

「国際平和拠点ひろしま」

ウェブサイトのプロモーション等業務

委託仕様書

(令和6年度)

目次

1	委託内容	1
(1)	委託業務の名称	1
(2)	契約期間	1
2	本業務について	2
(1)	本業務の背景等	2
ア	背景	2
イ	目的と役割	2
ウ	目標と実績	2
エ	ターゲット	4
オ	ペルソナ	4
カ	課題	4
(2)	令和6年度の業務内容	5
ア	本サイトの課題整理と KPI の提案（令和6年6月～令和7年3月）	5
イ	ペルソナ・カスタマージャーニーマップの作成（令和6年6月～令和7年3月）	5
ウ	ユーザビリティの改善（令和6年6月～令和7年3月）	5
エ	コンテンツの作成（令和6年10月～令和7年3月）	5
オ	プロモーション（令和6年10月～令和7年3月）	7
カ	SEO 等への対応（令和6年10月～令和7年3月）	7
キ	分析提案（令和6年10月～令和7年3月）	7
ク	被爆 80 年特設ページの作成（令和6年6月～令和7年3月）	8
3	業務体制	8
4	その他（留意事項）	9
5	参考（令和6年度の本サイトの機能等）	10
(1)	システムの概要	10
ア	本サイトの利用者及び役割	10
イ	訪問者用の機能	10
ウ	発注者用の機能	10
エ	受注者用の機能	10
オ	基本構成	10
(2)	サーバとドメイン	11
(3)	機能要件（インターフェース）	11
(4)	解析ツール等の活用	12
(5)	本サイトの多言語対応	12
(6)	各種機能の維持	12
(7)	セキュリティ要件	13
(8)	アクセシビリティ要件	13
(9)	テスト	13
(10)	マニュアル	14
(11)	SLA「サービス品質基準」について	14

1 委託内容

(1) 委託業務の名称

「国際平和拠点ひろしま」ウェブサイトのプロモーション等業務（以下、「本業務」という。）

(2) 契約期間

契約締結日から令和7年3月31日まで

2 本業務について

(1) 本業務の背景等

ア 背景

- (ア) 広島県（以下、「県」という。）は、核兵器のない平和な国際社会を実現するため、「国際平和拠点ひろしま構想」（平成 23 年 10 月）に基づいて事業を実施している。
- (イ) 事業の目標として、2015 年 9 月に国際連合（以下、「国連」という。）のサミットで決定された 2030 年までの国際社会共通の目標である「Sustainable Development Goals」（持続可能な開発目標）（以下、「SDGs」という。）の次の目標に、「核兵器のない平和な国際社会の実現」を位置づけることを掲げている。
- (ウ) そのためには、マルチステークホルダー・パートナーシップによる、ムーブメントを広島から起こす必要があると県は考えており、賛同者を増やし行動につなげるためのウェブサイト（以下、「本サイト」という。）を令和元年 10 月に開設した。
- (エ) 令和 2 年度には、県の新たな総合計画の策定を踏まえて、被爆 75 年を契機に核兵器のない平和な世界の実現に向けた取組を強化するための新たな提案として「ひろしまイニシアティブ」骨子案 (<https://hiroshimaforpeace.com/hiroshima-initiative/>) を策定し、令和 3 年度から取組を強化している。

また、この推進基盤として、へいわ創造機構ひろしま（広島県地域政策局平和推進プロジェクト・チーム内）を設置し、令和 3 年 4 月 1 日からは、へいわ創造機構ひろしま（以下、「発注者」という。）が本サイトの管理及び運営を行っている。

イ 目的と役割

上記の「ア 背景」を踏まえ、本サイトでの体験を通じて“自分事化”してもらい、核兵器廃絶や復興・平和構築に繋がる“行動”を促すことをめざし、本サイトの役割を次のとおり整理する。

- (ア) 利用者に必要な情報や機能を本サイトで提供する。
- (イ) 核兵器廃絶や復興・平和構築に関する情報を集約し、“ポータル（玄関口）”の役割を果たす。

ウ 目標と実績

- (ア) 本サイトの会員数及び SNS 等の登録者数やアクション数（エンゲージメント）の月間の平均値

	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度
目標	17,000 件	22,000 件	27,000 件	32,000 件
実績	11,784 件	17,233 件	—	—

※以下のとおり、SNS 広告も含めた数値を新たな参考指標として設定。

	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
目標	22,000 件	26,400 件	30,800 件	35,200 件
実績	40,355 件	48,333 件	—	—

(参考) 令和5年4月～令和6年3月の登録者数やエンゲージメント

※ () 書きは SNS 広告により獲得したエンゲージメント

	4月	5月	6月	7月	8月	9月
会員登録数	3,024	3,143	3,174	3,218	3,325	3,351
Facebook 登録者数	3,087	3,097	3,098	3,160	3,380	3,414
Facebook エンゲージメント	1,051 (7,096)	1,460	927	1,272 (20,103)	2,374 (43,131)	1,489 (6,935)
X 登録者数	2,534	2,558	2,560	2,933	4,347	4,358
X エンゲージメント	4,937	5,936	4,122	4,733 (35,537)	15,962 (215,427)	4,703 (20,545)
合計	14,633 (7,096)	16,194	13,881	15,316 (55,640)	29,388 (258,558)	17,315 (27,480)
	10月	11月	12月	1月	2月	3月
会員登録数	3,373	3,391	3,403	3,419	3,435	3,453
Facebook 登録者数	3,421	3,425	3,419	3,415	3,426	3,438
Facebook エンゲージメント	1,734	1,348	1,018	1,731	1,293	1,990
X 登録者数	4,306	4,291	4,262	4,242	4,253	4,513
X エンゲージメント	4,074	4,703	3,281	3,263	3,367 (1,969)	5,379 (22,457)
合計	16,908	17,158	15,383	16,070	15,774 (1,969)	18,773 (22,457)

(イ) 本サイト月平均PV数 125万PV（年間PV数 1,500万）

令和6年度も令和5年度並みの前年比増を目標に、目標値を設定。

(参考) 令和5年4月～令和6年3月の本サイトPV数と訪問者数

月	4月	5月	6月	7月	8月	9月
PV	1,148,825	1,265,637	983,423	1,099,097	1,870,941	1,004,096
前年比	108.3%	117.2%	101.4%	117.3%	119.0%	98.8%
訪問者	150,640	272,915	163,197	187,441	380,450	190,202
月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
PV	892,963	1,105,319	766,398	927,533	917,678	800,283
前年比	90.9%	122.1%	112.9%	110.9%	102.3%	60.3%
訪問者	169,582	158,060	136,912	165,746	164,753	156,604

令和5年度年間PV数 12,782,193

月平均PV数 約106.5万PV、月平均訪問者数 約191,400人

(ウ) 本サイトPV数の月間最大値

	R2	R3	R4	R5	R6	R7
目標(PV)	—	60万	150万	275万	337万	400万
実績(PV)	100万	235万	157万	187万	—	—
最大値の月	—	3月	8月	8月	—	—
達成率	—	391%	105%	68%	—	—

エ ターゲット

本サイトのターゲットは次のとおり。

- (ア) 平和の取組に関心を持ち、賛同する、世界中のすべての者
- (イ) 平和の取組に関心が低い、世界中のすべての者

オ ペルソナ

上記「エ ターゲット」のうち、(イ)について、ペルソナを別紙1のとおり設定した。令和6年度は、ペルソナの再設計も委託業務に含むこととし、発注者と協議の上、設定する。

カ 課題

核兵器廃絶や平和構築に関する本サイト及びこれまでの取組において、次の課題があると考えている。

(ア) 新規ワードでのSEO対策

「核兵器」関連キーワードにおいては、自然検索で掲載順位の上位化ができているが、自然検索による本サイトへの流入が頭打ちになってきているため、新規ワードを意識したSEO対策が必要である。

(イ) 広告以外でのフォロワー増加施策

Facebook、X（旧 Twitter）のフォロワーは、広告プロモーション以外の方法で思うように増えていない。エンゲージメントの低い投稿の改善や、UGC（ユーザー生成コンテンツ）の創出、教育コンテンツの充実、平和活動アクションの可視化などのコンテンツ作成が必要である。

(ウ) ユーザビリティの改善

訪問者が本サイトで提供している情報にリーチしやすい環境とは言えない状況にあるため、訪問者を意識したコンテンツ配置やデザイン等の改善が必要である。

(2) 令和6年度の業務内容

令和6年度の県（平和推進プロジェクト・チーム）及び発注者が行う事業予定は、別紙2のとおりとし、次の業務を委託する。

ただし、目標値の達成は、以下に記載する業務のみで達成できるものではなく、発注者自らもコンテンツを作成し、SNS やイベント機会を捉えた発信等が必要となってくると考えており、発注者と受注者が密に連携し、適宜協議しながら業務を遂行する。

ア 本サイトの課題整理と KPI の提案（令和6年6月～令和7年3月）

「核兵器廃絶や復興・平和構築に関する情報サイト」としての本サイトのポテンシャルや課題を整理すること。また、2(1)ウで定める目標達成のために、KPI を定めた方が良いと判断する場合は、KPI を提案すること。

イ ペルソナ・カスタマージャーニーマップの作成（令和6年6月～令和7年3月）

発注者と連携し、ペルソナ（別紙1）を再設計し、カスタマージャーニーマップを作成すること。なお、ペルソナ及びカスタマージャーニーマップについては、検証を繰り返しながら令和7年3月までに完成させること。

ウ ユーザビリティの改善（令和6年6月～令和7年3月）

発注者と協議の上、以下を考慮し、主にトップページを改修すること。

(ア) 訪問者が、本サイトの目的や本サイトで提供している情報がわかるようにデザインにすること。

(イ) モバイルユーザの利便性に考慮したデザインすること。

※本サイトの改修に関する作業は、本サイトの保守・管理等の業務を受託する企業（以下、「保守・管理受託業者」という）が行う。受注者は、コーディングした制作データを作成し、保守・管理受託業者と協力して改修すること。

エ コンテンツの作成（令和6年10月～令和7年3月）

上記アやイを勘案の上、訪問者が、本サイトででの体験を通じて“自分事化”し、核兵器廃絶や復興・平和構築につながる“行動”を促し、関心を持ち続けられるような一連のコンテンツを定期的に作成すること。コンテンツ作成にあたっては、核兵器廃絶や復

興・平和構築に一定程度の知識がある執筆者を選定する等して企画すること。また、発注者の事業方針（国際平和拠点ひろしま構想、ひろしまイニシアティブ骨子案等）と齟齬のないように配慮すること。

(ア) 配信頻度

新規で18本以上（日本語9本以上、英語9本以上）

新着記事として配信した記事を1本とする。（漫画や動画などの1作品を複数回に分けて配信する場合は、その1回分を1本とする。同じ内容の記事を日本語と英語の2言語で配信する場合は、日本語1本、英語1本（計2本）とする。）

作成したコンテンツについては、発注者がSNSで発信するため、可能な限り多くの本数を作成することが望ましく、上記のような本数を設定している。なお、月ごとの配信数については、発注者と協議の上、決定する。

(イ) 配信期間

令和6年10月～令和7年3月

（令和6年4月～9月は、別事業者によりコンテンツを作成予定。）

(ウ) 言語

日本語もしくは英語

(エ) 文字数

以下「(カ) a 取材記事」を除き、ペルソナに沿った内容であれば指定しない。

(オ) ターゲット

「2(1)エ ターゲット」のとおり。また、上記イにより作成するペルソナについても意識すること。

(カ) 企画内容

a 取材記事

平和活動や平和関連イベント、被爆建物などの取材記事を、新規で3件以上（日本語3本以上、英語3本以上）掲載すること。なお、文字数は1記事あたり、日本語1,000字程度、英語600単語程度とする。

b 受注者提案記事

受注者からの提案内容をベースに両者協議の上、決定したコンテンツを、新規で日本語6本以上、英語6本以上作成すること。特に、「2(1)ウ 目標と実績」のうち、SNSアクション数についても意識し、拡散力の高いコンテンツを作成すること。

提案やコンテンツの作成にあたっては、PV数、回遊率等のGoogle Analyticsの分析結果を基に両者で協議し、都度見直しを行うこと。企画実施にあたって、発注者の協力（例：執筆者の選定・依頼等）が必要な場合は、事前にその旨を発注者に伝えること。

※a及びbのコンテンツの本サイトへの公開は、保守・管理受託業者が行う。受注者は、発注者が指定する様式（写真を配置したWord文書と画像データ等）でコンテン

ツのデータを提供すること。

※SNSの媒体は、Facebook及びXとし、発信は発注者が行う。必要に応じて、新たな媒体を提案することも可。ただし、上記2つ以外のSNS媒体について提案する場合は、そのアクション数として積算する数値についても合わせて提案すること。

オ プロモーション（令和6年10月～令和7年3月）

「2(1)イ 本サイトの目的と役割」および「2(1)ウ 目標と実績」の達成を目指し、最も効果的と考える手法により、国内・国外でプロモーションを実施すること。

令和5年度下期の実績を超える予算で実施する場合は、発注者と協議すること。（令和5年度実績：令和6年2月29日～3月17日、フォロワー獲得のためのSNS（X）プロモーション実施、予算50万円）

プロモーションは、受注者からの提案内容をベースに両者協議の上決定する。プロモーションに必要な広報物については原則、受注者が作成するが、必要に応じ発注者と連携すること。

また、プロモーションの内容やスケジュールについては、プロモーションの結果を分析し、都度、両者で協議を行い、見直しを行う。

ただし、WEB広告を実施する場合には次のとおり留意すること。

- ・広告シミュレーション（媒体、予算配分、クリック数、クリック単価、CV数、CV単価、CV率等）、クリエイティブ案、ターゲティング案等を提案すること。
- ・ブラックリストの活用、掲載先サイトの定期的な確認などを通じて、社会通念上、不適切と考えられるサイトへの掲載を排除するよう努めること。
- ・不適切サイトへの掲載が認められた場合には、直ちに発注者に報告するとともに、発注者の対応指示に従うこと。

カ SEO等への対応（令和6年10月～令和7年3月）

本サイトの目標達成においては、上記「エ コンテンツの作成」、「オ プロモーション」に加え、SEO（Search Engine Optimization）やLPO（Landing Page Optimization）の対策も必要であると考ええる。

コンテンツ作成等においては、SEOやLPOを意識して業務を実施するとともに、必要に応じ、発注者にアドバイスを行うこと。また、本サイトを改修する等、目標達成のための施策実施に伴い、費用が発生する場合は、発注者と受注者が協議の上、決定し、実績に基づき、精算払いする。

キ 分析提案（令和6年10月～令和7年3月）

(ア) 目標数値に対する実績報告・提案

Google Analyticsなど解析ツールを活用したサイトの分析を行い、PV数等目標数値に対する実績、サイトへのアクセス状況及び改善策等を、月に1度以上、レポートにより発注者に報告すること。またSNSによる効果的な情報発信について、分析結果等をふまえて適宜アドバイスを行うこと。

(イ) 次年度の業務実施に関する提案・助言

12月末時点における報告書を作成し、次年度業務に関する提案を発注者に行うこと。
また、次年度仕様書作成の助言を行うこと。

ク 被爆80年特設ページの作成（令和6年6月～令和7年3月）

(ア) 令和7年に被爆80年を迎えるにあたり、特設ページを本サイト内に作成すること。

令和5年5月にG7広島サミットが開催され、広島が世界中から注目を浴びている中、被爆者は年々減少しており、被爆の実相を世界中の人々に伝えるとともに、被爆体験を次世代に継承していくことが課題である。次世代を担う若者（10代から20代）やその保護者や教育者を中心とした訪問者が、当特設ページを通して被爆の実相を学び、平和な世界の実現に向けた行動を促すことができるページとすること。

なお、特設ページは、既存のコンテンツや令和6年度に作成するコンテンツ等の活用も検討し、2言語（日本語及び英語）で作成すること。公開時期は令和6年12月を予定している。

※特設ページ公開に関する作業は、保守・管理受託業者が行う。受注者は、コーディングした制作データを作成し、保守・管理受託業者と協力してサイトに掲載すること。

※特設ページ公開に伴い、トップページの改修等により、保守・管理等費用に追加費用が発生する場合は、受注者が委託費から、保守・管理受託業者に支払うこと。

(イ) 訪問者による平和な世界の実現に向けた行動が計測可能なKPI及びその手法を提案すること。

(参考) 令和5年3月に開設した「G7広島サミット特集」ページの令和5年度のKPIは、特設ページPV数（Google Analyticsの分析による）とした。

「G7広島サミット特集」ページ (<https://hiroshimaforpeace.com/g7/>)

PV数	日本語サイト	英語サイト
目標	15,000	40,000
実績	17,076	76,226

3 業務体制

本業務の体制に係る要件は以下のとおり。

- (1) 本業務の責任者としてプロジェクトマネージャを配置すること。
ただし、同規模以上のシステムの開発・運用・管理の経験を有する者とする。
- (2) 日本語の会話及び読み書きが可能で、担当者と十分な意思疎通が図れること。
- (3) 本業務を円滑に実施するため、次のア～ウを満たした体制図を提出すること。
 - ア 各自の役割及び責任範囲を定義すること。
 - イ 再委託先がある場合はそれらを明記すること。
 - ウ 通常時の連絡体制の他、緊急時の連絡体制についても含むこと。

4 その他（留意事項）

本業務に携わる者は、個人情報等の管理を適正かつ厳格に行い、事業の遂行を通じて知り得た情報を漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とすること。

5 参考（令和6年度の本サイトの機能等）

令和6年度は、本サイトの保守・管理業務は別企業への委託を予定している。

(1) システムの概要

本サイトのシステム（以下、「本システム」という。）の概要は次のとおり。

なお、保守管理業務にあたっては、既存のシステムを最低限維持すること。

ア 本サイトの利用者及び役割

(ア) 訪問者

本サイトの閲覧

(イ) 発注者

本サイト全体の管理、記事作成・更新（委託記事分除く）

(ウ) 受注者

本サイトの制作、プロモーション（委託分）、保守管理

イ 訪問者用の機能

(ア) コンテンツや記事の閲覧と検索

(イ) 被爆者事例検索

(ウ) 会員登録・変更・削除

※会員登録はソーシャルログイン(X/Facebook/Google)を含む。

(エ) 「へいわ創造プラットフォームひろしま」（以下「プラットフォーム」）への参加登録

(オ) プラットフォーム参加企業・団体の検索機能

(カ) 会員及びプラットフォーム参加企業・団体のみ閲覧できるコンテンツの用意

(キ) 問合せ機能（フォームの用意）

ウ 発注者用の機能

(ア) コンテンツや記事の投稿及び編集機能

(イ) 掲示板管理機能

(ウ) 被爆者情報登録機能

(エ) PDFファイル等のアップロード機能

(オ) 編集権限等のアカウント管理機能

(カ) 会員名簿、イベント参加フォーム管理機能

(キ) メールマガジン投稿機能

(ク) プラットフォーム登録管理機能（検索や申込状況の閲覧）

エ 受注者用の機能

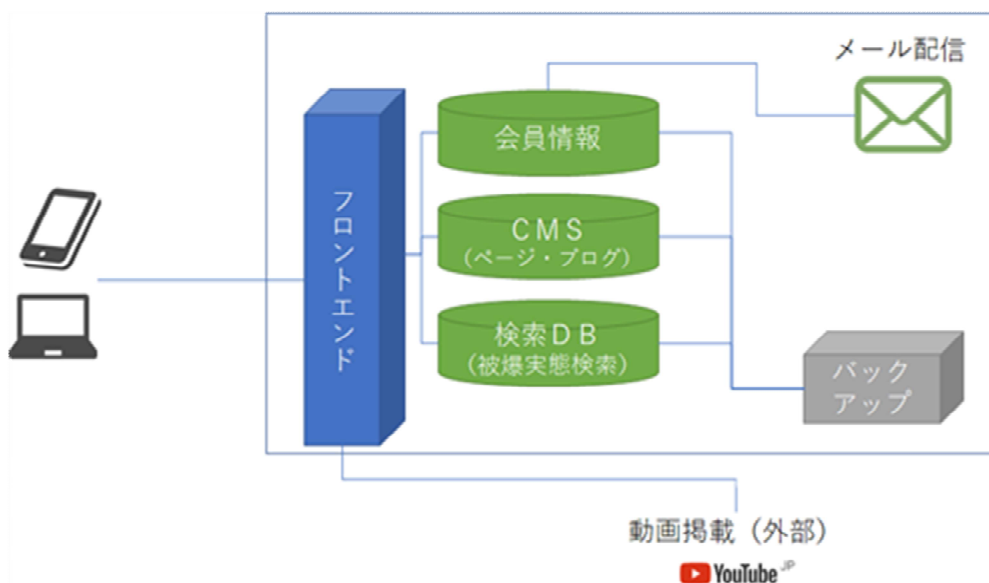
(ア) 編集権限等のアカウント管理機能

(イ) バックアップ機能

オ 基本構成

システムは外部クラウド環境におくこと。

また、個人情報保護に配慮した外部クラウドを選定すること。



(2) サーバとドメイン

ア 本システムについては、カゴヤサーバを使用すること。

イ 本サイトについては、受注者との契約終了後は、原則、現サーバを次の受注事業者に引き継ぐこと。なお、サーバは年間契約をしており、その契約更新月は7月であるため、事業者が変更となる場合は、新受注者から旧受注者へ既払サーバ利用料（4か月分）を支払うこととする。

ウ 事業者変更に伴い、ドメイン引継が生じた場合は、管理者の移行ができるものとし、必要に応じて手続きを行うこと。また、この際に発生する移管料については、新受注者から旧受注者へ支払うこととする。

エ 事業者変更に伴い、上記イ及びウ以外の費用が発生する場合は、新受注者が負担すること。

オ ドメイン (hiroshimaforpeace.com) 及びブロッックドメイン

(hiroshimaforpeace.net/hiroshimaforpeace.jp/ hiroshima-for-peace.com) を維持すること。

(3) 機能要件 (インターフェース)

ア 訪問者の見たい内容がトップページを中心に、分かりやすく配置された状態にすること。

イ パソコンやスマートフォン等それぞれの機器で、適切に画面表示できるようにすること。

ウ スマートフォン利用者が今後更に増えることを考慮し、構成案等はスマートフォ

ンを先に考えること。(スマホファースト) 特に、スマートフォン上の画面はスクリーンが小さいことを考慮すること。

エ 記事編集画面は、マニュアルがなくても、簡単に写真やリンク付きの記事を投稿できるようにすること。

オ 応答レスポンスを意識した適切な画像圧縮やコーディングを行うこと。

カ 今後の機能の拡大を考慮し汎用性、拡張性の高い設計にすること。

キ 検索流入を意識した適切なタイトル・meta description・H1 タグ等の設定を行うこと。

(4) 解析ツール等の活用 (令和6年4月～令和6年9月)

閲覧者の動線を把握し、PV数増加を目指して、コンテンツの充実を図ることを目的に次の設定済みのア～エの解析ツールを活用し分析を行うこと。なお、事業の目的を達成する上で付加できる効果的な解析ツール等があれば提案すること。

ア Google Tag Manager

イ Google Analytics (Google Tag Manager 内で設定)

ウ サーチコンソール

エ PV数を把握するにあたり、ログでの取得など Google Analytics 以外での取得を行うこと。

(5) 本サイトの多言語対応

ア 日本語版及び英語版を作成すること。

イ 日本語版と英語版は URL を分けること。

ウ 本サイトの構成は、日本語版と英語版で同様とすること。

エ 言語の変更が各ページの上部あるいは下部で行えるようにすること。

オ 今後、他言語への対応することを意識した構築を行うこと。

(6) 各種機能の維持

本サイトが有する次の機能を維持すること。

ア コンテンツ更新機能

イ ブログ機能

ウ 被爆実相検索データベース

エ 会員機能 (「へいわ創造プラットフォームひろしま」も含む)

オ メールマガジン配信機能

カ 会員限定ページの作成機能

キ サイト内検索機能

ク その他 (自由提案)

上記ア～キの他、事業の目的を達成する上で付加できる効果的な機能等があれば提案すること。

(7) セキュリティ要件

- ア 本システム上で不正操作等がなされていないことの検証を行うために必要なログを取得できる設定を実施すること。出来る限り細やかなアクセスログやシステムログが取れることが望ましく、1年以上保管できること。
- イ 調達したサーバや機器において、動作可能なウイルス対策ソフトが存在する場合には導入及び動作設定を実施すること。
- ウ 新システムの構成要素（サーバ装置、端末）や複合機等の運用を終了する際には、それらの中に格納されている電磁的記録媒体のすべての情報を抹消し、その旨を発注者に報告すること。クラウドサービスを利用する場合、クラウドサービス終了時にすべての情報を抹消し、その旨を発注者に報告すること。
- エ 情報セキュリティを確保するための体制として、情報処理安全確保支援士の資格を有する者又はこれらと同等の知識及び技能を有する者を含めること。
- オ IPAが公開する最新の「安全なウェブサイトの作り方」(<https://www.ipa.go.jp/security/vuln/websecurity.html>)（以下、「作り方」という。）に基づくこと。
- カ 海外からの利用を想定しているため、GDPRに準拠すること。なお、EU圏からの接続に限り、Google Analytics等で収集するデータにも対応すること。
- キ 異常または障害が発見された際には、直ちに発注者へ連絡し、復旧手段について万全を期する体制及び運用が可能であること。また、障害発生時には、原因を調査の上、報告書を提出すること。

(8) アクセシビリティ要件

- ア アクセシビリティとユーザビリティに十分配慮した、誰でも見やすいデザインを提案すること。
- イ 本システムでは、日本語の他、英語で記述されたコンテンツに対応すること。詳細は、上記「(5) 本サイトの多言語対応」を確認すること。

(9) テスト

- システムを新たに調達する場合は、次のテスト環境を整えること。
- ア テストを行える開発環境を用意すること。
- イ テストを実施し、サイトがリリースできる状態であることを確認すること。
- ウ テスト計画を立案し、事前に発注者の承認を得ること。
- エ 承認を得たテスト計画に従い本番稼働前に適切なテストを実施し、新システムの品質を保証すること。
- オ 本番稼働環境と同等の利用環境下において、新システムの操作作業を行い、機能、性能、セキュリティ面を含めて、利用可能な状態が保たれているか、十分な確認作業を行うこと。
- カ 解析ツール等に関しても計測が出来ていることを確認すること。

(10) マニュアル

必要に応じ、操作方法が分かるマニュアルを作成し、事務局員向けの講習会を開催すること。

(11) S L A 「サービス品質基準」について

ア システムの稼働に当たり、サービスレベルの項目及び基準値については、以下の表のとおりとする。

サービス品質基準

サービスレベル項目		内 容	基準値
システムの可用性	稼働時間	サービス提供時間	24 時間 365 日 (計画停止は除く)
	計画停止	定期点検等のために計画的にシステムを停止する時間	月 24 時間以内
	稼働率	年間稼働時間から計画停止期間を控除したシステム稼働時間のうち、計画外停止期間を差し引いた稼働時間の割合	99.9%以上
システム性能	応答時間	内部ネットワーク内における画面推移に要する時間が平均 3 秒以内である割合	95%以上
運用保守	運用保守サービス	職員からの問い合わせ及び障害に対応する時間	平日 9:30~17:30 (ただし、障害時は柔軟に対応すること)
	障害対応	4 時間以内に復旧する割合	95%以上
	定期保守点検	保守点検	月 1 回以上
	定期報告	保守報告	月 1 回以上
セキュリティ	セキュリティ更新タイミング	ウイルス対策のパターン ファイルの更新タイミング セキュリティパッチ (CMS への対応含む)	県のセキュリティポリシーを遵守すること。 緊急度の高いものについては、7 日以内に評価実装すること。

イ S L A の項目及び基準値は、必要に応じ、協議して見直すことができる。

ウ 受注者は、S L A 達成状況について、報告月次でモニタリングし、トラブルが発生した場合には、その結果を発注者に報告すること。ただし、セキュリティや障害に関する事項については、随時、発注者に報告すること。

エ 受注者が上表に定めるサービスレベル基準値を満たすことができなかった場合は、その補償について、「発注者の要望事項への対応」により対応することとし、詳細については、その都度、発注者及び受注者で協議することとする。

名前	平和夫	家族構成	妻, 娘1 両親健在 (被爆者)	ビジュアルイメージ
性別	男性	居住地	広島県尾道市	
年齢	62歳 (被爆2世)	趣味	ドライブ, 登山, 写真 (写真展への出品)	
職業	バイト 週2~3日 (短時間) ビル管理	休日の過ごし方	ドライブ, 登山, カメラ	
収入	年収300万円 (年金とあわせて)	好きな雑誌やメディア	カメラ雑誌, テレビ, 新聞	
担当している主な業務	バイトはビル管理 地元の式典 (8.6) の世話役		チャレンジしていること	
悩んでいること	老々介護 遺言 健康 (今は元気だが, 健康を維持していくことに不安を抱いている)		検索(連想)しているキーワード	

ペルソナシート (B)

名前		平和彦	家族構成		独身	ビジュアルイメージ	
性別		男性	居住地		関東在住 (広島・長崎出身)		
年齢		30代	趣味		ゴルフ		
職業		経営者, 管理職	休日の過ごし方		グロービス, 大学院 (MBA) の勉強, 勉強会参加		
収入		800万円	好きな雑誌やメディア		LEON, YouTube, ハフポスト, クーリエジャポン, Facebook, Netflix		
担当している主な業務					チャレンジしていること		勉強会参加, MBA取得
悩んでいること		マイホーム購入 人とおり経験して次に何をしようか悩んでいる			検索(連想)しているキーワード		社会企業, CSR, 副業, SDGs

ペルソナシート (C)

名前	平和美	家族構成	両親, 兄	ビジュアルイメージ
性別	女性	居住地	さいたま市	
年齢	15歳	趣味	ショッピング, ファッション, 国際交流	
職業	高校1年生 (都内私立学校) 電車通学	休日の過ごし方	習い事 (語学・塾), ショッピング, サークル活動, 英語キャンプ	
収入	-	好きな雑誌やメディア	ファッション誌,	
担当している主な業務			チャレンジしていること	TOEICのスコアアップ 国際社会 (課題) について勉強
悩んでいること	TOEICのスコアがあがらない 高校に入学したばかりで, これから具体的な進路を考え始めたところ		検索 (連想) しているキーワード	TOIEC, 留学, インターン, 国連, ファッション, 海外

ペルソナシート (D)

名前	平和子	家族構成	独身（両親，兄・姉）/1人暮らし（彼女あり）	ビジュアルイメージ
性別	女性	居住地	東京都内	
年齢	24歳	趣味	外食，オンラインショッピング，ヨガ，エスニック料理，エコ活動	
職業	会社員（年収500万） 電車通勤	休日の過ごし方	外食，デート，旅行，映画	
収入	-	好きな雑誌やメディア	ELLE，ライフスタイル雑誌， インスタグラム	
担当している 主な業務			チャレンジ していること	スローライフ ヘルシー
悩んで いること	通勤に時間がかかる エコな生活を送りたいと思っているが実現できていない		検索(連想) している キーワード	フェアトレード，ナチュラル，無添加，デトックス， エコロジー，オーガニック，ファッション，スローライフ

ペルソナシート (E)

名前	マイケル・ピース	家族構成	独身（両親）/寮生活	ビジュアルイメージ	
性別	男性	居住地	サンフランシスコ		
年齢	20代	趣味	ネットサーフィン		
職業	ドクター課程（安全保障専攻）	休日の過ごし方	学業優先，友人と集まる		
収入	-	好きな雑誌やメディア	Times, ワシントンポスト, Twitter		
担当している主な業務			チャレンジしていること	政府でのインターン 奨学金の獲得	
悩んでいること	将来のキャリア設計 広島を訪問して核兵器の悲惨さを実感。現行の安全保障の土台となっている核抑止に疑問を抱く		検索(連想)しているキーワード	広島，核抑止，安全保障，核兵器，シンクタンク，インターン，奨学金，留学	

令和6年度へいわ創造機構ひろしま及び広島県事業スケジュール(予定)

項目		事業名		実施時期等
核兵器廃絶に向けた新たな政策づくりと多国間枠組みの形成	政策づくり	核抑止に頼らない安全保障ビジョンプロジェクト広島ワーキングイベント		6月
		ひろしまラウンドテーブル		7月
	多国間枠組み形成事業	NPT運用検討会議への参加等		7月
		ワーキング/アドバイザリー会議		ワーキング3回程度開催(時期未定)
		国際平和のための対話イベント		8月
平和の取組への賛同者の拡大と世界への働きかけ	国際社会等へのアウトリーチ事業	賛同者拡大	ハイレベル政治フォーラム(HLPF)	7月:会議参加
			核兵器禁止条約(TPNW)締約国会議	3月:会議参加
			「グローバル・アライアンス『持続可能な平和と繁栄をすべての人に』」(GASPP A)	セミナーシリーズ4回程度開催(5, 10, 12, 3月) 7月:NPTサイドイベント 3月:TPNWサイドイベント
		多様な主体との連携	おりづるキャンペーン	8月
広島が有する経験や資源を生かした復興・平和構築	平和構築人材育成強化事業	核兵器と国際安全保障のための広島-ICANアカデミー		10月:ウェビナー研修 11月:対面研修(広島市内)
		グローバル未来塾inひろしま		7回開催(7, 8, 9, 10, 11, 12, 1, 2月)
持続可能な平和推進メカニズムの構築	プラットフォーム構築事業	2025世界平和経済人会議ひろしま		令和7年初旬