

令和7年度カスハラ対策による安心職場づくり事業 サイト構築及び保守業務 委託仕様書 (案)

この仕様書は、長野県（以下、「県」という。）が事業者（以下「受託者」という。）に対して、「令和7年度カスハラ対策による安心職場づくり事業 サイト構築及び保守業務」を委託するにあたり、その仕様等に関し、必要な事項を定めるものである。

1 業務名

令和7年度カスハラ対策による安心職場づくり事業 サイト構築及び保守業務

2 業務の目的

カスタマーハラスメント（以下、「カスハラ」という。）防止に係る啓発措置や法的対応などを一元的にまとめた専用WEBサイトの構築を通じて、カスハラの認知度向上と理解促進を図る。

3 委託期間

契約日から令和8年3月31日（火）まで

4 契約書

別添のとおり

5 業務内容

（1）専用WEBサイトの新規作成

カスハラ防止に係る啓発措置や法的対応等の情報を集約したWEBサイトを新たに作成する。なお、ページ構成については、受託者の提案をもとに県と受託者が協議する。

ア 受託者側でサーバーを用意すること。

イ 「安全なウェブサイトの作り方」等を参考にして安全なサイト設計をすること。

<https://www.ipa.go.jp/security/vuln/websecurity/about.html>

ウ 「ウェブアクセシビリティ」に配慮したデザインとすること。

・「JIS X 8341-3:2016」への準拠

・県ホームページでの対応についての説明

<https://www.pref.nagano.lg.jp/accessibility/index.html>

エ 県公式ホームページと調和するデザインとすること。

オ 専用WEBサイトの機能追加について本WEBサイト公開後の新規ページの追加やコンテンツ追加を考慮とした設計とすること。

カ 専用WEBサイトのコンテンツの内容を、メディアが有する様々な広告媒体に取り上げてもらえるよう工夫すること。

（2）専用WEBサイトの保守管理

上記5（1）で作成した専用WEBサイトについて、以下の保守管理を実施する。

- ア サイトサーバーの更新・管理（SSLの更新等含む）
- イ システムに関する軽微な修正および更新の対応
- ウ 搭載 CMS の稼働確認
- エ 脆弱性の対応
 - (ア) WEB サイトなどインターネット上にあるシステムについては、常に脆弱性情報を収集し、必要に応じた対応（バージョンアップなど）を随時実施していくこと。受託者はこれらの対応が取れる体制を整えること。
 - (イ) システムのリリース前及び各種変更の実施後には、「脆弱性診断」を実施するとともに、サーバー上で稼働するソフトウェアに対して、必要な最新のソフトウェアパッチを適用すること。
- オ 改ざん検知
 - 定期的にサーバー内のファイルの改ざんが行なわれていないかを確認すること。
- カ 不正アクセス検知等・ログ取得及びログ管理（不正侵入などの解析のための監査証跡）及び攻撃に関する記録の保存
 - (ア) サーバーに対して監視を行い、不正アクセスを防止すること。
 - (イ) ウェブサイトにより情報を公開する場合には、当該サイトにかかるシステムにおいて、通信の盗聴、改ざん、踏み台、DoS 攻撃等を防止しなければならない。また、メールシステム等においても、他のシステムに対する攻撃の踏み台とならないよう適切な管理を実施しなければならない。
 - (ウ) 不正アクセス行為の禁止等に関する法律違反等犯罪の可能性がある場合に備え、攻撃の記録を保存し、その記録等が窃取、改ざん、消去されないようにアクセス権の設定、複製保存等必要な措置を施すものとする。
- キ Tor (The Onion Router) 通信の拒否
- ク 外部ネットワーク、インターネット等と直接通信を行うサーバーは、不必要的サービスを提供しないよう次の管理を行うこと。
 - (ア) 不必要なユーザアカウントは削除する。
 - (イ) 不必要なサービスは立ち上げない。
 - (ウ) 不必要なプログラムは削除する。
- ケ バックアップの取得
 - システム及びコンテンツについては適切な間隔でバックアップを取得し、障害や攻撃により復旧が必要となった場合には速やかに復旧できるようにすること。
- コ ドメイン維持
- サ ウェブアクセシビリティに対応することとし（JIS X 8341-3:2016 適合レベル AA を目指す）、対応方針及び試験結果をサイト内に掲載すること。
- シ 上記内容の他、目的を達成するために必要と認められる事項がある場合は、県と協議の上実施すること。

（3）その他要件・留意事項

- ア システムのセキュリティ対策については、最新の情報を元に万全な対策を実施すること。

- イ 日本国内で通用利用されているブラウザおよびOS等で支障なく利用できること。また、利用者が閲覧するために特別なソフトウェアを必要とするシステムとしないこと。
- ウ SEO（サーチエンジン最適化）対策を講じること。
- エ サイトに障害が発生した際には、速やかに対策を講じること。
- オ 保守・運営経費（サーバーレンタル料等）が必要最低限になるよう配慮すること。

6 協議、打合せ等

業務に関する協議、打合せ等は、県が必要とした場合は隨時行うものとする。

7 成果品

本業務終了後、速やかに以下の成果品を県に提出すること。

- ・業務完了報告書 1部

8 成果品の提出先

〒380-8570

長野県長野市大字南長野字幅下 692-2 長野県庁 5階

長野県産業労働部労働雇用課労働環境係

9 留意事項

- (1) 個人情報の取得・保護・管理等については以下の点に十分に留意すること。
 - ア 受託者は、本業務上知り得た情報については、個人情報の保護に関する法律及び「個人情報の保護に関する法律施行条例」に則り、適正に取り扱うこととし、秘密を保持するとともに、契約目的以外に使用しないこと。
 - イ 受託者は個人情報の保護に十分に注意し、流出、損失を生じさせないこと。
- (2) 本事業に関する所有権や著作権は原則として全て県に帰属すること。ただし、受託者が従来から権利を有していた受託者固有の知識、技術等に関する権利（以下「権利留保物」という。）については、受託者に留保するものとし、この場合、県は権利留保物についての当該権利を非独占的に使用できることとすること。
- (3) 長野県の公式ホームページであることがわかるようにすること。他の所有者や著作権、肖像権を侵害するものでないこと。
- (4) 画面のデザインは独自性があり分かりやすく洗練されたものとすること。
- (5) 特別な知識や技術がなくても、県職員が容易にホームページ更新の操作を行えること。
- (6) 専用WEBサイトの公開日は、県と協議のうえ決定すること。
- (7) 受託者が変更となった場合でも円滑に運営・更新が継続できるよう、システム構成、管理方法及びマニュアル等を整備し、委託期間終了後においても円滑な移行に協力すること。
- (8) 受託者は、業務を一括して第三者に委託し、又は請け負わせることはできない。ただし、業務の一部については、受託者が予め県労働雇用課と協議し、県労働雇用課が特別の理由があると認め、予め承諾した場合に限り第三者への委託、又は請け負わせることができる。なお、受託者は、再委託した業務に伴う再委託の相手方の行為について、県に対し全ての責任を負うものとする。

10 その他

- (1) 前項までの条件が満たされない場合、一部の事業費を対象の経費と認めず、減額する場合がある。
- (2) この仕様書に定めのない事項及び仕様書に関して疑義が生じたときは、その都度協議して決定する。