

仕様書

1. 件名
令和7年度 東京観光情報センター データベースシステム改修及び運用保守業務等委託
2. 目的
公益財団法人東京観光財団（以下「財団」という。）では、東京観光情報センター及び全国観光PRコーナー（以下「センター等」という。）を訪れる国内外の旅行者の多様なニーズに対応するため、センターを訪れる来場者数や問い合わせ内容をデータベース化し、業務報告を行うための仕組み（以下「本システム」という。）を運用している。令和8年度の新規センター開設に向けた改修のほか、蓄積したデータの有効活用及び入力の省力化を検討し、さらなる顧客満足度の向上を図ることを目的とする。
3. 契約期間
令和7年4月1日から令和8年3月31日まで
4. 履行場所
財団の指定する場所
5. 前提条件
 - (1) 作業概要
 - ア 対象範囲
本業務では、図1に示す本システムの改修及び運用保守とイ（エ）図3に示す一部サーバーのバージョンアップを対象とする。なお、令和7年度内に機能改修及び追加を行った場合は、当該箇所も保守対象範囲に含むものとする。

東京観光情報センター データベース

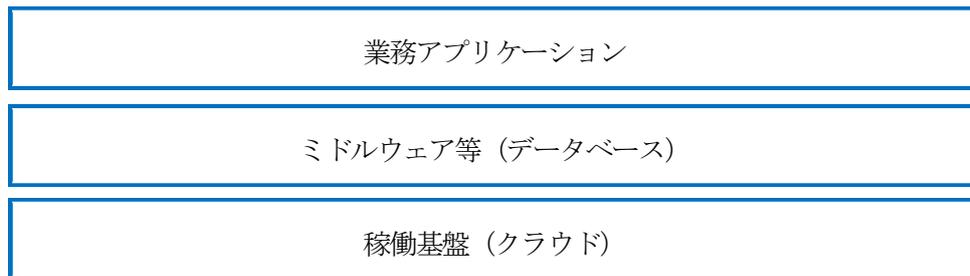


図1 本業務の対象範囲

イ 作業体制

(ア) 作業体制

財団、受託者、及び本システムに係る関連事業者との関係は、図2のとおりである。なお、受託者は全体管理者の他に主要担当者を設けること。その他、別途財団が保有するAIレコメンドシステムにおいて、本システムへのAPI連携を実施しているため、必要に応じてレコメンドシステム受託事業者とも連携を行うこと。

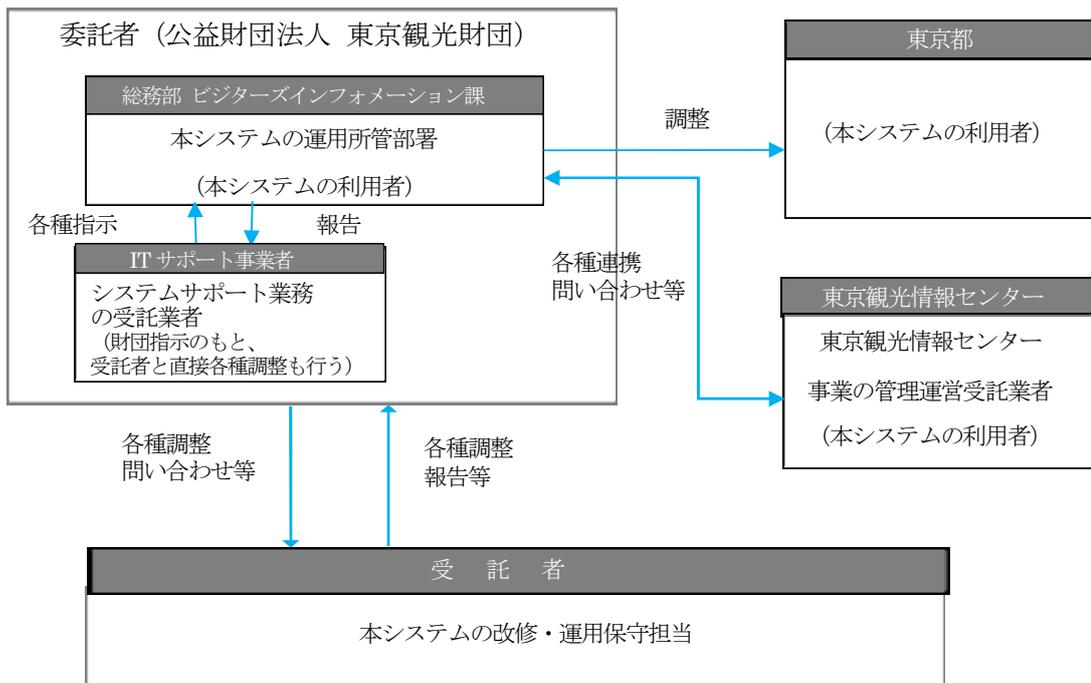


図2 作業体制

(イ) 全体管理者に求められる要件

全体管理者は以下の資格要件を満たしていることが望ましい。

- 国、都道府県又は区市町村のシステムのプロジェクト経験があること。
- システムの構築及び運用保守支援における実務経験を10年以上有すること。
- 情報処理技術者試験のプロジェクトマネージャー、又は PMI (米国プロジェクトマネジメント協会) が認定する PMP (Project Management Professional) の資格を有する、又はこれと同等の能力があること。

(ウ) 利用規模

本システムの利用箇所は、次のとおりである。

No.	利用箇所名称	場所
1	東京観光財団 総務部	新宿区西新宿二丁目3番1号 新宿モノリス15階
2	東京都 産業労働局観光部	新宿区西新宿二丁目8番1号 東京都庁第一本庁舎19階
	東京観光情報センター	
3	東京都庁	新宿区西新宿二丁目8番1号 東京都庁第一本庁舎1階
4	羽田空港	大田区羽田空港二丁目6番5号 東京国際空港第3ターミナル2階
5	京成上野	台東区上野公園一丁目60番 京成上野駅改札口前

6	バスタ新宿	渋谷区千駄ヶ谷五丁目2番5号 バスタ新宿3階
7	多摩	立川市柴崎町三丁目1番1号 エキュート立川3階
8	全国観光PRコーナー	新宿区西新宿二丁目8番1号 東京都庁第一本庁舎1階
9	新センター	令和8年度から運用開始（予定）

(エ) システム稼働環境等

本システムの構成は次のとおりである。



図3 システム稼働環境等

なお、その他開発ツールとして、Wijmo ライブラリ、AWS Elastic Beanstalk、RDS、MySQL を利用している。

※本システムは Wijmo を使用して構築されている。機能の維持および移行コストの観点から、可能な限り Wijmo の継続使用を推奨する。やむを得ず代替ツールへ移行する場合は、既存の機能を同等以上の品質で再現できることを前提とし、事前に十分な検証および調整を行うこと。

(オ) 運用時間帯

利用者がシステムを利用可能な時間帯は、計画停止等を除き、24時間365日とする。稼働環境についても、保守等の作業による計画停止を除き、24時間365日で稼働させること。なお、計画停止は財団の承認を得た上で、実施することとする。

(カ) 現行システムに関する提供資料について

本業務に当たって受託者には現行システムの資料として下記を貸与する。なお、プログラムソースとデータベース設計書は最新のものとする。

- プログラム一式
- インフラ設計書一式 (テーブル定義書含む)
- 画面定義書
- 帳票定義書
- アプリケーション設計書
- データベース設計書一式
- 操作マニュアル
- バックアップリストア手順書

(キ) Web サーバーについて

本システムで利用する Web サーバーは財団所有の Amazon Web Services とし、開発期間中は財団より受託者に対して IAM ユーザーの権限を付与することとする。Web サーバーにかかる手数料及び運用費は当委託料には含まない。

6. 業務委託内容

(1) システム機能改修

ア 利用箇所のうち東京観光情報センターのアカウントを新規で1件追加し、他センター同様、以下機能の利用を可能とすること。

- 来場者数カウント
- 問合せ件数カウント
- 報告書登録
- 報告書検索
- 事例検索

イ 以下の機能において、アで新規追加したアカウント分の各種登録データについて集計・検索・表示を可能とすること。

- 印刷
- 利用実績
- ダッシュボード
- 条件別グラフ

(2) Web サーバーの OS 及び DB サーバーのバージョンアップ対応

現在利用している Web サーバー Amazon Linux2 を Amazon Linux2023 にバージョンアップすること。
加えて、DB サーバー MySQL 8.0.35 を MySQL8.0.4 にバージョンアップすること。バージョンアップ対応後も 1 カ月は現行 DB を残し、問題が生じた際に復元できるようにすること。
なお、開発環境は図 3 のとおりとする。

(3) 蓄積データの有効活用及び入力業務の省力化における企画・設計

本システムの利用にあたってセンター等が抱える以下の課題を解決するため、AI 等も活用しながら、蓄積データの有効活用や入力業務の省力化につながる機能改修または新規機能の構築について企画し、実施すること。

(参考) センター等が抱える日報データベースシステムの利用課題

- 通常の接客業務の合間に入力作業を行うため、業務報告における問い合わせ内容及び応対方法の登録にあたって報告文章の作成や入力の手間といった負担が生じている。
- 業務報告の内容のカテゴリや情報の重みづけができていない
- 日々の業務報告の内容をまとめた月次報告書の作成において、問い合わせ内容の傾向といった統計的な分析ができておらず、各支所の感覚値に依存している。

(4) 運用保守業務

ア 基本要件

(ア) 基本要件

運用支援業務の実施に伴う基本的な要件は、次のとおりである。なお、運用保守の 1 カ月あたりの前年度工数実績は月 30 時間程度となる。

① 体制・計画

- 受託者は運用スケジュールを策定し、体制図、連絡体制表、運用業務手順等を定めた「運用保守作業計画書」を作成・提出し、財団の承認を得ること。
- 主担当者が不在とする場合でも他の担当者に対応できる体制を整えること。

② 管理作業

- 受託者は別紙 1 「定義事項一覧」に基づく管理作業を行うこと。
- 本システムに係る追加機能のリリース日やシステム稼働環境の変更日など、財団が指定する特定の日において、必要に応じて立会いや確認作業を行うこと。なお、本システムに関連する打ち合わせ等に適宜（年数回程度）参加すること。

(イ) システム運用

受託者は、本システムの安定稼働を確保すること。なお、本システムの安定稼働に係る各種問題が生じた場合に対応できる体制を構築すること。

(ウ) システム保守開発

受託者は、本システムの障害等のインシデントによって生じた不具合を修正すること。

(エ) サポートデスク

本システムに関する問い合わせ及び障害連絡に対応できる体制及び措置を講じること。サポートデスクの対応時間や業務内容については別紙 1 「定義事項一覧」に基づき、問合せ及び障害連絡を一元的に管理すること。ただし、緊急時に連絡がつく体制を整えていれば、システム停止した際の対応について 24 時間即時である必要はない。

その他、サポートデスクの設備に係る費用など、サポートデスク業務を実施するために必要となる費用は、当委託料に含むこととする。

イ 業務アプリケーション保守業務

(ア) 基本要件

契約当初及び保守内容の発生時に財団の承認を得た上で保守作業を実施すること。

(イ) 保守内容

業務アプリケーション保守

- ① 潜在的な障害を、顕在化する前に発見した場合、財団に報告すること。なお、1カ月あたりの微改修を含め保守提供最大合計時間を設定すること。超過する場合は財団と事前協議の上で、契約変更により財団がその対価を支払うこととする。
- ② 財団と調整、連携して当該障害の是正に必要な対応を行うこと。
- ③ 対応完了時に財団に報告を行うこと。
- ④ 業務アプリケーション障害の対応については、別紙1「定義事項一覧」に基づき対応すること。

(ウ) 保守作業条件

- ① 保守作業環境
パッチ適用や業務アプリケーション修正の際のテスト作業や本番環境反映前の最終確認の環境については、開発(検証)環境を利用すること。
- ② ドキュメントの改定
業務アプリケーション保守を実施した際に、変更となった設計書等の各種ドキュメントを修正し、財団の承認を得ること。

7. 納品物および成果物

納入物件は以下のとおりとする。

No.	納入物件名	納品部数	納入形態	備考
1	運用保守作業計画書	1部	電子	受託後速やかに提出
2	基本設計書一式 (アプリケーション、データベース、インフラ)	1部	電子	6(1)(2)(3)の要件定義・設計時 ※該当時のみ
3	テスト計画書	1部	電子	6(1)(2)(3)のテスト実施前 ※該当時のみ
4	テスト結果報告書	1部	電子	6(1)(2)(3)のテスト実施後 ※該当時のみ
5	プログラム一式	1部	電子	6(1)(3)のリリース完了後 ※該当時のみ
6	月次報告書	1部	電子	月次

7	障害管理台帳	1部	電子	随時
8	課題管理台帳	1部	電子	随時
9	各種マニュアルやドキュメントの改訂版	1部	電子	随時
10	企画書一式	1部	電子	6(3)の企画業務完了後
11	議事録	1部	電子	開催後5営業日以内

8. 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。

9. 秘密の保持

受託者は、8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。

8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。

10. 著作権等の取扱い

この契約により作成される納入物の著作権等の取扱いは、「電子情報処理業務に係る標準特記仕様書」**** 第14に定めるところによる。

**** https://www.tevb.or.jp/jp/denshi_tokkishiyousyo.docx

11. 委託事項・関係法令の遵守

本委託契約の履行に当たっては、関係法令、条例及び規則等を十分に遵守すること。

12. 個人情報の保護等

(1) 「東京都個人情報取扱事務要綱」*及び「保有個人情報の安全管理に関する基準イメージ」**を踏まえ、「個人情報に関する特記仕様」***に定められた事項を遵守すること。

* https://www.tevb.or.jp/jp/20240401_jimutoriyokou.pdf

** https://www.tevb.or.jp/jp/20240401_annzenkannriki_junimeji.pdf

*** https://www.tevb.or.jp/jp/kojin_joho_tokkishiyoy_0122.doc

(2) 「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、「電子情報処理業務に係る標準特記仕様書」に定められた事項を遵守すること。

**** https://www.tevb.or.jp/jp/denshi_tokkishiyousyo.docx

(3) 本件において取り扱う個人情報について、特に以下の事項に留意すること。

ア 当財団職員を含め、本事業の遂行にあたる関係者の氏名/メールアドレス など

イ 他の情報と容易に照会でき、個人を識別可能な情報 (IP アドレスなど) も同システムに格納されている場合においては、同様に個人情報とみなす。

(4) 本事業の遂行にあたり 8 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、「個人情報に関する特記仕様」にある事項を遵守させること。また、以下のいずれかを取得している事業者 (あるいは今後取得予定である事業者) であることが望ましい。

- ア 一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）が運用する ISMS 適合性評価制度における ISO/IEC27001 と同程度の認証
- イ 一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）の認定するプライバシーマークと同程度の認証

13. 支払方法

受託者への支払は、委託完了後の財団担当者による検査終了後、受託者からの支払請求書に基づき 30 日以内に委託料を四半期末毎に支払うものとする。

14. 契約更新

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、受託者との合意のもと 1 年間を単位として最大 2 回まで本契約を更新することができる。

更新を検討するにあたって財団において評価会を実施するため、別途業務報告書を提出すること。

更新後の業務内容・規模については、本委託業務に係る契約期間内に別途提示する。

契約更新にあたっては、当該年度における東京都予算が東京都議会において委託契約前に可決・成立するとともに、財団収支予算が財団評議員会で承認された場合において、確定するものとする。

15. 契約満了もしくは契約解除に伴う引き継ぎ事項について

(1) 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き継ぎに関しては、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こと。また、新規受託業者が本システムの更新・運営管理を円滑に進めるために必要な各種情報の提供を行うこととし、対応は契約期間終了後においても速やかに行われること。上記対応が困難な場合は、契約期間中に合理的な理由を示した上で財団と協議を行い、解決策を策定すること。

(2) 契約満了もしくは契約解除により新規受託業者への業務引き継ぎが完了した場合には、財団の承認を得た上で、業務に関する情報、データ、資料等は適切に破棄・消去すること。

16. その他

(1) 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・契約件名及び契約金額等）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。

(2) 本仕様書に記載のない事項及び疑義がある場合は、財団と事前に協議すること。

(3) 本仕様書に定める委託内容の最終的な履行にあたっては財団と協議のもと進めること。

(4) 本委託契約は、令和 7 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 7 年度財団収支予算が令和 7 年 3 月 31 日までに財団評議員会で承認された場合において、令和 7 年 4 月 1 日に確定するものとする。

連絡先：公益財団法人東京観光財団 総務部ビジターズインフォメーション課 電話：03-5579-2675
