

仕 様 書

1 件 名

令和6年度東京の観光公式サイト「GO TOKYO」の運営管理業務委託

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 契約期間

- 令和6年4月1日から令和7年3月31日まで
- ・サイト引継ぎ／移管：令和6年4月1日から令和6年6月30日まで
（完了期日6月30日まで ※予定）
 - ・サイト運営管理：令和6年7月1日から令和7年3月31日まで

4 目的

財団は、Webサイト「東京の観光公式サイトGO TOKYO」（以下「サイト」という。）を通じて、イベント・施設・自然・文化・伝統など、東京の有する様々な観光資源に関する情報を発信している。
東京の観光の魅力向上に資する観点から、利用者にとって更に効果的な観光情報発信の実現を図るため、コンテンツ開発・情報の更新・ユーザビリティ向上のための施策を含む、サイト運営全般に係る業務を委託する。

(1) サイトのメインコンセプト

- ・東京全域を網羅する魅力的で正確な観光情報を発信すること。
- ・未訪都者に東京への関心・興味・意欲を喚起すること。
- ・リピーターが東京観光に関する情報をより広く、深く得られること。
- ・東京観光に必要な最新の情報を効率良く入手できること。
- ・東京の観光都市としてのブランドイメージを高めること。

(2) メインターゲットユーザー

外国人訪都旅行者（未・初訪都者、リピーター）。特に訪都前（旅マエ）のユーザーに重点を置く。

5 対象サイト

東京の観光公式サイトGO TOKYO：<https://www.gotokyo.org/>

英語版・中国語簡体字版・中国語繁体字版・韓国語版・タイ語版・フランス語版・ドイツ語版・スペイン語版・イタリア語版・日本語版（以下必要に応じて「英・簡・繁・韓・泰・仏・独・西・伊・日」という。）

6 委託内容

(1) サイト引継ぎ／移管に関すること

現行サイト事業者からサイトの運営管理に必要な一切の引継ぎを行い、原則として、「3 契約期間」の完了期日までに終えること。期間までに終えることが難しい場合は、受託後速やかに財団に明確な理由を提示・説明し、延長について財団と協議すること。移管の際は、デザイン、機能およびシステム、テキスト、メタ情報等、既存のサイトの内容を損ねることなく、適切にデータ移管を行うこと（各ページに設置されたコンテンツ露出枠の呼び出し条件等の維持も含む）。既存のサイトと同等の内容で公開・管理するための作業を完了させた上で「3 契約期間」の完了期日までに公開すること。作業にあたっての各費用は本委託に含め、既存の運用事業者との連携及び引継ぎを円滑に行うこと。

なお、移管期間中も財団が別途指定する事業者により既存のサイトの更新作業（追加・変更・削除）が行われる。係る更新も反映した上で、公開日時点の最新情報を掲載すること。

(2) コンテンツの更新管理（追加・変更・削除）及び新規制作に関すること

【別紙1】「サイトコンテンツ一覧」も参照の上、サイト掲載内容の更新作業（追加・変更・削除）及び新規制作を行うこと。

① サイト内 表示コンテンツの手動差し替え

- i) (年3回) HOME「NEW & NOW」の大画像及びNEW&NOW ページのメイン画像…最新情報のイメージに適した画像を撮影又は手配して使用
- ii) (年3回) HOME「The Best of Tokyo」の大バナー下の記事表示枠、グローバルナビゲーション「New & Now」の記事表示枠及び「New & Now」 Index ページの記事表示枠…同一コンテンツの表示を想定
- iii) (年3回)「New & Now」 Index ページ内の黒四角「Current Season Guide」リンク先
- iv) (月1回程度) HOME「@tokyotokyooldmeetsnew」の画像…画像は財団より支給

② New & Trending ページ

東京の観光に関する最新情報や旬なトピックスを選定し記事を作成し、公開すること。

- ・令和6年7月から、月に2本の記事を掲載すること。うち1本は、アクセス解析や外国人旅行者の各種ニーズ統計等に基づき、言語版別に、各対象ユーザーの興味関心を引く内容とすること。
- ・言語版区分：①英・仏・独・西・伊(原文は英語) ②繁・韓・簡・泰(原文はいずれかの言語) ③日

③ イベント末端ページ (日・英・簡・繁・韓・泰/欧州言語は英語ページへリンク)

- i) 既存のイベント情報の確認・更新
 - ・対象：令和6年7月から令和7年3月の間に情報更新が必要なイベント。以下の URL に掲載のページのうち、後項⑪から⑭及び後述する「まちナビ」を除く全ページが該当する。
URL：/en/travel-directory/result/index/template/152, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 222
 - ・開催日・内容を確認し、更新を行うこと。財団の確認を経た上で、イベント開催の原則1カ月前までに当該年の情報への更新を完了すること。
 - ・当該年度の会期が終了したタイミングで、終了の案内を記載し継続して掲載すること。
 - ・調査期間外でも、修正が必要と判断された情報は必要に応じて調査・更新すること。
- ii) 新規イベント情報の追加掲載 (3件程度)
財団が指定するイベントを調査・掲載すること。

④ Art & Exhibitions

令和6年7月から令和7年3月の間、以下の URL に、月に50件程度の展覧会紹介コンテンツが常に掲載されているように新規で提案して掲載すること。また、終了したコンテンツは順次非公開とすること。

⑤ スポット末端ページ/宿泊末端ページ/ワークショップ末端ページ

- i) 既存の情報の更新
財団が指定するスポット (50件程度) の予約ページへのリンクを追加すること。その際、施設側に掲載情報の確認、報告を行うこと。追加にあたってはユーザーの利便性ととも、情報更新の頻度や効率を踏まえた項目設定・実装手法を考慮すること。

- ii) 新規のスポット情報の掲載
財団が指定するスポット（3件程度）を新たに掲載すること。

⑥ Plan Your Trip

- i) 財団/plan/配下の各詳細ページについて、契約期間中に1回程度、情報の見直し調査及び更新作業を行うこと。
- ii) インデックスページ (/plan/index.html) に iii、v で作成するページの導線を追加すること。また、既存ページの利便性向上のための改善を実装すること。
- iii) Customs & Manners ページ内(/plan/customs-manners/index.html)または新設ページに財団指定の素材を活用したページを作成すること。その際、Reference Link に設定している「HOW TO ENJOY TOKYO!」を目立たせるような配置やデザインにすること。作成した記事を最大年4回程度、情報の更新作業を行うこと。
- iv) Manners & Culture ページ (/plan/customs-culture/index.html) を iii、v の実施内容を鑑み、UI改善や既存コンテンツの記載内容変更等を実施すること。
- v) 旅行者側に東京観光の持続可能性を意識してもらおうレスポンシブルツーリズムをテーマにしたページを新規作成すること（全言語）。
※参考：国連世界観光機関（UNWTO）リーフレット
<https://www.unwto.org/responsible-tourist>

⑦ 読み物コンテンツ (Story & Guide)

- i) 財団が指定するStory & Guideの情報調査・更新 14本程度
- ii) 月別のイベント紹介ページ (URL例: /story/guide/january/index.html) のイベント情報調査・更新（日・英・簡・繁・韓・泰/欧州言語は英語ページへリンク）
- iii) Japanese Public Holidays (/story/guide/public-holidays/index.html) を2025年への情報調査・更新（日・英・簡・繁・韓・泰/欧州言語は英語ページへリンク）
- iv) 歌舞伎及び相撲に関するStory & Guide記事を追加すること。日・英の原稿、写真素材などの情報は財団が提供する。他言語は提供原稿を翻訳の上、掲載すること。

⑧ 外国人旅行者向け観光ガイドサービス

以下のとおり更新を行うこと。翻訳済み原稿、写真素材など必要な情報は財団が提供する。

- i) 新規コースを1件程度追加すること。インデックスページ (/guide-services/index.html) でも表示させること。
- ii) 年に2回、各コースの掲載情報・料金等の修正を行うこと。

⑨ 写真素材集（日・英）

【別紙2】「サイト機能要件一覧」No.10を参照の上、以下を行うこと。

- i) 利用者データを定期的に（年2回程度）サーバ上から削除すること。当該データは財団に、適切な方法で納品すること。
- ii) 必要に応じてセキュリティ対策を実施すること。

⑩ Travel Trade & Press（英）

財団が提供するテキスト及び画像データを基に更新すること。

- PROFILE OF OUR REPSページのプロフィール情報 …年1回程度
URL: /en/agent/citypromotion/rep/index.html
- i) EXAMPLES OF MEDIA COVERAGE OF TOKYOページの情報 …年1回程度
URL: /en/agent/mediasupport/example.html

⑪ 水辺関連コンテンツ

- i) 財団から指定する、水辺に関するイベントの追加（6ページ程度／日・英・簡・繁・韓・泰／欧州言語は英語ページへリンク）
- ii) 財団から指定する、水辺に関するイベントの更新（2ページ程度／日・英・簡・繁・韓・泰／欧州言語は英語ページへリンク）
- iii) Area Guide内の「Waterfront」に水辺観光をテーマとした既存記事の修正（16ページ程度／全言語）
- iv) Walks & Toursに水辺をテーマとした既存記事の修正（16ページ程度／日・英・簡・繁・韓・泰／欧州言語は英語ページへリンク）
- v) 水辺観光をテーマにした動画1本を作成し、Area Guide内の「Waterfront」に追加すること。（全言語）
- vi) 舟巡りページ（Area Guide「Waterfront」内）
各事業者に対して内容の確認調査を実施し、必要に応じて修正・更新作業を行うこと。
 - ・「コース検索」ページ掲載のコース情報
 - ・「舟運事業者一覧」ページ掲載のリンク先URL及び事業者名

⑫ ライトアップ関連コンテンツ

- i) 財団から指定する、ライトアップに関するイベントの追加（9ページ程度／日・英・簡・繁・韓・泰／欧州言語は英語ページへリンク）
- ii) 既存のライトアップイベントの情報更新（18ページ程度／日・英・簡・繁・韓・泰／欧州言語は英語ページへリンク）

⑬ ナイトタイム等における観光促進関連コンテンツ

- i) 財団から指定する、ナイトタイム等（早朝の時間帯を含む。以下同じ。）に関するイベントの制作（12ページ程度／日・英・簡・繁・韓・泰／欧州言語は英語ページへリンク）
- ii) 財団から指定する、ナイトタイム等における観光促進に関するイベントの更新（4ページ程度／日・英・簡・繁・韓・泰／欧州言語は英語ページへリンク）
- iii) ナイトタイム等の写真素材撮影
 - ・新規撮影（撮影箇所想定：20カ所。）
 - ・撮影した写真から60件程度を選定してGO TOKYO写真素材集にアップロード
 - ・新規素材を活用し、ナイトタイム等のメイン画像を変更すること（/see-and-do/nightlife/index.html）
- iv) 既存のナイトタイム等における観光促進記事について、必要に応じて更新・修正

⑭ アニメ・マンガ関連コンテンツ

以下を実施すること。掲載記事はアニメ・マンガ特設ページ（/anime-and-manga/index.html）にも表示されるようにすること。

- i) 関連スポット情報の追加掲載
財団から提供する画像及び各言語の原稿を用いて5件程度のスポットを掲載すること。
- ii) 関連イベント情報の掲載（日・英・簡・繁・韓・泰／欧州言語は英語ページへリンク）
財団より提供する画像及び各言語版用の原稿を用いて、10件程度のイベントを掲載すること。なお、素材の提供は最大10回程度に分けて行う想定とする。
- iii) Walks & Toursにアニメをテーマとした記事の追加（日・英）
財団から提供する画像及び各言語の原稿を用いて3件程度のモデルコースを掲載すること。
- iv) 既存ページの更新
財団から提供する各言語の原稿を用いて、記載内容変更を行うこと。また、コンテンツ拡充による影響等を勘案した、特設ページのUI改善や、既存コンテンツの記載内容変更など財団と協議の上で行うこと。

⑮ その他

前項までに記載のないページも含め、掲載コンテンツの情報変更、一時的な特記事項の追加など、履行期間中に発生する修正等の予算枠を設け、随時対応すること。掲載施設等に係る情報収集を積極的に行い、最新情報の維持に努めること。

(3) バナー広告について

- ① スポンサーの広告を掲出するスペースを、財団と協議の上、設置すること。各言語 6 枠を維持すること。複数社の広告がローテーションで表示されるシステムを作成すること。
- ② 各広告の掲出開始日と終了日について、午前 0 時を基準として変更が可能となるよう設定すること。
- ③ 各広告に対するクリック数がカウントできるシステムを構築すること。
- ④ 構築したシステムは定期的にメンテナンスを行い、セキュリティ面など問題のないシステムとして維持すること。バナーの差替え及び新規掲載（1 社あたり 1 年に 4 回を想定）、掲載の終了等には必要に応じて対応すること。それぞれの作業を慎重に実施し、各広告の設定を正確に行うこと。
- ⑤ 以下の項目毎にクリック数等を計測し、毎月 5 営業日までに報告すること。
 - ・バナー毎のクリック数及び広告掲載ページのページビュー（以下「PV」という。）数
 - ・バナー毎の Impression 数（月別及び日別）、CTR（クリック率）※日別の Impression 数は日次又は週次での提出を想定

(4) 戦略的なサイト運営・改善業務について

サイト運営にあたり、定期的にサイトの改善及び充実を図る措置を講じること。特に、サイトデータ分析等により、コンテンツの表示方法や内容を検討するなど、アクセス及びユーザビリティ向上のための戦略的な施策を行い、サイトアクセスを維持・向上できるように努めること。また、増加するスマートフォンユーザーの利便性を十分に考慮すること。

① SEO 対策

アクセス数向上のための SEO 対策の施策を行うこと。実施にあたっては Google の各種ガイドライン等を遵守すること。また、v) の実施にあたっては財団が別途指定する SEO 施策のコンサルティング事業者と協力・連携すること。

- i) 「6（2）コンテンツの更新管理（追加・変更・削除）及び新規制作に関すること」で制作・管理するコンテンツについて対策を講じること。基本的な方針を事前に財団と協議し、決定すること。
- ii) Google 検索用の構造化マークアップ（Article・Event・サイトリンク検索ボックス）を維持すること。
- iii) サイト閲覧速度の向上のための諸施策を必要に応じて提案・実施し、ユーザーにとって快適な閲覧速度を提供できるよう努めること。
- iv) SEO 強化を目的とし、4 ページ程度の改修を行うこと。※対象 4 件分の改善方針は財団が別途指定する SEO 施策のコンサルティング事業者が提供予定

② UI/UX改善

- i) グローバルナビゲーションに財団が提示する項目を追加すること。
- ii) 【別紙 2】「サイト機能要件一覧」No. 23 に記載のとおり、ヒートマップ等の支援ツールを引き続き使用すること。

③ 月次アクセス解析

- i) Google Analytics4 を利用して、以下の項目毎に、アクセス解析を行うための設定をすること。以下の項目を含むアクセス数等を、サイト全体と言語別に毎月 5 営業日までに報告すること。
 - ・ログ総計 (PV、セッション数、UU、リピーター数、新規セッション率等)
 - ・トップページ PV
 - ・地域別の訪問者数
- ii) Google Analytics4 のデータは定期的にダウンロードすること。また、よりよい効果検証方法があれば必要に応じて追加の設定等を実施すること。

④ 各コンテンツのアクセス状況

事業の改善に向けて参考となるよう、以下で指定する各項目の当該年度のアクセス状況等を、分析も交えて報告すること。

- i) New & Trending の市場別アクセス …必要に応じて過去データも併せて分析
- ii) ヒートマップの分析
- iii) アクセシビリティ機能 (【別紙 2】「サイト機能要件一覧」No. 20 「アクセシビリティ向上：その他の機能」を想定) の利用数
- iv) まちなびの投稿数及び PV

(5) コンテンツ制作に係る注意点

「6 委託内容」に係る内容は、別途記載がある場合を除き、全て以下をふまえて制作すること。

① コンテンツ制作全般について

掲載コンテンツは、取材又は調査、撮影、掲載許可、制作、翻訳、サイト掲載までの一連を受託者が実施すること。各過程で財団との協議又は財団の確認を経ること。

財団の確認の前に必ず内部チェックを経て、スペルミスやテキストの貼り間違いなどの誤りを修正した状態としておくこと。

② 掲載許諾について

テキスト・画像を含む全ての情報の掲載許可申請を各施設・イベント主催者等に対して、以下の項目を踏まえた上で、日本語の原稿を用いて行うこと。掲載のために必要な交渉、修正等は受託者が丁寧に対応すること。

- i) 東京都と財団が屋内・外に設置するデジタルサイネージをはじめとして、財団が認める他媒体への掲載を含む許可申請を行うこと。
- ii) 掲載許可は、原則として書面で得ること。
- iii) 許諾状況の管理と報告を適宜行うこと。報告に際して、申請先担当者情報を含む管理表を Excel データ等で作成し、財団に提出すること。
- iv) 掲載許可の期間は原則として無期限とすること。
- v) 本件に使用する映像、写真、原稿 (翻訳済みの原稿を含む。) については、事前の受託者からの承諾なしに、別途財団や東京都が発行する観光振興に係る印刷物等や、財団や東京都が行う観光振興に係る事業活動において使用することがある。

③ 外国人旅行者のニーズを踏まえたコンテンツ制作について

サイトに掲載するテキストは全て、以下の項目を踏まえて、外国人旅行者の視点に立ち、伝わりやすい英語で書かれた原稿を元に作成すること。詳細は財団が別途定める「ライティングガ

イドライン」に則り、サイト全体でライティングトーンを整えること。ガイドラインは必要に応じて改訂すること。

- i) アメリカ英語の使用
原則としてアメリカ英語でライティングすること。
- ii) 内容
外国人旅行者の視点から「行って何ができるか、楽しめるか、見ることができるか」を重視したコンテンツを制作すること。
- iii) ネイティブライターの起用
英語ネイティブで、観光情報又は類似するテーマのライティング実績を有するライターを起用すること。ライターは、ライティング経験2～3年以上又は同等のライティングスキルを有すること。
- iv) ライティングの編集
英語ネイティブ又は同等の語学力があり、英語媒体の編集経験3年以上又は同等の編集能力を有する者が編集を行い、原稿の内容、表現の統一を図ること。観光情報又は類似するテーマのWebサイトの編集経験があること。
- v) 校閲・校正／レイアウトチェック
作成した原稿について、英語と日本語のバイリンガル能力を有する者（当該原稿のライターとは異なる者）が、校閲・校正を行うこと。
さらに、サイトに原稿を掲載した後のレイアウトを確認し、文字化け、レイアウト崩れ、不適切な改行位置等の不具合があれば、修正すること。
- vi) 文章量と画像のバランス
コンテンツの作成、レイアウトにあたっては、魅力的な観光情報を効果的に伝えるために適した文章量と画像のバランスを考慮して、ページを制作すること。

④ 多言語版のテキスト作成・翻訳について

英語版の原稿を元にして、自然な文章に翻訳すること。翻訳は原則として、日本語も含め各言語のネイティブ翻訳者が行うこと。アジア圏の言語は特性上の理由から、英語の元原稿を日本語に翻訳（対訳）したものをもとに作成することも可とする。また、簡体字版と繁体字版は、一方の言語版の翻訳を先に実施し、当該原稿を元に他方の言語版用に調整することも可とする。

日本語版は、翻訳の後に日本語ユーザー向けに不要な内容を削るなど、適宜調整を行うこと。

- i) 翻訳にあたっては、正確な意味の伝達に加え、公式サイトにふさわしく、東京観光の魅力を伝えるための自然な表現にする点を十分に考慮すること。また、文章量と画像のバランス、レイアウト等にも考慮して、ページを制作すること。
- ii) 財団が別途定める「翻訳ガイドライン」及び「日本語意識ガイドライン」に則ること。ガイドラインは、適宜、改訂し、各言語のサイト全体で表現・表記の統一を図ること。
- iii) 機械翻訳は不可とする。
- iv) 翻訳した原稿は、当該原稿の翻訳者とは別の者がクロスチェックを行うこと。
また、ネイティブ又は英語と当該言語のバイリンガル能力を有する者が、サイトに原稿を掲載した後のレイアウトを確認し、文字化け、レイアウト崩れ、不適切な改行位置等の不具合があれば、修正すること。
- v) フランス語はフランス、ドイツ語はドイツ、スペイン語はスペイン、イタリア語はイタリアで使用されるものを想定する。
- vi) タイ語版サイトは、タイ語独特の字体や単語の改行を考慮する必要があるため、品質確保の提案を行い、実施すること。

(タイ語の考慮事項例)

- ・フォントによって母音の位置が変わってしまい、適切に読めない。
 - ・単語の途中で改行すると、全く別の意味になってしまう。 など
- vii) 前項 i) から vi) の内容について問題があると財団が判断した場合は、再翻訳の指示や、翻訳者又はチェッカーの変更を指示することがある。

⑤ 外国人訪都旅行者に訴求力の高い画像の掲載について

コンテンツ制作にあたっては、以下の項目を踏まえて、観光スポットの魅力を外国人訪都旅行者に効果的にアピールできる訴求力の高い写真を新たに撮影・掲載すること。

i) 全体

外国人訪都旅行者に訴求力の高いモチーフを選定し、各観光スポット・イベント等に「行ってみたい」と思わせる内容とすること。

ii) カメラマンについて

風景や建築物等を対象とした観光写真の撮影について、専門分野として経験のあるカメラマンが撮影すること。

iii) 新規掲載画像・映像の撮り下ろしについて

新規制作コンテンツ（仕様書6（2）①i）、②、①v）、⑬iii）を含む）に掲載する写真・映像は原則として全て、新たに撮影すること。

ただし、限定された時期にしか撮影できないモチーフの絵や、施設から掲載する写真素材の指定のある場合には、財団と協議の上、対応を決定すること。

財団の承認を得て、提供・手配写真を使用する場合には、撮影写真と同じレベルのクオリティ（観光スポットの魅力を伝えるために適切なモチーフ、解像度等）を保つこと。

iv) モデルの手配について

モデル入りの写真を使用する場合は内容にふさわしいモデルを選定し、事前に財団の許可を得ること。手配の際は、使用期限の制限無し的前提とすること。またモデルの肖像権など必要な許可を得ること。

v) 掲載方法

画面をスムーズに表示、閲覧できるデータサイズに整えること。

※東京都と財団が屋内・外に設置しているデジタルサイネージにも表示するため、できるだけ解像度が高いことが望ましい。

vi) 画像の掲載・使用許可について

仕様書6（5）②「掲載許諾について」に記載のとおり、サイトとあわせて前項に記載のあるデジタルサイネージにも表示することを含む掲載・使用許可を得ること。

⑥ サイト内露出について

作成したコンテンツは全て、サイト内の適切な場所から誘導されるように設定すること。

(6) システム・サーバ等の運用・保守管理

以下に記載の内容及び次項「7システム開発・導入要件」及び「8システム運用保守要件」に記載の要件にもとづいて、システム・サーバ等の運用管理を行うこと。

- ① 全てのページをHTTPS化（常時SSL化）すること。
- ② 「個人情報に関する特記仕様」（※1）の内容を遵守すること。
（※1）https://www.tcvb.or.jp/jp/kojinjoho_tokkishiyo_0122.doc
- ③ 既存サイトのドメイン（gotokyo.org）及びDNSの管理運用を行うこと。
- ④ 契約満了又は契約解除に伴い、財団が新たに契約する同業務の受託事業者への円滑な業務移行が可能になるように、汎用性のあるシステム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にしておくこと。

7 システム開発・導入要件

(1) 作業範囲

- ① 基本設計～詳細設計
- ② システム構築
- ③ ソフトウェアの調達、開発
- ④ 開発・運用期間中のライセンス契約
- ⑤ ハードウェアの調達、設置及び調整
- ⑥ 新設ハードウェアへのソフトウェア導入調整
- ⑦ 導入システム（次項（4）に記載のCMSを含む）の指導助言
- ⑧ 運用支援
- ⑨ 関連ドキュメントの作成（管理・運用マニュアル等の作成）
- ⑩ その他、関連する付帯作業

(2) 機能要件

【別紙2】「サイト機能要件一覧」の No. 6 も踏まえ、既存のサイトに導入済みの機能は同一又は同等のものを設置すること。未導入のものは、サイト・ページ構成を検討した上で、ユーザーの情報活用を促進できる具体的な機能の内容・設置方法を検討の上、導入すること。新規導入の際は、複数案をそれぞれの利点・欠点を明確にして提示した上で内容を決定し、開発・設置・運用管理を行うこと。

各機能のサービス利用料、実装、維持から保守に至るまでの費用を全て委託費用に含めること。また、外部サービス等の利用及び連携時は、当該連携先とのやりとりを含め、直接対応すること。

(3) 関連メディアとの情報連携

財団の指定する各媒体との情報連携に必要な作業・データ管理を各事業者と協力・連携して行うこと。同事業者が直接更新・管理が可能なシステムとすること。想定される事業は以下のとおり。

① 屋内／屋外型デジタルサイネージ

- ・ 末端ページの情報（イベント、観光スポット等）を毎日、デジタルサイネージに同期するために、外部連携用 XML ファイル出力及び画像等ファイル出力機能などを利用して同期を実現すること。財団が別途指定するデジタルサイネージの運用事業者と協力・連携して、同期するためのデータを正しくデジタルサイネージで表示するために必要な対応・措置をとること。

② 予約ページ（新設予定）

財団が別途指定する事業者が作成する予約ページのため、サブドメインを発行し、当該事業者からの要請に応じて協力・連携して、必要な対応・措置をとること。

③ E-mail Newsletter “Tokyo Now”

財団が別途指定する事業者が毎月作成し、サイトの観光事業者・メディア向けページに掲載している「E-mail Newsletter “Tokyo Now”」の掲載にあたり、当該事業者へ公開サーバへのFTPアップロード権限を与え、コンテンツ更新を可能とすること。また、当該事業者からの要請に応じて協力・連携して、必要な対応・措置をとること。

④ 東京観光デジタルパンフレットギャラリー

/book/ディレクトリのコンテンツ「東京観光デジタルパンフレットギャラリー」は、本委託業務の範囲外であり、その接続等に係る設定等は、財団が別途指定する事業者が契約を締結するものとする。ただし、/book/に閲覧者がアクセスした際に「東京観光デジタルパ

ンフレットギャラリー」の当該事業者が管理するサーバ上のコンテンツが表示されるようにすること。

また、財団が当該コンテンツの改修（ドメイン変更を含む）を行う場合は、当該事業者からの要請に応じて協力・連携して、必要な対応・措置をとること。

(4) コンテンツの編集管理機能（CMS）について

コンテンツの編集管理は、以下の項目を踏まえて、CMS を設定して行うこと。

① CMS の選定について

- ・商用 CMS を使用することが望ましいが、商用 CMS と同等以上の高いセキュリティレベルを確保できる場合は、オープンソースの CMS を採用してもよいこととする。ただし、その場合でも WordPress、Movable type の使用は不可とする。
- ・選定にあたっては、複数案をそれぞれの利点・欠点を明確にして提示すること。
- ・CMS の選定とセキュリティ対策の方法については、事前に財団の承認を得ること。
- ・選定した CMS の安全で安定した運用と高いセキュリティレベルを維持するために、必要な対応を適宜行うこと。障害発生時には、本件受託者が責任をもって対応し、安定した運用ができる状態に復旧すること。

② 財団担当者及び外部関係者による CMS 入力について

【別紙 2】「サイト機能要件一覧」No. 11 から No. 13 までに記載のとおり、財団担当者及び外部関係者が情報更新できるシステムを構築すること。全体に係る事項は以下のとおり。

i) ID・パスワードの割り当てと権限

- ・各担当者に ID・パスワードを割り当てること。
- ・簡単な操作で担当者の追加・変更・削除できるようにすること。
- ・担当者毎の作業可能領域を設定できるシステムとすること。
- ・財団の担当者以外の更新担当者が更新作業を行った際に、自動的にシステムからのメール通知を財団の担当者宛てに送信し、更新情報を共有できるようにすること。
- ・財団の担当者にコンテンツ編集管理及び公開承認用のユーザー ID・パスワードを割り当てることとし、コンテンツの承認・修正・公開・削除等のワークフロー管理が可能となるようにすること。

ii) 認証

- ・ユーザー認証は二段階認証とすること。
- ・ユーザーが一定回数ログインに失敗した場合、アカウントロックがなされること。
(パスワード再入力の失敗が一定回数を超えた場合は再入力を一定期間受け付けない機構とすること。)
- ・ログイン後、一定期間操作をしない場合は自動的にログアウトするよう設定すること。
- ・パスワードは、12 桁以上とすること。システムの都合等で桁数がそれ未満の場合にはできる限り長い桁数とし、定期的に変更させる機能を有すること。
- ・ユーザーがパスワードを忘れたときの対応機能（パスワードリセット等）を有すること。
- ・パスワード変更の際は、パスワードリセット用の URL をメール本文に記載して登録中のメールアドレスに送信するなど、第三者に推測されにくい方法を採用すること。
- ・ログインに失敗した場合に表示するエラーメッセージは、ID とパスワードのどちらが正しくなかったのかが判断できない文言になっていること。
- ・利用されなくなった認証情報は、利用終了後、速やかに削除すること。

iii) ID・パスワードの再設定

- ・現行で ID・パスワードを付与している全ユーザーに対し、パスワードの再設定を行い、

各使用者へ通達すること。

iv) 入力機能

- ・コンテンツの公開日、公開終了日の指定を可能とすること。
- ・URL のリンク切れのチェックを可能とすること。
- ・HTML を意識することなく、一般的なオフィスソフトに近い操作性により、初めて使用する担当者でもスムーズにコンテンツの更新作業が行えるシステムにすること。既に登録したデータ呼び出して、変更、削除、再利用等ができるようにし、コンテンツ登録の効率化のための工夫を行うこと。
- ・データ入力時に文字制限を超える等の誤入力があった場合は、エラー内容を表示するなど、データ入力作業を容易なものにすること。
- ・画像を登録するときには、代替テキストの入力を必須として要求するなど、アクセシビリティに配慮したコンテンツ作成を支援するための工夫を行うこと。ただし、音声読み上げ機能の導入にあたって、画像を装飾とみなして読み上げない場合、代替テキストの入力は行わないものとする。
- ・コンテンツ内に含まれる機種依存文字や半角カタカナの使用チェック及びアクセシビリティチェックをコンテンツ作成時に行い、修正が必要な場合は、HTML に関する知識を必要とすることなく、適切に修正できるような校正又は自動変換機能等を有すること。
- ・全文検索が可能であること。
- ・CMS で補えないコンテンツ更新について、その更新方法を提案すること。
- ・作成したページを公開する前に、ブラウザ上で実際のページどおりの確認ができること。
- ・作成したページを各ページに自動表示させる機能を提供すること。

v) ID・パスワードの管理及びマニュアル作成・配布

- ・既存で割り当てられている ID・パスワードを管理すること。マニュアルの送付や、外部関係者からの問合せ対応等を行うこと。
- ・当該機能の利用者に向けた編集管理マニュアルをそれぞれ作成し、配布すること。ウェブサイトの専門知識が無くても分かりやすく、見やすい内容にすること。マニュアルに変更があった場合、迅速に改訂版を再配布すること。

③ まちなびコンテンツのサイト内露出について

サイトの HOME 画面および Tokyo Event Calendar ページに、以下の区分で設けられている露出を行うこと。

HOME 画面	まちなび＋一般イベントコンテンツ
Tokyo Event Calendar ページ	・まちなびイベント ・一般イベント

※日本語版サイトには日本語版コンテンツの露出を、英語を含めた外国語版サイトには英語版コンテンツの露出をする

(5) **技術要件**

システム基盤 (OS、ミドルウェア)

項目	要件	備考
OS	Linux サーバ、Windows サーバ又は同等以上の性能を有するもの	※セキュリティを考慮し、有償の OS を使用すること。
アプリケーション	必要に応じて最新版へのアップグレードを	

ン	行うこと。	
開発言語	開発言語・支援ツールは国際標準もしくは事実上の業界標準のものを採用すること。	
データベース	フリーソフトウェアの使用も可とするが、安定した維持管理が可能であること。	※十分なセキュリティ対策を施すこと。
ウイルス対策ソフト	全てのサーバに対してウイルス対策ソフトをインストールすること。	※有償のソフトを使用すること。

(6) データセンター要件

- ・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。
- ・データセンターは、財団職員等による立ち入り検査、外部監査人による監査への対応が可能なこと。

(7) システム稼働環境要件（サーバ設置環境）

本件に係るシステムの稼働基盤となるサーバ機器等の導入・整備を、以下に記載の内容にもとづいて行うこと。

- ① 同時200アクセス程度のアクセスが可能な環境とすること。
- ② インターネット回線は、共有 1 Gbps（100Mbps帯域保障）以上又は同等とすること。
- ③ ハウジングによる物理サーバを基本とするが、クラウドサーバでも同等以上の性能及びセキュリティレベルの維持が可能であれば、財団の承認を得た上で使用してもよいこととする。
- ④ 以下に記載のあるスペック又は同等以上とすること。RAIDを前提としてミラーリングやホットスペア等により、冗長性を考慮した構成にすること。
また、運用上パフォーマンスが低下した場合は、費用内で拡張すること。

項目	要件
CPU	Xeon E5-2620 v4 2.10GHz 1P/8C 相当以上
メモリ	32GB以上
HDD	SAS 1TB以上（RAID構成）

- ⑤ サーバの性能について、既存サイトと同等以上のインターネットを経由したアクセスを想定した可用性を確保すること。
- ⑥ ファイアウォールを設置し、不正なアクセスを遮断すること。また、最新のセキュリティ対策（IPS、WAF、改ざん検知等）を導入し、万全なセキュリティ対策を取ること。改ざんを検知する製品の導入を行うこと。
- ⑦ サーバ及びファイアウォールなどの機器については、故障した際、迅速に復旧ができるように代替機器を用意しておくこと。
- ⑧ 公開サーバ及びCMSサーバへの通信は、SSL暗号化通信により行うこと。
- ⑨ コンテンツの更新・公開のためのアクセスは、本件受託者と財団担当者及び財団が指定する者からのみ可能にすること。
- ⑩ バックアップ装置は、過去 1 ヶ月のデータ保持が可能であり、システムを停止することなく 23：00～翌6：00までにバックアップの取得を完了する性能を有すること。
- ⑪ 機器の追加や変更が容易なシステム構造とすること。
- ⑫ 今後のシステム拡張時に、最小限の費用で対応できるような拡張性を確保すること。
- ⑬ 有料広告の配信時など高アクセス時の対応を行うこと。

(8) システム稼働環境要件（ソフトウェア環境）

- ① ミドルウェア、リレーショナルデータベース管理システム、ウイルス対策ソフト等、本件に係るシステム導入に当たって、必要となるソフトウェアについては、受託者の負担

- において全て用意すること。
- ② 使用するソフトウェアについては、できるだけ汎用的なものを使用すること。
 - ③ ソフトウェア使用の構成については、将来性、拡張性、移植性を考慮し、少なくとも5年間の運用に対応できる仕様とすること。また、将来において、拡張が必要になった場合に、別の業者においても変更が可能なものとする。

(9) システム利用環境要件

① システム管理者利用環境

システムの管理者（受託者及び財団担当者、財団が指定する事業者）側利用環境として、以下の環境で稼動すること。

項目	要件
OS	Windows10 以降
Web ブラウザ	<p>以下に記載のあるうち2つ以上の環境で利用可能であることが望ましい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・Edge 最新バージョン ・Chrome 最新バージョン ・Firefox 最新バージョン ・Safari 最新バージョン
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・基本的に Web ブラウザのみで利用できること ・できるだけ事前に特別なアプリケーションをインストールする必要がないこと。 ・Java 実行環境（JRE）や一般的に公開されている各種プラグイン等のインストールが必要な場合は、マニュアルに設定方法も記載すること。 ・端末設定を、支障なく利用するために変更する必要がある場合は、その変更により当該端末のその他のシステムに悪影響を及ぼさないよう配慮すること。 ・今後の端末調達において、ハードウェアや OS 等のソフトウェアの仕様が変化する可能性があるため、その変化に対応できるよう考慮しておくこと。 ・更新環境によっては、東京都情報セキュリティクラウド経由で更新するため、東京都情報セキュリティクラウドに対応すること。東京都と協議が必要な場合なども受託者側で対応すること。

② 閲覧者環境

閲覧者環境として、一般的なブラウザで正常に動作すること。

想定しているブラウザは以下に記載のとおりである。今後導入されていく OS やブラウザにも適宜対応し、以下の一覧の内容も更新すること。

項目	要件
PC 環境	<ul style="list-style-type: none"> ・Edge 最新バージョン ・Chrome 最新バージョン ・Firefox 最新バージョン ・Safari 最新バージョン
スマートフォンの環境	<ul style="list-style-type: none"> ・iPhone iOS17 以上の標準的なブラウザ（Safari） ・Android 5.0 以上の標準的なブラウザ（標準ブラウザ、Chrome）

8 システム運用保守要件

以下に記載のとおり、システムの運用・保守管理を行うこと。

(1) 運用要件

- ・ 24 時間 365 日の連続運用を前提とし、安定的に稼働すること。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。
- ・ 対障害性などを十分考慮すること。
- ・ 重要な機器については、停電の際などの予備電源や落雷時等の過電流保護対策などを十分に考慮すること。

(2) 運用範囲

- ・ システム（パッケージ等）の定期的なプログラム修正（操作性の改善や軽微な修正等）を財団の追加費用なしに行うこと。
- ・ 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含む）、障害対応等は受託者が行うこと。

(3) 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のイメージを示すこと。通常時及び障害時の連絡体制を記載すること。障害発生時は 24 時間受付可能な体制とすること。

(4) 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。
- ・ バックアップファイルから正しくリストアできることをテスト等により確認すること。
- ・ バックアップメディアを適切に管理すること。

(5) 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。

(6) 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などを行うこと。
- ・ その他侵入検知や改ざん検知などの対策も行うこと。

(7) 保守管理

- ・ 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毎月実施すること。
- ・ 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。

(8) 障害管理

- ・ 非常時における情報システムの継続性を保つために、情報システム運用継続計画（IT-BCP）を策定すること。その他、必要な障害対応マニュアルを定め運用すること。
- ・ Web サーバのアクセスログ及び管理者アカウントへの認証ログをもとに、不審な通信がないか定期的に確認すること。
- ・ バックアップファイルを使用した復旧訓練等、非常時における運用及び保守の体制への移行についての訓練を定期的実施し、財団に報告すること。

9 納入物件

(1) ウェブサイトの運用管理に必要な全ての情報をまとめた書面を作成し、提出すること。

- ・ 提出期限：令和 7 年 3 月 1 4 日
- ・ 内 容：サイト設計書、システム仕様設計書、CMS更新マニュアル、各種コンテンツの編集

管理マニュアル、翻訳／ライティングマニュアル、データベース構成図及び機器、セキュリティ対策、許諾関連資料の一式（写しも可）、その他サイトの管理に必要なデータ

(2) ウェブサイトデータ

契約満了又は解除に伴い、ウェブサイトのデータを外付けハードディスク等で提出すること。

1 0 支払

本委託にかかる支払は、前期・後期の2回払いとし、委託完了届等による財団担当者の検査終了後、受託者からの支払請求書に基づいて行う。

1 1 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 2 秘密の保持

受託者は、前述の第1 1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1 1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 3 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 4 個人情報の保護等

(1) 「東京都個人情報取扱事務要綱」(※2)及び「保有個人情報の安全管理に関する基準イメージ」(※3)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。

(※2)

https://www.johokokai.metro.tokyo.lg.jp/kojinjoho/gaiyo/documents/20230401_jimutoriyokou.pdf

(※3)

https://www.johokokai.metro.tokyo.lg.jp/kojinjoho/gaiyo/documents/20230401_annzenkannriki_junimeji.pdf

(2) 「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」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、サイバーセキュリティの確保に取り組むこと。

① アクセスを許可する情報に係る事項

受託者は、アクセスを許可する情報の種類と範囲、アクセス方法について、業務着手前に財団から承認を得ること。

② 受託者は、財団又は東京都が実施するセキュリティ診断（リスク評価、脆弱性診断、改ざん検知等）に協力すること。ただし、診断の結果の対応については、別途財団と受託者で協議し決定する。

(3) 本事業における「個人情報」として、本事業を遂行するために財団が収集・保管する情報のうち以下の事項を特に留意すること。

① 本事業のウェブサイト（gotokyo.org）を通じて得たもので、申請又はログインされたユーザーの氏名/連絡先/メールアドレス など

② 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 また、他の情報と容易に照会でき、個人を識別可能な情報（顧客番号/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第1 1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。

- 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

1.5 契約更新について

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。

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。

1.6 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) 運用に当たっては【別紙3】「[改訂版]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、観光サイトにおいても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。
- (3) コンテンツの作成・更新に関しては、事前に財団の承認を得ること。諸外国との関係に配慮し、公序良俗に反することのない内容とすること。
- (4) 侵害時の対応は以下のとおりとする。
 - ① 緊急時対応体制の整備
情報セキュリティに関する事故や情報資産に対する侵害が発生した場合は、別に定める緊急体制に従って対応すること。
 - ② 緊急時対応体制の内容
別に定める緊急体制に従い、連絡を行うと同時に、迅速に適切な対処を施すこと。
 - ③ 緊急時対応体制の見直し
契約開始後及び担当者の変更等、見直しが必要な要件が発生した場合は、緊急体制の見直しを行うこと。
- (5) 財団からの情報セキュリティに関する調査等の求めに応じて、以下のとおり対応すること。
 - ① 調査依頼への協力
財団から依頼する情報セキュリティに関する調査依頼に対して全面的協力すること。
 - ② 調査実施後の指摘事項の対応
指摘事項のあった場合は、その重要度に応じて、優先順位の指定のある場合はそれに従い、対応方法を検討し、必要な措置をとること。
- (6) 受託者の制作体制において、ライター、翻訳者、チェッカー、カメラマンなど専門的な業務に携わるスタッフに問題があると財団が判断した場合は、再度の校閲・校正、担当者の変更を指示することがある。
- (7) 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十分な対応を行うこと。
- (8) 契約金額には「1.6その他(7)」に関する費用が含まれるものとする。
- (9) 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できる。
- (10) 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。
- (11) 本契約は、令和6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6年度の財団の収支予算が、令和6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6年4月1日に確定するものとする。

以上