

仕 様 書

1 件名

観光協会情報連絡ポータルサイトの制作・改修及び保守・運用業務委託

2 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

3 目的

デジタルへの対応や新しい日常に向けた取組など、観光振興を進める上で求められる対応は変化しているが、各地域において独自で対応するのみとなっており、効果的な解決策を講じても、他地域にその知見は共有されておらず、都内全域の観光振興においては大きな損失となっている。一方、各観光協会においては、他地域の取組を知り、自分たちの施策に活用したいという機運が高まっている。

そこで、観光協会等に向けた東京観光協会情報連絡ポータルサイト（以下「ポータルサイト」という。）を活用し、先進事例の共有や知見の相互補完等により、都全体での観光地域経営力の向上や地域を超えた新たな連携策の検討につなげるとともに、助成金や研修等の情報の一元化等により、観光協会等の利便性向上を図る。

4 契約期間

令和5年4月1日から令和6年3月31日まで

5 定義

本仕様書及び別紙で使用する用語の定義は以下のとおりとする。

- ・「ポータルサイト」…東京観光協会情報連絡ポータルサイト <https://tokyo-t-assoc.jp/>
- ・「観光協会等」…：区市町村又は東京都との連携の下に設立された東京都内の観光協会等

6 実施体制

(1) 体制管理

ア システム運用体制

- ・受託者は、財団と協議の上決定した日程に基づき、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。また、通常時及び障害時の連絡体制を記載すること。

イ 取材・記事制作体制

都内観光の新規・先進事例を取材及び記事制作する際の進行スケジュール・体制図を作成・提出し、財団の承認を得ること。

(2) スケジュール管理

受託者は、本事業の開始に当たって、本事業の履行に係るスケジュール等を明らかにした事業計画書を財団に提示し、財団の承認を得ること。また、本事業の目的達成のために十分な配慮・工夫を行うよう努め、本仕様書に定めのない事項及び業務遂行上疑義が生じた場合は、その都度、財団担当者と協議の上決定し、必要な措置を講ずること。

7 委託内容

(1) ポータルサイトの引継ぎ

ア 引継ぎ期間

昨年度の受託事業者（以下「旧事業者」という。）から受託者への引継ぎ期間は令和5年4月1日から同年4月30日までとする。この期間内に財団及び旧事業者とやり取りし、ポータルサイトを継続して安定稼働及び改修するために必要なあらゆる準備及びノウハウ習得を行うこと。

イ 現行仕様の理解

受託者は、ポータルサイト及び別紙1「サイトマップ」を確認した上で、財団及び旧事業者からの業務引継ぎを受けること。不明点は引継ぎ期間中に財団及び旧事業者に確認するなどし、現行仕様を完全に把握した上で業務にあたること。

ウ 移行作業

(ア) 引継ぎ期間内に、適切な移行先サーバを受託者が用意し、移行を完了させること。

(イ) 引継ぎ期間内に、上記（ア）の他に必要なシステム移行作業（外部サービスの利用ライセンス準備や連携設定も含む）を全て完了させること。

(ウ) 引継ぎ期間内に、移行先環境でのポータルサイトの稼働を開始すること。なお、移行に際しても連続稼働させることを原則とするが、やむを得ず稼働停止を伴う場合は予め財団と協議し、必要最小限の稼働停止に留めること。

(エ) ポータルサイトで現在使用している外部サービスの内容は以下のとおりである。以下のものを含め、本委託契約期間において必要となる外部サービスやライセンス等の調達は、受託者の責任と費用によって確実に実施すること。

[1] CMSWordPress バージョン 6.1.1

[2] サーバ Conoha VPS

エ 移行後検査

受託者は、移行完了後に、ポータルサイトが正常に稼働していることを検査し、財団に報告すること。万一問題が発見された場合は、ただちに財団に報告するとともに、旧事業者と連携して引継ぎ期間内に問題を解決すること。なお、新規構築の方が望ましい場合は TOP ページデザイン以外の構築については提案も可とする。

(2) ポータルサイトの改修・機能構築

ア 改修・機能構築時期

ポータルサイトの改修及び機能構築について全て令和5年9月30日までに実装を終えること。各機能の実装時期等の具体的なスケジュールは財団と協議の上、決定するものとする。また、作業に当たっては定期的に財団と打合せを行い、掲載内容の修正等について迅速かつ柔軟に対応すること。

イ ポータルサイトの改修・更新

以下（ア）～（イ）のコンテンツについて財団と協議の上、改修作業を行うこと。

(ア) 財団からのお知らせ

- ・既に公開している機能に加え、財団職員が記事の掲載・更新を行えるようにすること。財団職員が記事の掲載・更新を行える状況になったと判断できるまでは受託者が財団からの指示に応じてお知らせの更新を行うこと。
- ・テキストリンクだけではなく、お知らせの詳細を自由に掲載できる詳細ページを作成し、テキストによる直接入力他、ワード、エクセル、PDF 等のファイル、画像等を簡単にアップロードできるようにすること。
- ・観光協会等限定の情報については「観光協会限定」等のアイコンを表示させ、ログイン後でないとき詳細が確認できないような仕組みとすること。
- ・お知らせが更新された場合、各協会が登録しているアドレスに向けて通知できる機能を付けること。

- ・各観光協会の管理画面にてお知らせの未読件数を表示させること。
- ・デザインやレイアウト・機能についてより良い方法があれば提案すること。

(イ) 取組事例紹介

都内及び都外観光の新規・先進事例について年間6件程度（8割程度は都内事例とすること）、受託者が現地取材及び記事制作を行うこと。なお、取材先の選定については、事前の取材先候補を財団と協議すること。

ウ ポータルサイトの機能構築

以下（ア）～（エ）のコンテンツを掲載するためのCMSとして構築すること。コンテンツは文字入力できる者であればスキルを問わず財団職員・観光協会等及び受託者が掲載・更新できるページとして運営すること。各コンテンツは、キーワードやカテゴリで検索可能とし、かつ、ジャンル別、エリア別、日時別等でも見やすく分類表示可能とすること。また、テキストによる直接入力他、ワード、エクセル、PDF等のファイル、画像等を簡単にアップロードできるようにすること。

(ア) 観光協会向け機能および掲載ページの構築（登録制）

観光協会等との情報共有を円滑に実施できるように、以下①～⑤の機能を構築すること。当機能の利用に当たってはID・パスワード等によるログインを必須とする。

① ID/PWの発行・管理の設定

- ・アクセス権を設定する単位として利用者種別を持ち、利用者ID毎に自由に設定可能とすること。利用者種別毎に閲覧・編集権限を柔軟に設定・管理できるようにすること。
- ・パスワードは、利用者がいつでも再設定できるようにすること。
- ・発行数は観光協会等（約60団体）、東京都・財団職員等で、アカウント数は150～200程度を想定している。
- ・観光協会からの申請をもとに財団が許可を行い、受託者が登録作業を行うこと。

② 観光協会等の基本情報登録

- ・協会基本情報（観光協会等の名称、住所、電話番号、電子メールアドレス、代表者氏名、担当者氏名、公式HP、SNS等）は開設時に観光協会からの申請書をもとに受託者によって登録を行うが、それ以降は観光協会等及び財団職員が随時更新することを想定している。
- ・協会基本情報はキーワードで検索可能とし、かつ、エリア別等でも見やすく分類表示可能とすること。また、利用者種別毎に閲覧権限を設定可能とすること。
- ・協会基本情報はCSV形式等により、個別及び一括で入力・出力を可能とすること。
- ・協会職員の個人ごとの紹介ページ（マイページ）を作成すること。

③ 観光協会等の投稿記事（おすすめ観光情報、イベント情報等）

- ・登録を行った観光協会等が取組事例やイベント情報などを投稿できるようにすること。
- ・投稿された記事に対して「いいね」などの反応、又はコメントなどを書き込める機能を付けるなど、活発な交流を促す工夫を施すこと。記事は公開・限定公開設定を選択可能とすること。

④ 掲示板（観光協会等の事例共有、悩み相談等）

- ・投稿に対して「いいね」などの反応やコメントなどを書き込める機能及び指定相手へのメンション機能を付けるなど、活発な交流を促す工夫を施すこと。
- ・「相談」「PR・お知らせ」「自己紹介」などスレッド毎のテーマを設定できること。
- ・投稿者と上記（ア）②で作成したマイページを紐づけるなど、発信者が誰なのかがわかるような工夫を施すこと。
- ・利用者種別毎に閲覧権限を設定可能とすること。
- ・観光協会等が任意グループを作成できるようにすること。
- ・不適切な書き込みを管理者の権限で削除または非公開にすることができること。
- ・その他、活発な交流を促す為に出来ることがあれば提案すること。

⑤ 観光協会一覧

登録済みの観光協会を一覧で表示させ、上記(ア)②で登録している基本情報の項目を任意で表示できるようにすること。観光協会情報は公開・限定公開設定を選択可能とすること。

⑥ メール作成・配信機能

- ・財団からのお知らせや記事、事例等の公開にかかわらず必要に応じて、観光協会等が登録しているアドレスに対してメールを配信できるようにすること。
- ・システム管理者から全登録者または任意の登録者を指定して一斉配信ができること。
- ・その他機能の詳細については財団と協議の上、構築すること。

(イ) リンク集

観光協会等にとって有益と思われるサイトのリンクを集め、リンク集として掲載すること。なお、ポータルサイト開設後も財団職員が容易に更新や修正などを行えるようにすること。

(ウ) マニュアル/よくある問い合わせ

観光協会向けの CMS 操作マニュアルやよくある問い合わせ等を掲載し、必要に応じて適宜更新すること。

(エ) 観光協会等にとって有益と思われるコンテンツ

上記(ア)～(ウ)の他、本事業の趣旨に鑑み、観光協会等にとって有益と思われるコンテンツがあれば提案すること。実施に当たっては財団と協議の上、内容を決定することとし、その費用は当委託料に含むこととする。

エ デザイン・構成

(ア) 本事業の目的を達成し、より効果的に機能するウェブサイト構築に適したものを提案し、財団と協議の上で制作すること。(主に B to B を想定したサイトとし、華美なものではなくて構わない。)

(イ) 動作環境は PC 及びスマートフォン・タブレット等、多様な電子機器からのアクセスに対応したレスポンシブデザインとすること。(管理画面は除く)なお、動作環境は下記を想定する。

OS : Windows10 以上、MacOSX10.15 以上、iPadOS13 以上、iOS13 以上、Android10.0 以上
ブラウザ : Edge、Chrome、Safari (アプリ構築時点で最新のもの)

(ウ) ユーザビリティが高く、必要な情報を容易に閲覧でき、直感的に理解できるようなサイト構成にすること。なお、事前に画面仕様を財団とすり合わせること。

(エ) システムの機能・性能要求を満たす最適なインフラ構成、クラウドサービスを利用することを前提に提案すること。クラウドサービスの利用料は委託費に含める。

(オ) 将来における利用者増加、データ量増加に対応できる柔軟なシステムであること。

(カ) 多重のバックアップ体制をとること。障害が発生した場合は、少なくとも、前日特定時刻までのデータを回復することを目的に 1 世代は最低管理すること。

(キ) セキュリティ対策の徹底(改ざん検知、アクセスログ、端末単位でのアクセスブロック等)をすること。

(ク) クラウド環境のドメイン取得代行・管理をすること。なお、本業務終了時に次期委託事業者に移転する場合は、速やかに移行可能とするため所有権の移転を実施すること。また、所有者移転に関するサポートを最大限実施すること。

(ケ) サーバ及び保守 PC にはウイルス対策を講じること。

(3) ポータルサイトの保守・運用

ア 管理作業

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於いて、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合せ等に適宜参加すること。

イ 運用要件

システムの稼働は 24 時間 365 日を前提とする。なお運用体制としては平日の営業日を前提とし、安定的に稼働させること。緊急性が高く、重大な事案が発生した場合については、速やかに対応すること。

計画停止及び予定外の停止時間は、基準値を設定すること。対障害性等を十分考慮すること。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考慮し検討すること。

ウ 運用範囲

定期的なプログラム修正（操作性の改善や軽微な修正等）を行うこと。システム利用状況の定期報告、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を含む）及び障害対応等は、受託者が行うこと。

エ 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。その他侵入検知や改ざん検知等の対策も行うこと。

オ 保守管理

（ア）契約期間中をとおしてシステムの安定的運用を図るための定期保守を実施すること。

（イ）セキュリティパッチの適用については、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。

（ウ）システムに不具合が発見された場合は、ただちに財団に報告し、対処について協議すること。

（4）ポータルサイトの活用支援

ア 操作支援

（ア）ポータルサイトの稼働に当たっては、観光協会等及び財団職員用に操作マニュアルを納品すること。マニュアルの内容は、財団と協議の上、作成すること。また必要に応じて定期的に内容を更新すること。

（イ）マニュアルはログイン後のTOPページ等にわかりやすく掲載すること。

（ウ）記事投稿等ポータルサイトの操作方法について作成したマニュアルを用いて、観光協会等向けに説明会を改修・機能構築の完了から1か月以内にオンラインにて実施すること。

（エ）録画した動画は配信用として編集し、説明会終了後にデータ納品すること。映像は、後日財団にてオンデマンド配信を行う。

（オ）説明会開催後に実施報告書（開催日時、参加者数、質疑応答等）を作成し提出すること。

イ 問合せ対応

本システムに関する観光協会等及び財団職員からの問合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。

ウ 活用促進

（ア）観光協会等によるポータルサイトの活用状況を随時確認し、財団と月1回程度定例会議を実施すること。活用状況は、各コンテンツや記事のページビュー数の他、観光協会等ごとのログイン数や投稿数等より把握することを想定している。

（イ）本事業の趣旨に鑑み、観光協会等によるポータルサイトの有効活用を促進するための手法があれば提案すること。実施に当たっては財団と協議の上、内容を決定することとし、その費用は当委託料に含むこととする。

（5）東京都観光協会交流会の開催

本事業の主旨に鑑み、財団の指示のもと、都内の観光協会等を対象とした以下の会議の運営補助を行うこと。

（ア）実施回数

4回程度（うち2回は事務局長を対象とした会議とすること。）

（イ）実施方法

原則リアル及びZoom等を用いたオンラインのハイブリッド開催とする。ただし、新型コロナウイルス感染症などの感染拡大状況に応じてオンライン開催への変更等、財団と協議しながら柔軟に

対応すること。

(ウ) 時間

各2～3時間程度

(エ) 実施内容

以下①、②の交流会については財団と協議の上、準備を進めることとする。

①東京都観光協会交流会（事務局長編2回）

事務局長を対象とした観光協会同士の交流促進や意見交換、テーマ別の情報交換や連携事業検討、ポータルサイト活用促進に向けた意見交換等。必要に応じて外部講師の手配を行うこと。

②東京都観光協会交流会（テーマ別担当者編2回程度）

主に事務担当者を対象とした観光協会同士の交流促進や意見交換、テーマ別の情報交換や連携事業検討、ポータルサイト活用促進に向けた意見交換や新機能の紹介等。

(オ) 交流会実施の約1か月前に開催案内を行えるように案内書面等の作成を行うこと。なお、開催の案内・発信は財団が行うが、参加申込者の受付やその後の連絡等は受託者が行うこと。

(カ) 開催後、参加者あてにアンケートを作成し、実施すること。内容については、財団と協議の上、決定すること。

(キ) 外部講師の手配・謝金等の支払い

上記(エ)①については、財団と協議の上、必要に応じて外部講師の手配を行うこと。また謝金については受託者において本委託費用の中で負担すること。

(6) その他

要件定義に当たっては、財団と綿密なコミュニケーションをとり、利用者が利用しやすいポータルサイトを構築すること。

(7) ポータルサイトの引き継ぎに関する事項

本業務の契約履行期間の満了、全部もしくは一部の解除、またはその他契約の終了等の事由の如何を問わず、本業務が終了となる場合には、受託者は財団の指示のもと、本業務終了日までに財団が継続して本業務を遂行できるよう必要な措置を講じるため、業務引き継ぎに伴うシステム移行等に必要となる構成要素（インフラ、ドメイン、プログラム、データベースに格納されるデータ定義、データ、ページやコンテンツ等）を円滑に提供できるようにすること。なお、引き継ぎに係る費用は当委託料に含まれるものとする。なお、財団から要求があった場合、ソースコードやデータベースを速やかに提供すること。

8 納品物

以下の成果物を財団へ納品すること。データについては、全ファイルウイルスチェックの上、記録媒体に保存し、2部納品すること。

No.	納入物件名	納入形態	備考
1	プロジェクト計画書（開発/運用保守スケジュール・体制図）	電子・紙	契約締結後直後
2	運用保守作業計画書	電子	年次
3	月次報告書	電子	月次。会議議事録を含む
4	各種(CMS利用)マニュアルやドキュメント	電子	随時。 マニュアルは管理者用・利用者用
5	実施報告書（説明会・交流会の報告書を含む）	電子・紙	年次

9 支払い方法

契約期間終了後、履行内容及び委託完了届を確認の上、受託者からの支払請求書に基づいて委託料を一括で支払うものとする。

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 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。

1.3 個人情報の保護等

(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、以下「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.tcvb.or.jp/jp/denshi_tokkishiyousyo.docx

(2) 本事業において保護すべき「個人情報」について、本事業を遂行するために収集・保管する情報のうち特に以下の事項をいう。

・当財団職員を含め、本事業の遂行の関係者の氏名/メールアドレスなど

(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、「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。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。

① 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

② 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書類

1.4 契約更改について

本委託業務にかかる契約は、本事業の継続が見込まれ、受託者が良好な履行を行ったと財団が判断する場合、双方の合意に基づき、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。なお、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。

1.5 その他

(1) 運用に当たっては別紙2「東京都公式ホームページ作成に係る統一基準」を参照の上、必要な項目については同基準に準じること。準拠しない範囲については、事前に財団の承認を得ること。

(2) 契約の履行について不明な点がある場合は、事前に財団と協議し、これを確定する。

(3) 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。

- (4) 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。
- (5) 本委託契約は、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年度財団収支予算が令和5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5年4月1日に確定するものとする。

■連絡先及び納品先

公益財団法人東京観光財団 地域振興部 事業課
〒162-0801 東京都新宿区山吹町346番地6 日新ビル2階
電話：03-5579-2682