

# 仕 様 書

## 1 件名

令和5年度多言語メニュー作成支援ウェブサイトの保守・運営支援等業務委託

## 2 履行期間

令和5年4月1日から令和6年3月31日まで

## 3 履行場所

公益財団法人東京観光財団（以下「財団」という。）の指定する場所

## 4 目的

世界各国から多くの外国人旅行者が東京都に来訪することを見据え、飲食店における多言語対応の更なる推進を図る必要がある。

財団では平成27年1月から「多言語メニュー作成支援ウェブサイト」（以下「本ウェブサイト」という。）を運営し、東京都内の飲食店等が、日本語のウェブシステムを利用し、無料で外国語のメニューを作成できるサービスを行っている。翻訳言語数は11言語12種類（英語・韓国語・中国語（繁体字・簡体字）・ドイツ語・フランス語・イタリア語・スペイン語・タイ語・インドネシア語・ベトナム語・アラビア語）である。

本ウェブサイトについて、安定した運営を行い、より多くの飲食店への利用を促すため、保守・運営及び普及啓発活動等を行い、更なる利用の促進を図る。

## 5 委託内容

下記の内容について業務委託する。

- (1) 本ウェブサイトの保守・運営
- (2) サイトコンテンツの魅力及び機能等の向上
- (3) 新規登録店舗獲得に向けた飲食店への普及啓発、説明会等の実施
- (4) 登録済店舗へのフォローアップ
- (5) 掲載店舗情報の管理
- (6) 料理単語等の翻訳
- (7) ヘルプデスクの運営
- (8) アクセス数等の報告

## 6 委託内容の詳細

### (1) 本ウェブサイトの保守・運営

本ウェブサイトの保守・運営を行うこと。本ウェブサイトは以下の2つにより構成されている。

- ・飲食事業者向けウェブサイトの「多言語メニュー作成支援ウェブサイト」（以下「Aサイト」という。）

<https://menu-tokyo.jp/menu/>

ウェブサイトの概要については、「多言語メニュー作成支援ウェブサイトかんたん作成ガイド」(<https://menu-tokyo.jp/menu/flow/data/manual.pdf>)を参照すること。

- ・外国人旅行者向けウェブサイトの「外国語メニューがある飲食店検索サイト」(以下「Bサイト」という。)

<https://www.menu-tokyo.jp/>

#### ①サーバ管理及びセキュリティの維持

- ・サーバ管理及びセキュリティの維持を行うこと。維持にあたり、以下の(ア)から(エ)の対策を実施し、その他の強化等の対応が必要な場合は、財団と協議し、財団の了承を得たうえで行うこと。

(ア)FW(FireWall)の導入による不正アクセス等防止のためのログ取得・監視機能

(イ)WAF(Web Application Firewall)の導入による不正アクセス等防止のためのログ取得・監視機能

(ウ)Web改ざん検知サービスの導入によるWebサイトの改ざん検知のためのログ取得・監視機能

(エ)不正プログラム対策製品の導入によるマルウェア対策のためのログ取得・監視機能  
現状のドメインは最低5年間保持すること。

#### ②サーバ・ドメイン環境の維持・管理

- ・別紙1「サーバ仕様関係資料」のスペック以上を維持すること。
- ・サーバを設置するデータセンターは24時間有人監視、監視カメラによる監視、耐震、対火災設備、停電時の自家発電等を有するものとし、安定した稼働が行える環境であること。また、必要に応じて財団担当者がデータセンターに入館して確認等が可能なこと。
- ・Aサイト及びBサイトへの通信は、SSL暗号化通信により行うこと。
- ・既存サイトのドメイン(menu-tokyo.jp/)は継続して使用することとし、ドメイン及びDNSの管理運用を行い、最低5年間保持すること。

#### ③システム利用環境

以下の環境に対応すること。

OS	最新のOS環境に対応すること
Webブラウザ	Microsoft Edge最新版 Google Chrome最新版 Firefox最新版 Safari最新版
その他	今後の端末調達において、ハードウェア仕様やOS等のソフトウェア仕様が変わった場合等、利用者環境の変化に対応すること。

#### ④システムの運用

- ア. 運用要件

- ・24時間365日の連続運用を前提とし、安定的な稼働を維持すること。
- ・重要な機器については、停電の際等の予備電源や落雷時等の過電流保護対策等を十分に備えておくこと。

#### イ. 運用範囲

- ・システム（パッケージ等）のプログラム修正（システム上の瑕疵や軽微なもの等）を財団の追加費用なしに行うこと。
- ・システム予防保守（メンテナンス、セキュリティパッチの適用等含む）、障害対応等は受託者が行うこと。

#### ウ. 運用管理体制

- ・本システムの契約期間を通じた運用管理体制図を示すこと。通常時及び障害時の連絡体制を記載すること。

#### エ. データ管理

- ・原則、毎日データのバックアップ作業を行い、障害が発生した場合は、少なくとも、前日データバックアップ時点までのデータを回復すること。なお、バックアップ形式運用については、別途財団と協議すること。
- ・バックアップメディアを適切に管理すること。

#### オ. 構成管理

- ・設備、回線、機器、ソフトウェア等物理的構成についてのシステム構成管理を行うことにより、利用者数の増減、アプリケーションの変更等の仕様環境変化に対応すること。

#### カ. システム監視管理

- ・ネットワーク機器の稼働監視を行うこと。
- ・サーバの稼働監視及び負荷監視（CPU、ディスク）、プロセス監視やログ監視等を行うこと。

#### キ. 保守管理

- ・システムの契約期間中にわたって安定的運用を図るための毎月定期保守を実施すること。
- ・セキュリティパッチの適用については、毎月定期保守時に実施すること。ただし、緊急性の高いセキュリティパッチについては、財団と協議の上、迅速に適用を行うこと。

#### ク. 障害管理

- ・障害対応マニュアルを定め運用すること。

#### ケ. 機能改修

- ・サイト運営に当たり、Bサイトメインビジュアルの改修等、必要とされる機能があれば、財団と協議し、財団の了承を得たうえで追加すること。
- ・サーバ管理やセキュリティの維持に当たり、その強化等の対応が必要な場合は、財団と協議し、財団の了承を得たうえで行うこと。

#### コ. その他

- ・別紙2「東京都公式ホームページ作成に係る統一基準」及び別紙3「電子情報処理業務に係る標準特記仕様書」を順守すること。

### (2) サイトコンテンツの魅力及び機能等の向上

本ウェブサイトの登録店舗を増やすことを目的に、①から③のサイトコンテンツの魅力及び

機能等の改善を実施すること。なお、実施する際は、具体的内容やサイトデザイン等について財団と事前協議し、財団の了承を得たうえで行うこと。

①ムスリム・ヴィーガン向けメニューを提供する飲食店の事例紹介ページの新設

ムスリム・ヴィーガン向けメニューを提供する飲食店の事例等を紹介するページをAサイトに新たに作成すること。なお、本ページの作成に必要な記事原稿及び素材等は、財団より提供する。

②魅力向上につながるサイトの修正や掲載コンテンツの充実

現状サイトの課題の分析や飲食店からの要望を踏まえて、本ウェブサイトの利用対象となる飲食店へより効果的に訴求できるよう、Aサイトの活用事例の拡充など、魅力向上につながるサイトの修正や掲載コンテンツの充実等を提案の上、実施すること。また、①も踏まえたページ構成の見直しも行うこと。

③上記①②の他、必要とされる機能及びコンテンツがあれば提案の上、実施すること。

(3) 新規登録店舗獲得に向けた飲食店への普及啓発、説明会等の実施

①新規開拓店舗への案内

普及啓発に使用する普及啓発用操作マニュアルやリーフレット等を、新規開拓飲食店等へ送付するとともに、東京都及び財団が行う普及啓発に協力すること。なお、送料等が生じる場合、当該経費は当委託費に含むものとする。

②操作マニュアル・リーフレットの改定及び増刷

操作マニュアル・リーフレット等の改定及び増刷については、財団と協議し、財団の了承を得たうえで行うこと。なお、本委託業務で想定する改定とは、増ページやレイアウト変更を伴わないものとする。

③多言語メニュー作成支援ウェブサイト操作説明会（以下「説明会」という。）の実施

都内飲食店等を対象に説明会の企画、運営を行うこと。

ア．説明会の開催規模・時期

説明会は、各回の受講者30名程度の規模で合計2回程度、実施時期は財団と協議し、財団の了承を得てから実施すること。

イ．説明会の実施会場

- ・感染症対策を十分考慮した上で、実施会場を都内23区及び多摩地域の受講者が参加しやすい場所で確保すること。また、多くの飲食店が受講しやすい時間帯に設定すること。
- ・実施会場にパーソナルコンピューター（以下「PC」という。）及び操作に支障のないインターネット環境を準備し、動作環境について事前に確認を行うこと。

ウ．講義内容

- ・講義内容は、飲食店が自ら本ウェブサイトを利用して、外国語メニューを作成し、変

更する際に必要な操作方法を習熟するためのものとする。

- ・操作方法以外にも、飲食店が興味・関心が高い内容（集客ノウハウや外国人旅行者のニーズや好み等）を盛り込む等して、講師・講義内容等で飲食店が説明会に参加するインセンティブを設けること。
- ・説明会の講師は、受託者又は受託者が指名する者が担当すること。
- ・上記講師以外に、実施体制に応じた補助指導員（原則3名以上）同席させ、操作方法等をアドバイスできる体制を整えること。
- ・説明会の実施時には、操作マニュアルとリーフレットを配布すること。また、パワーポイント等で作成した本ウェブサイトの説明会用操作マニュアルも用意し、受講者が理解しやすくすること。

#### エ. 募集・告知

- ・説明会参加募集用のチラシを作成すること（A4サイズ1枚、両面印刷、4色＋4色、3千部以上）。
- ・都内区市町村や観光協会（約120箇所）等を通じて告知物の送付を行い、広く募集をすることとし、参加する飲食店に料理ジャンルやエリアの偏りが出ないようにすること。
- ・受託者の保有するネットワーク、ノウハウ等を活用し、募集・告知活動を行うこと。
- ・説明会の告知及び申込み受付用のWEBページを作成し、申込みを受け付けること。
- ・申込みは上記WEBページ以外に、FAXでも受け付けること。ヘルプデスクとは別途、電話での問い合わせにも対応すること。
- ・受講者に説明会の案内状の素案を作成し、財団の了承を得たうえで送付すること。
- ・参加者リストを、財団の求めに応じて適宜提出すること。

#### オ. 報告書、修正等

- ・説明会終了後は、実施回ごとに、実施報告書を作成し、財団に提出すること。
- ・説明会の記録をとること（写真撮影・動画撮影等）。
- ・説明会終了後、講師の講演内容の動画をAサイトに掲載すること。
- ・説明会終了後、受講者からアンケートを回収し、課題やニーズ等をまとめた上で、本ウェブサイトの軽微な修正等に対応すること。

#### カ. 費用負担

説明会開催に係る一切の費用（会場借り上げ費、講師謝礼、PC等備品手配費、募集に係る告知物制作費、郵送料、交通費等）は当委託費に含むものとする。

#### キ. その他

説明会の実施に当たっては、企画段階から財団と協議し、財団の了承を得てから実施すること。

#### (4) 登録済店舗へのフォローアップ

Bサイトへの公開に至っていない登録済店舗（本ウェブサイトに登録している飲食店店舗）をフォローすることで、Bサイト公開店舗数を増やすとともに、既にBサイトに公開している店舗のメニューについても、より外国人旅行者に分かりやすいものにするために、以下のとおり訪問営業を実施すること。

- ① 登録済店舗の登録情報を分析し、料理写真の登録や、使用食材の表示等、外国人旅行者に対して必要な情報の不足状況を確認すること。
- ② 登録はしているが、メニューの完成まで至っていない店舗の状況を把握すること。
- ③ 把握した不足状況を基に、個別の飲食店を訪問し、飲食店の現状把握及び必要な情報の追加作業のフォローアップを行うこと。
- ④ 訪問を行う飲食店は、Aサイトに登録済の店舗を中心に、登録済店舗200店舗以上とし、掲載店舗情報の管理を行うこと。
- ⑤ 訪問を行う飲食店及び訪問スケジュール等は、別途、財団と協議すること。
- ⑥ 各店舗訪問後は、店舗ごとの対応内容等を記載した報告書（A4サイズ1枚程度／1店舗）を作成し、毎月1回、当月分を報告すること。また、報告書において把握した飲食店における課題等について、その傾向を取りまとめ、改善案等を適宜提案すること。報告様式等は、別途財団と協議するものとする。
- ⑦ 訪問営業用ツール（パンフレット等）を作成すること。ツールの内容については、財団と協議の上決定すること。

#### （5）掲載店舗情報の管理

Bサイト上の掲載店舗情報について、古くならないよう6か月に1回以上確認を行い、修正や削除が必要になった際には、適宜行うこと。その際、店舗との連絡及び確認作業を行うこと。

#### （6）料理単語等の翻訳

説明会・講習会やヘルプデスクに追加、修正等の要望のあったものについて、翻訳の上、ウェブサイト上で活用できるよう100単語程度を追加登録すること。翻訳にあたっては、料理の専門家やネイティブスピーカーのチェックを受け、宗教や食習慣に配慮し、外国人旅行者が違和感を覚えない表現、内容にすること。また、表記の統一を図るとともに、対象言語の利用者に向けた適切な表現となるよう、別紙4「翻訳チェックの仕様」に沿って、別紙5「多言語メニュー作成支援ウェブサイト構築に関するメニュー翻訳スタイルガイド」を基に、ネイティブ及び日本語と当該言語のバイリンガル能力を有する者が、翻訳文章全体の調和などの観点も含めた検証を行うこと。また、文字化け及びレイアウト崩れ、不適正位置等の不具合を必ずチェックし、修正すること。

#### （7）ヘルプデスクの運営

本ウェブサイトのメニュー作成等の操作に関する飲食店からの問合せに対応するための十分な体制を整えること。なお、問合せの受付時間は、平日の午前11時から午後6時とする。（土・日・祝日及び令和5年12月29日から令和6年1月3日までを除く。）

また、問合せ内容及び回答内容について記録し、毎月報告すること。さらに、課題やニーズ把握を行い、システム上の瑕疵や軽微なものについては、修正すること。

なお、ヘルプデスクの電話番号は、現行の番号をそのまま使用することとし、それに必要な手続きや経費負担は受託者が行い、既存の受託者との連携を行うこと。

## (8) アクセス数等の報告

「Google アナリティクス4」等のアクセス解析を行い、以下の項目について毎月アクセス解析の結果を報告すること。また、財団が求めた場合、速やかに提出すること。また、月次報告実施時のアジェンダ・議事録等も提出すること。

サイト全体を通じて、外部からの問い合わせ、指摘事項等があれば報告すること。

### ① Aサイトについて

サイト全体のログ総計、アクセス数等

### ② Bサイトについて

サイト全体のログ総計、アクセス状況（東京の観光公式サイト「GO TOKYO」やリンク先等からの流入数）、言語別サイト総ページビュー数、言語別トップページビュー数等

### ③ 上記①及び②に伴う必要なシステム改修を行うこと。

## 7 納品物（以下「成果物」という。）

(1) 本ウェブサイトにある全ての情報、機能、言語およびコンテンツ等	一式
(2) メニューの電子データ（DVD-R）	一式
①カテゴリー別	
②アイウエオ順	
(3) 本ウェブサイトの設計書及び、システム解説書	各2部
(4) 飲食店向け普及啓発活動報告書（新規登録店舗向け、登録済店舗向け等全て）	2部
(5) 説明会用資料の電子データ（DVD-R）	一式
(6) 説明会の実績報告書	2部
(7) 操作マニュアル・リーフレット及び電子データ	一式
印刷した残数がある場合は、残全部数	
(8) ヘルプデスク問合せ内容・回答状況	2部
(9) 月別アクセス状況（サマリー）	2部
(10) 各店舗訪問営業報告書	2部
(11) その他必要な資料等（当サイトの保守運営のために作成したデータ等含む）	一式

## 8 支払い方法

受託者は年度内に2回、9月末及び3月末に履行内容の報告書と執行確定額を財団に報告する。財団は履行内容及び執行確定額の確認後に、受託者からの請求に基づいて支払いを行う。

## 9 契約更改

本委託業務にかかる契約は、受託者が良好な履行を行ったと財団が判断する場合、1年間を単位として、最大2回の更改ができるものとする。更改を検討するに当たって財団において評価会を実施するため、財団からの指示に従い、業務報告書を提出すること。但し、令和6年度以降の本事業の実施や規模については、契約期間内に別途提示することとする。

## 10 第三者委託の禁止

本委託業務は、原則として第三者に委託してはならない。ただし、あらかじめ書面により申し

出、財団の承諾を得た事項についてはこの限りでない。

#### 1.1 秘密の保持

受託者は、第10項により財団が承認した場合を除き、委託業務の内容を第三者に漏らしてはならない。この契約終了後も同様とする。

第10項により財団が承認した再委託先についても、同様の秘密保持に関する責務を課し、受託者が全責任を負って管理するものとする。

#### 1.2 著作権等

本契約の履行に当たっては、別紙3「電子情報処理業務に係る標準特記仕様書」「1.4 著作権等の取扱い」を遵守すること。

#### 1.3 個人情報の保護

- (1) 「公益財団法人東京観光財団サイバーセキュリティ基本方針」及び「公益財団法人東京観光財団サイバーセキュリティ対策基準」の趣旨を踏まえ、別紙3「電子情報処理業務に係る標準特記仕様書」を遵守すること。
- (2) 本件における「個人情報」とは、本事業を遂行するために受託者が収集・保管する情報のうち、ヘルプデスクへの問い合わせや操作説明会等への参加申し込みのあった個人の氏名・連絡先・メールアドレス等、財団職員を含め、本事業の遂行の関係者の氏名・メールアドレス等を指す。
- (3) 本事業の遂行に当たり第10項により財団に承諾を得て一部業務を再委託させる事業者においても、当該事業者が当事業における個人情報を扱う場合は、別紙3「電子情報処理業務に係る標準特記仕様書」にある事項を遵守させること。

#### 1.4 その他

- (1) 受託者は、本事業の開始にあたって、事業計画、実施体制及びスケジュールを財団に提示し了承を得ること。
- (2) 本ウェブサイトの追加・修正、操作研修の実施運営方法に関しては、事前に財団の承認を得ること。また、財団からの指示や追加、レイアウト上のディレクション等があった場合は速やかに対応すること。
- (3) 受託者は、本ウェブサイトに関して、保守・運営に関連した資料・データを整理して保管し、後日の改修等の作業時に支障が出ないようにすること。
- (4) 受託者は、本委託にあたって、本仕様書及び別紙3「電子情報処理業務に係る標準特記仕様書」の規定を遵守すること。また、印刷物の作成にあたっては、「東京都グリーン購入ガイド(2022年度版)」  
[https://www.kankyo.metro.tokyo.lg.jp/policy\\_others/tokyo\\_green/tokyo\\_green.html](https://www.kankyo.metro.tokyo.lg.jp/policy_others/tokyo_green/tokyo_green.html)  
の「2. 印刷物」に定める環境配慮仕様(水準1)を満たすこと。
- (5) 受託者は、業務の詳細について、財団の担当者及び関係者と十分な打ち合わせを行い、業務の目的を達成すること。
- (6) 本契約の履行に当たって自動車を使用し、又は利用する場合は、次の事項を遵守すること。

- ① 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)第37条のディーゼル車規制に適合する自動車であること。
- ② 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であること。なお、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しの提出を求められた場合には、速やかに提示し、又は提出すること。
- (7) 本契約の契約満了もしくは契約解除に伴って発生する新規受託業者への業務引継ぎに関しては、契約期間中の業務履行に支障をきたさないことに留意するとともに、新規受託業者の業務履行に問題が発生しないように十分な対応を行うこと。また、新たに追加する仕様や機能は汎用性のあるものを構築するとともに、権利関係や特殊費用の発生等が生じないような処置を行うこと。また、これらにかかる経費は、契約金額に含まれるものとする。
- (8) 財団が必要であると認めるときは、受託者と協議の上、本契約の内容を変更することが出来る。
- (9) 財団は必要に応じて本契約に係る情報(受託者名・契約種別・契約件名および契約金額等)を公開することがあるが、受託者はこれを了承するものとする。
- (10) 本契約は、令和5年度東京都予算が東京都議会において委託契約前に可決・成立し、令和5年度の東京観光財団収支予算が令和5年3月31日までに東京観光財団評議員会で承認された場合において、令和5年4月1日に確定するものとする。

## 1.5 連絡先

連絡先：公益財団法人東京観光財団 総務部観光情報課 横山

電話：03-5579-2681