMSなどのソフトウェア

以下の要件で支障なく利用できること。

(ア) OS

主要なOS、サポートされているバージョンの対応をしていること。

(イ) ブラウザ

ブラウザを利用したソフトウェアの場合、主要なブラウザに対応していること。

・インターネットエクスプローラー、Google Chrome、Safari、Firefox

エ. ホームページ環境・ページ構築業者

(株) エネルギーコミュニケーションズ

(2) ホームページ保守情報

ア. 稼働時間

24時間365日（サーバー停止などのメンテナンス時間を除く。）

イ. サポート

- ・サポート窓口への問い合わせは本院職員のみが行う。
- ・問い合わせ時間
平日（土、日、祝日、病院休業日を除く）8時30分～17時30分
※ホームページダウン等の緊急時はこれによらない。
- ・問い合わせ方法
電話もしくはメールによる。
- ・通常時や緊急時の問い合わせ窓口の連絡体制などを、本院に書面にて提出すること。

(3) ホームページ構成

ア. トップページ

本院で稼働しているホームページはナビゲーションメニュー、バナー項目、自動的に切り替わるパターン画像、お知らせ、イベント情報、ヘッダーメニュー、フッターメニュー、特設バナー等の情報で構成され、診療科などのボタンを配置し、検索ツール、外国語ページへのリンクなどの機能や項目などで構成される。

イ. サブページ

トップページと同様にヘッダーメニューおよびナビゲーションメニュー、本文などを表示した構成であり、ページ内容は診療科別ページ、医療機関・医療従事者向けページ、診療案内ページ、病院紹介、交通・施設案内などを構成される。

ウ. その他

本院のホームページ構成を維持すること。

(4) ホームページ要件

効率かつ効果的な内容としたページ数及びホームページの構成であることを目標としているためのページやコンテンツの構成を本院に提案すること。また、コンテンツ等を作成する際には本院と事前に協議を行い決定する。また、現行運用しているホームページのデザインやプログラム等の環境は本院向けにカスタマイズされたものであるため、そのホームページの運用に支障がないよう現行のホームページ制作者や本院と協議し適切な作業や対応を行うこと。

ホームページの作成は、本院の承認のうえ構築すること。なお、このホームペー

ジのデザインや画像などの使用は、利用にかかる費用及びライセンス費用など発生しないものとする。

ア. ホームページ基本要件

(ア) ホームページの基本的な仕様は以下のとおりとする。また、原稿は基本的に本院が準備するが、ホームページの内容、構成、デザインは本院と協議し承認のうえ決定すること。また、以下の仕様内容を留意し本院とページ内容を協議のうえ制作すること。

- ・各ページは統一的なレイアウトデザイン、配色とすること。
- ・ホームページで使用する言葉は、利用者が理解し易い言葉を使用する。このため専門用語、カタカナ言葉を多用せず、これらの言葉を使用する場合は、必ず注釈を付けることとしているため、ホームページ全体で統一的な言葉を使用するため必要な対応を考慮し制作すること。
- ・難しい外国語や漢字、専門用語、省略語は多用しないため使用する時は用語解説や用語集、読み仮名、正式名称をつけるなどの対応をすること。
- ・検索ツールからサイト内の知りたい内容が容易に検索できること。
- ・掲載するコンテンツのタイトルは、伝えたい内容を分かりやすく、また、簡潔なものとする。
- ・各ページの上部に検索機能を設定し、検索機能によりサイト内の必要な情報検索が容易にできること
- ・文字色と背景色の差（コントラスト、明度）を十分とること。基本的に背景色は白であること。
- ・文字サイズを固定しないこと。また、インターネットエクスプローラーなどのブラウザからの文字サイズ変更のみでなく、ウェブページ上に配置された文字サイズの切り替えボタンなどにより変更が可能なこと
- ・表、グラフ、図の表示サイズが拡大表示などで変更できること
- ・背景色を変更できること。
- ・身体障害者・視覚障害者がマウスに依存しないキーボードのみでの操作が可能であること。
- ・音声ガイドソフトが利用できる文字表示順・配置や構成であり音声案内やその他機能が可能であること。また、ヘッダ部分をスキップさせ本文から読み上げるような仕様とすること。
- ・可能な限り、現在のウインドウから新しいウインドウで開くことはせず、必要であれば新しくウインドウを開くことを明示すること。また、基本的には“戻る”ボタンで前ページへ戻る操作が可能なこと。
- ・画像には必ず alt 属性により代替テキストを入れること。
- ・リンクファイルを開く場合、必要に応じてファイル種別、ファイルサイズは併

記すること。

- 音声情報は、テキストでの情報も提供すること。
- 動画情報が提供できること。
- 音による情報提供は自動再生しないこと。
- 表示内容は点滅させないこと。
- なるべく3階層を超えるリンクを設けないこと。
- 各ページにパンくずリストを設定すること。また、ウェブページ制作時に作成が可能であること。
- わかりやすい言葉とし、かつ利用しやすい配置構成であり、必要最小限の情報で理解できる情報であること。
- 1画面は、できるだけスクロールせずに画面が見られること。やむをえずスクロールする場合はナビゲーション(“先頭に戻る”ボタンなど)を設定すること。
- 多言語が充実していること。(本業務では英語ページを作成する。また、他の言語も追加できる構成であること。)またページの作成すること。作成するページは診療案内、病院へのアクセス、地図など主要なページを想定しているが、作成ページは本院と協議し決定すること。
- 翻訳ページを作成する場合は、正しい翻訳であることがわかる証明書を作成すること。なお、証明書の書式は問わないが、ネイティブチェックを行ったうえで翻訳者の経歴、資格などを証明書に記載すること。なお、翻訳システムによる自動翻訳化は行わないものとする。
- できるだけ1ページがA4で印刷可能であり、ページは色のみによる情報の識別や指示を使用していなく、テキスト情報が記載されており、カラープリンタだけではなくモノクロプリンタでの印刷を利用して印刷情報の識別ができること。
- 利用者のパソコンの機能や能力、インストールされたソフトの有無に極力影響しない構成であること。
- 機種依存文字や外字、半角カナは使用しないこと。
- WORD文書、EXCELデータはなるべく使用しないこと。
- PDFファイルの使用は必要最小限であり、なるべく使用しないこと。使用する場合はファイル種別、ファイルサイズを明記のうえAdobe Reader等の無料ダウンロードへのリンクを設け、HTMLファイルも添付すること。なお紙文書等のスキャナ取り込みによるPDFファイルは使用しないこと。
- Flashで作成したものは使用しないこと。
- リンクするファイルはなるべく1MB以下になるようにすること。
- 音声案内に対応できないためフレームは使用しないこと。
- ページごとにそれぞれのページ内容がわかるタイトルを付けること。

- ・ページごとにHTMLで使用する言語を宣言すること。
 - ・単語の途中に空白（スペース）や改行は入れないこと。
 - ・ホームページのアクセス解析・統計機能を構築すること。
 - ・携帯・スマートフォン用ページを構築すること。
 - ・携帯用ページは診療科、診療時間、アクセス方法など限られたページとする。
具体的な掲載ページ・内容は本院職員と協議して決定すること。
 - ・レスポンシブWebデザインの場合でスマートフォン、タブレットを利用する場合、スマートフォン表示やパソコン表示の切り替えが手動でも可能なこと。
 - ・携帯・スマートフォン用Webページは本院職員でも修正できること。
 - ・サイトマップを作成すること。
 - ・病院へのアクセス地図はGoogle Mapなど利用した地図の仕組みを構築すること。
 - ・必要なページにアンケート機能（Webページの感想など）が利用でき、アンケート内容はCSVデータで出力できる機能を備え、必要に応じ利用できること。
 - ・SNS（Facebookなど）、医療連携などの組み込みが可能であり拡張性があること。
 - ・Webフォームで入力できる仕組みを備え、入力されたデータは一括操作でCSVデータなどに出力できる機能を備えており、必要に応じ利用できること。
- (イ) 高齢者や障害者といった、ホームページ等の利用になんらかの制約があるなど利用に不慣れな人々を含めて、ホームページ等で提供される情報や機能を誰もが支障なく利用できるアクセシビリティに関するJIS規格（JIS X 8341-3：2010「高齢者・障害者等配慮設計指針—情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス—第3部：ウェブコンテンツ」）に基づく必要な対応を行うこと。達成等級は可能な限り“AA”に準拠することを目標とする。ただし、その対応が困難であり対応できない場合やその他諸事情により対応できない場合など本院担当者と協議し決定すること。また、対応結果は項目・理由などを記録し書面にて報告すること。
- (ロ) 「医療機関のホームページ内容の適切なあり方に関する指針（厚生労働省）」、「みんなの公共サイト運用モデル（総務省）」、「ウェブコンテンツ・アクセシビリティガイドライン（WCAG）2.0 W3C 勧告」に沿った対応を行うこと。ただし、その対応が困難であり対応できない場合やその他諸事情により対応できない場合など本院担当者と協議し決定すること。また、対応結果は項目・理由などを記録し書面にて報告すること。
- (エ) 使いやすく、必要な情報をスムーズに取得できるとともに、アクセス数および満足度の向上を図るための仕組みを提案し構築すること。また、セキュリティ

分析やアクセス解析を行い毎月本院の指定した日時にセキュリティ分析やアクセス状況の結果を報告し、セキュリティ分析結果やアクセス分析したアクセス数向上に向けた提案をすること。

- (オ) コンテンツに関する情報は本院職員が準備するが、デザイン、内容については双方内容を協議し本院職員の下承のもと掲載する。
- (カ) 本院で契約しているサービスのサーバー等システムにホームページ環境に構築するが、他の機器などが必要となる場合、本契約の費用に含めること。また、契約期間内にサーバー等バージョンアップにより不具合や現状維持できない等で作業が発生し対応する場合も同様とする。
- (キ) ホームページ用写真およびイラスト制作は案を数例提案し本院下承のもと決定し掲載する。なお導入後に利用のための費用やライセンス費用など発生しないものとする。また、その他の本院が提供する写真は加工編集を行い掲載すること。
- (ク) 必要なコンテンツなど企画を提案し、本院と協議し下承のもと作成すること。
- (ケ) 直接ホームページを更新するのではなく、段階的に承認を得て更新する方法をとっているため 本院に承認無しで直接掲載中のホームページを更新しないこと。
- (コ) ホームページの掲載、運用、などに必要なマニュアルの作成・更新及び職員へのCMSなどのソフトウェアの操作や公開手順及びアクセシビリティの研修（研修は年1回2時間程度を想定、研修資料は作成すること、また、研修内容は動画を撮影し電子媒体（CD、DVDなど）で本院へ提供すること。）を行う。なお、マニュアル等の資料はワード、エクセル、パワーポイント等で制作し電子媒体（CD、DVD）および印刷物を納品すること。

イ. CMSなどのソフトウェア要件

- (ア) CMSの変更があった場合、運用マニュアルを更新すること。
- (イ) CMSなどのバージョンアップによりホームページに不具合等発生した場合は対応すること。

ウ. その他

- (ア) サーバーバージョンアップ対応に係る不具合等の修正も対応すること。
- (イ) 本院のホームページはWord Pressなどを利用して㈱エネルギーコミュニケーションズが本院向けにカスタマイズしホームページ制作環境やホームページの構築を行っている。このため、ホームページサイトをホームページ環境のソフトウェア等についての更新は構築業者と協議しカスタマイズ等の影響を考慮して行うこと。また、更新においての不具合も対応すること。なお、これに係る費用が発生する場合は本契約に含める。

(ウ)本仕様の実現に向けた機器等の構成を構築し機器の調達に係る費用は経費に含めること。

6. 損害賠償

受託者は、その責めに帰すべき理由により、第三者に損害を与えたときは、受託者の負担において、その損害を賠償しなければならない。

7. 著作権等

- (1) 本業務で作成された成果物についての著作権は、原則的に本院に帰属するものとする。
- (2) 本業務においての成果物は第三者の権利を侵害していないこと。
- (3) 本契約において成果物の著作人格権については行使させないこと。

8. 協議・報告等

病院内での協議・報告等は月1回の進捗状況報告、その他協議を想定している。本業務で行った協議内容は議事録を作成し協議後3営業日以内に提出し本院に承認を得ること。

9. その他

本仕様において疑義が生じた場合、または、定めのない事項については本院担当者と協議して定めるものとする。なお、協議後における、協議録の作成及び提出は必ず行うこと。