

仕 様 書

1. 件名

令和8年度 東京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. 目的

デジタル技術を活用した取組をはじめ、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に対応するのみとなっている。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東京観光 NET（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。

3. 契約期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

4. 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

5. 定義

本仕様書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東京観光 NET (tokyo-tourism.net)
- ・「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 事業運用体制

- ・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が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、かつ進捗確認が容易な事業計画書を財団に提示し、財団の承認を得ること。取組事例紹介、地域ピックアップレポート等の記事作成、掲載に当たっては、特定時期に過度に集中しないよう配慮し、公開時期を設定すること。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) ポータルサイトのアカウント発行・管理

以下についてアカウント発行・管理作業を行うこと。

ア 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 ごとに自由に設定可能とすること。利用者種別ごとに閲覧・編集権限を柔軟に設定・管理できるようにすること。
- ・発行数は昨年度未発行の観光協会等（約 20 団体）、東京都・財団職員等を想定している。
- ・申込フォームを通じ観光協会が申請をし、その申請情報をもとに受託者が登録作業を行うこと。

イ 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等からの申請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、利用者種別ごとに閲覧権限を設定可能とすること。
- ・観光協会等の個人ごとの紹介ページ（マイページ）を作成すること。

(2) ポータルサイトのコンテンツ更新・管理

以下ア～エについて更新・管理作業を行うこと。

ア 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（うち 4 件程度は都内事例とすること）、受託者が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。

イ 取材をもとにしたイベントレポートの作成

財団にて開催するイベントのレポートを作成すること。年間 3 件程度を想定している。（ツーリズム EXPO、周禮祭、観光活性化フォーラム等）作成したレポートはアーカイブページに掲載すること。受託者が現地取材及び記事制作を行うこと。現地取材を行うにあたり、財団が指定する事業者と連携し業務を遂行すること。

ウ アーカイブページの更新

アーカイブページに更新があった場合に資料などを掲載すること。更新箇所と頻度は以下のとおりとする。

(ア) 観光協会アンケート

年2回程度、財団が実施するアンケート結果を掲載すること。資料については財団から提供する。

(イ) 助成金等の支援メニュー情報一覧

財団が提供する事業説明資料等を掲載すること。

(ウ) イベント・出展情報

イで作成した記事を更新すること。

(エ) 研修・交流会資料

財団にて実施する合計8回程度の研修会や交流会の動画や配布資料を掲載すること。

(オ) 観光取組事例集のアーカイブ

年1回程度、財団が発行する観光取組事例集を掲載すること。資料については財団から提供する。

エ 掲示板への投稿

- ・東京観光 NET 事務局アカウントより月に2回程度、交流広場へ観光協会等に有益となるような観光に関連するニュース情報を投稿すること。
- ・他事業で行っている研修会などのリアルイベント後に掲示板への書き込みを促進する。

(3) ポータルサイトのマニュアル更新・問い合わせ対応・定例実施・活用及び登録促進

ア マニュアルの更新

サイト上に掲載されているマニュアルについて必要に応じて更新をすること。

イ 問い合わせ対応

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。

ウ 定例会議実施・活用及び登録促進

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の上、活用を促進すること。観光協会等のポータルサイトへの登録状況を確認し、未登録の観光協会等への声掛けを行うなど登録を促すこと。

(4) 観光情報データページ活用のための伴走支援

ア 地域ピックアップレポート

都内地域4か所程度をピックアップし、その地域のデータを様々な角度から考察し、現状の分析、課題の検出、施策の方向性の提示、競合・類似地域との比較を行うレポートを作成すること。対象地域は各地域（区部・多摩・島しょ）から選定すること。

イ 観光情報データページの活用に関するフォローアップ

アの掲載内容について、観光協会等より問い合わせを受けた際には、円滑な活用に向けた支援を行うこと。

(5) 交流会①②におけるポータルサイト事業説明の実施

財団が別途実施する人材育成研修会と、同時開催をする観光協会等向けの交流会にてポータルサイト事業の説明を実施すること。なお、この2回程度の説明会の会場手配、集客、配信は本仕様の対象外とし、財団及び財団の指定する手配業者と連絡を取りながら業務を遂行すること。

ア 実施時期・実施方法（予定）

- ・交流会① 5月下旬～6月初旬（オンライン開催）
- ・交流会② 9月（ハイブリッド開催）

イ ポータルサイト事業の説明時間

- ・交流会① 40分程度
- ・交流会② 30分程度

(6) 交流会③データ研修会の実施

ア 目的

- ・新規取組（地域ピックアップレポート等）の認知度向上及びポータルサイトの活用を促す。
- ・観光情報データの利用を促す。

イ 実施時期・実施方法（予定）

9～10月頃（オンライン開催）

ウ 参加対象者

観光協会における実務担当者

エ 時間

2時間程度

オ 実施内容

内容は以下を想定している。

- ・データ活用に向けた講演
- ・データ分析の手法を深掘りする
- ・ポータルサイトを活用した演習・ポータルサイトのその他活用方法の紹介
- ・共通のテーマに沿った観光協会同士の意見交換

カ 告知・案内・集客

実施の約1か月前に開催案内を行うこと。また、研修会案内書面の作成、参加申込者の取りまとめ・連絡及びその他フォロー等を行うこと。その際、様々な方法を用い、効果的に参加者を集めること（個別のメール送付、声掛け等）。

キ 講師への謝金支払は当委託料に含むものとする。

ク 事務局運営（配信、実施後アンケート、告知等の広報）

ケ その他留意事項

- ・実施に当たっては、円滑な研修運営のために事前に財団と十分な打合せを行い、時間配分や進行についての調整を行うこと。
- ・実施に当たり、当日の運営・進行も含めて実施すること。
- ・適した配信環境を整備し、配信トラブル、機器トラブル等が起こった場合も想定し、バックアップ体制を構築しておくこと。
- ・研修の内容を録画すること。録画した動画はアーカイブページに掲載すること。

(7) 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おいて、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

システム利用状況の定期報告、定期的なプログラム修正（操作性の改善や軽微な修正、観光予報プラットフォームのAPI連携、セキュリティパッチの適用等を含む。）を行うこと。当該費用については当委託料に含めること。

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、直ちに財団に報告し、対処について協議すること。

カ cookie 同意ツールの導入・管理等

改正個人情報保護法、GDPR（EU 一般データ保護規則）その他関連する地域の個人情報取扱規約及びプラットフォーム利用規約に則り、Cookie 同意ツールを導入（選定、設定、実装を含む。）し、管理（同意ログの保存、バナー表示設定、法改正対応、バージョン更新等を含む。）すること。作業に当たっては、受託者自ら最新の情報収集に努めること。

当該ツールのライセンス費用及び運用に係る費用は受託者の負担とし、当委託料に含めるものとする。

なお、ツールの利用及び他サービスとの連携に際しては、必要に応じて財団と協議の上、当該連携先との調整を含め、適切に対応すること。

(8) デザイン・仕様

- 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となるようポータルサイトのデザインを制作すること。(主に BtoB を想定したサイトとするが、利用者が使いやすいようなデザイン仕様に努める。)
- 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スデザインとすること。(管理画面は除く) なお、動作環境は以下を想定する。OS: Windows、MacOSX、iPadOS、iOS、Android (構築時点で最新のもの) ブラウザ: Edge、Chrome、Safari (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事。
- 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設計すること。クラウドサービスの利用料は当委託料に含める。
- 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 にはウィルス対策を講じること。

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	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	年次

9. ポータルサイトの引継ぎに関する事項

本業務の契約履行期間の満了、全部若しくは一部の解除、又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。

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。

11. 秘密の保持

受託者は、10.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。

10.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。

12. 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.tcvb.or.jp/jp/denshijoho_tokkishiyosho_20260130.docx

13. 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。

14. 個人情報の保護等

(1)「東京観光財団個人情報取扱要領」**を踏まえ、「個人情報に関する特記仕様書」***に定められた事項を遵守すること。

また、本委託業務の遂行にあたり10.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、当該事業者が本委託業務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書」を遵守させること。

**https://www.tcvb.or.jp/jp/kojinjoho_yoryo_20250401.pdf

***https://www.tcvb.or.jp/jp/kojinjoho_tokkishiyosho_20260130.docx

本業務委託で取扱う個人情報は以下を想定している。

- ア 7. (5) で財団より事業者に提供する参加者の情報（氏名、所属、連絡先）
- イ 7. (6) で受託者が収集する参加者の情報（氏名、所属、連絡先）
- ウ 他の情報と容易に照会でき、個人を識別可能な情報（IP アドレスや cookie など）もア、イと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。

(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.tcvb.or.jp/jp/security_houshin.pdf

*https://www.tcvb.or.jp/jp/denshi_joho_tokkishiyosho_20260130.docx

また、10. 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同様に遵守させること。再委託させる事業者は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

(3) 電子情報処理業務を行うに当たり、以下の取扱いに留意すること。

- ア 当財団職員を含め、本委託業務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 アドレスや cookie など）もアと同システムに格納されている場合においては、同様に留意すること。

15. 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日以内に委託料を一括で支払うものとする。

16. 契約更新

本委託業務に係る契約は、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。

更新を検討するに当たって財団において評価審査会を実施するため、財団の指示にしたがって業務報告書を提出し、評価審査会に参加すること。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。

契約更新に当たっては、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。

なお、次年度の契約内容や金額が大きく変更・追加になる場合、事業方針が変更になる場合などは、評価審査会を実施しないことがある。

17. その他

(1) ポータルサイトの運用に当たっては別紙1「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) 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。
- (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) 本仕様書に定める委託内容の最終的な履行に当たっては財団と協議のもと進めること。
- (5) 本委託契約は、令和8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8年度財団収支予算が令和8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8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
〒163-0915 東京都新宿区西新宿2丁目3-1 新宿モノリス15階
03-5579-2682