

## 苫小牧市多文化共生情報発信業務 提案仕様書

### 1 業務名

苫小牧市多文化共生情報発信業務

### 2 目的

本業務は、令和6年度末に策定された「苫小牧市多文化共生指針」に基づき、「苫小牧市多文化共生ポータルサイト（仮称）」を構築し、外国人市民をはじめとする市民に対して多文化共生に関する情報を効果的に集約・発信することを目的とする。また、これにより、市民が多文化共生に参画しやすくなる環境を整備し、持続可能な多文化共生社会の実現を目指す。

### 3 履行期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

### 4 提案上限額

6,500,000 円（消費税 10%相当額を含む税込金額）

### 5 業務概要

本業務の主な内容は以下のとおりとする。

#### （1）「苫小牧市多文化共生ポータルサイト（仮称）」構築及び運用管理

- ① 統一的なページデザイン及びロゴデザイン等の制作
- ② ポータルサイトの開設
- ③ 初期掲載情報の作成及びセットアップ
- ④ 操作マニュアルの作成及び運用支援
- ⑤ サーバー管理及びアクセス管理
- ⑥ 保守・運用支援

#### （2）LINE 公式アカウント（苫小牧市国際交流サロンぐる〜りワールド）の運用及び管理

- ① LINE 公式アカウント「スタンダードプラン」（月額 15,000 円）の運用管理
- ② リッチメニュー等の作成を含む、効果的な運用支援

#### （3）国際交流ボランティアの管理・連携業務

- ① LINE 公式アカウントと連携した国際交流ボランティアの登録フォーム作成
- ② LINE 公式アカウントと連携した国際交流ボランティア名簿の管理

## 6 業務内容詳細

各業務の内容は、以下のとおりとする。

### (1) 「苫小牧市多文化共生ポータルサイト（仮称）」構築及び運用管理

以下の要件に基づき、ポータルサイトを構築し、運用支援及び管理を行うこと。なお、掲載内容及び機能に関しては、令和 7 年度実施の基礎調査結果に基づき、本市と協議のうえで決定する。

#### ① サイトの基本コンセプト

##### (ア) 想定利用者

外国人市民及びその支援者を中心とした全市民

##### (イ) 役割・機能

- ・ 外国人市民及びその支援者が、やさしい日本語または多言語で情報を迅速かつ簡便に取得できること。市ホームページやその他関連サイト、SNS 等にアクセスするための情報の入り口機能を持ち、生活・防災情報、イベント情報、市役所の手続き情報、就労・雇用に関する情報等を提供すること。
- ・ 本サイトは、既存の「苫小牧市外国人相談窓口ホームページ」に代わるサイトとして構築することを理解の上、内容の充実・発展を図ること。

#### ② サーバー環境

(ア) 外部からの不正アクセス等のサイバー攻撃に対して十分な耐性を有する環境とすること。

(イ) サーバーは国内データセンターに設置されたクラウド型サービスを利用するものとし、AWS、GCP 等の大手クラウドサービスまたは国内大手レンタルサーバーの法人向けプランと同等以上の性能及びセキュリティ水準を有すること。

(ウ) ドメイン取得・更新費用及びサーバー利用料は、履行期間中（令和 9 年 3 月 31 日まで）の分を受託料に含めるものとする。

(エ) 24 時間の運用を可能とすること。

#### ③ 構築要件

(ア) 別紙「多文化共生ポータルサイト設計案」の内容を参考として、初期掲載情報をセットアップすること。

※現時点で目安として示すものであり、令和 7 年度実施の基礎調査結果に基づき最終化する。

(イ) 初期掲載情報は、市及び有識者と協議のうえ作成する。

(ウ) CMS（コンテンツ管理システム）を導入し、市職員による情報の追加・変更・削除が可能であること。

(エ) PC 及びスマートフォン等、多様な端末に対応すること。

(オ) ふりがなの ON/OFF 機能及び「やさしい日本語」への切り替え機能を実装すること。

(カ) 市が指定する 5 言語程度への自動翻訳切り替え機能を実装すること。 Google 翻訳等のサービスの利用を基本とするが、固有名詞（施設名・地名等）の誤訳を修正するための辞書登録機能を有することが望ましい。

(キ) サイト内検索を可能とすること。

④ 運用

(ア) 管理者用のログイン ID 及びパスワードを複数付与し、市職員によるサイト管理ができること。

(イ) OS やブラウザ等のバージョンアップ及びポータルサイトの機能追加・改修等に、保守契約の範囲内で対応すること。

(ウ) アクセスログの管理を行うこと。

(エ) ポータルサイトの更新や管理・運用に関する「操作マニュアル」を作成すること。

(オ) 定期的なデータバックアップを実施し、障害発生時の迅速な復旧体制を確保すること。

(2) LINE 公式アカウント（苫小牧市国際交流サロンぐる〜りワールド）等コミュニケーションツールの運用及び管理

以下の業務については、原則、市未来創造戦略室の既存の「LINE 公式アカウント「苫小牧市国際交流サロンぐる〜りワールド」」を使用するものとする。上記 LINE 公式アカウントを使用せずその他のサービスを提案する場合は、既存の LINE 公式アカウントが保有するデータの移行を含めた提案を必須とする。

① 運用内容

(ア) LINE 公式アカウント「スタンダードプラン」(月額 15,000 円) の運用管理を行い、市職員による情報発信を支援すること。

(イ) ボランティア登録フォームとの連携による運用支援を行うこと。

② 効果的な運用支援

(ア) リッチメニュー等の作成や更新

(イ) ステップ配信設計の更新

(ウ) 対応時間外の自動応答設計の更新

(3) 国際交流ボランティアの管理及び連携業務

名簿管理にかかる連携サービス等を利用し、以下の業務を行うこと。現行の連携サービス(Liny)に限らず、受託者からの提案を踏まえ、市と協議のうえ決定する。なお、システム利用料も本委託費に含む。

① 登録フォームの作成及び更新

(ア) (連携サービスを変更する場合) 登録フォームの作成

(イ) 登録フォームの更新

② 名簿管理及び運用

(ア) (連携サービスを変更する場合) 名簿の移行作業（※前年度事業者と協力し実施）

(イ) 以下のボランティア種別毎に名簿管理を行う。

- ・ 通訳・翻訳
- ・ 日本語指導
- ・ ホームステイ
- ・ 交流・文化・観光・スポーツ

(ウ) 市が名簿の提供を求めた際は、Excel 形式で提供すること。

(エ)市の依頼に基づき、ボランティア種別毎の登録者に対し配信を行う。

(4) その他

その他、多文化共生や外国人向けの情報発信

7 実施体制

(1) 受託者は、本業務の実施に際し、業務実施責任者を配置し、円滑な実施体制を整えること。

(2) 本業務に関して、多文化共生や外国人支援などに関する知見を有する市内の事業者または個人へ助言及び伴走を求めること。尚、助言に係る謝金や再委託契約金等の経費は本委託費に含める。

(3) 受託者が業務を第三者へ委託する必要がある場合は、市へ事前に報告し、「再委託承諾申請書」を委託者に提出し承諾を得ること。

8 情報セキュリティ及び個人情報保護

(1) 受託者は、本業務で知り得た情報を第三者に漏らしてはならない。契約期間の終了または解除後も同様とする。

(2) 受託者は、本業務の成果品（業務の過程で得られた記録等を含む）を本市の許可なく第三者に閲覧、複写、貸与または譲渡してはならない。

(3) 受託者は、市から提供された資料やデータを本業務以外の目的で使用・口外してはならない。

(4) 受託者は、LINE 公式アカウントにおける市民とのメッセージ内容等を業務以外の目的で閲覧・使用・口外してはならない。市民からのメッセージを本市より先に閲覧する必要がある場合、あるいはやむを得ず閲覧した場合は、本市への連絡・報告を必須とする。

(5) 受託者は、個人情報等の取扱いについて、個人情報等の保護の重要性を十分に認識し、業務に関わらず個人の権利利益を侵害することのないよう必要な措置を講じること。

(6) 個人情報管理体制やトラブル発生時の対応方法等を提案内容に含めること。

9 成果品及び納品時期

(1) 「苫小牧市多文化共生ポータルサイト（仮称）」（令和 8 年 10 月目安）

(2) 「苫小牧市多文化共生ポータルサイト（仮称）」管理者用操作マニュアル（令和 8 年 10 月目安）

(3) 「苫小牧市多文化共生ポータルサイト（仮称）」設計書（令和 8 年 10 月目安）

(4) 国際交流ボランティア名簿（随時）

10 支払条件

契約代金の支払い方法については、協議により決定する。

11 その他

(1) 次年度以降の保守管理体制及びそれらにかかる単年度の費用についても提案内容に含めること。

(2) 本仕様書に定めのない事項については、本市と受託者が協議の上、決定する。

1 2 問い合わせ先

苫小牧市総合政策部未来創造戦略室

〒053-8722 北海道苫小牧市旭町4丁目5番6号

TEL：0144-32-6157