

Kyoto City Official Travel Guide

WEB サイトリニューアルに係る業務委託プロポーザル

実施企画提案依頼書

1. 基本事項

1.1. 背景と課題

京都市観光協会(以下、当協会)は、2017 年 11 月に日本版 DMO(Destination Management Organization) 法人の認定を受け、図 1 に掲げるビジョンのもと、地域における観光の牽引役として「事業者支援型」事業の推進や「政策課題解決型」自主事業の推進、民間視点に基づく科学的な経営のミッションを負っている。

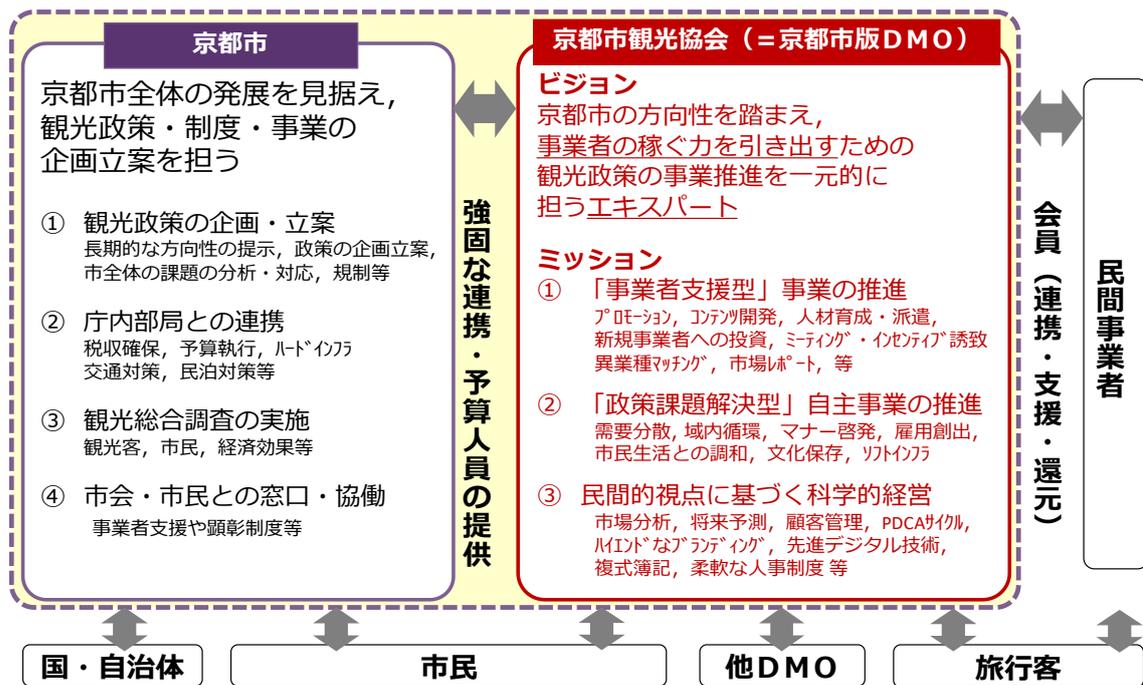


図 1.京都市観光協会のビジョンとミッション

現在、京都市に訪れる外国人観光客は宿泊者ベースで右肩上がりの推移をしている(図 2) 一方、順調に増加する外国人観光客に伴い、混雑やマナー、市民生活との調和など各種課題が散見している。

そのような中、当協会ではこれまで多言語サイト Kyoto City Official Travel Guide (<https://kyoto.travel>) において、外国人観光客に向けて必要な観光情報の提供を目指し、13

言語で情報発信を行ってきたが、平成 29 年度には 502 万 PV（年間：13 言語合計）あったサイトのページビューが平成 30 年度は 449 万 PV（年間：13 言語合計）と減少傾向にあり、情報提供の手法・内容に関して、そのあり方の見直しが必要だと捉えている。

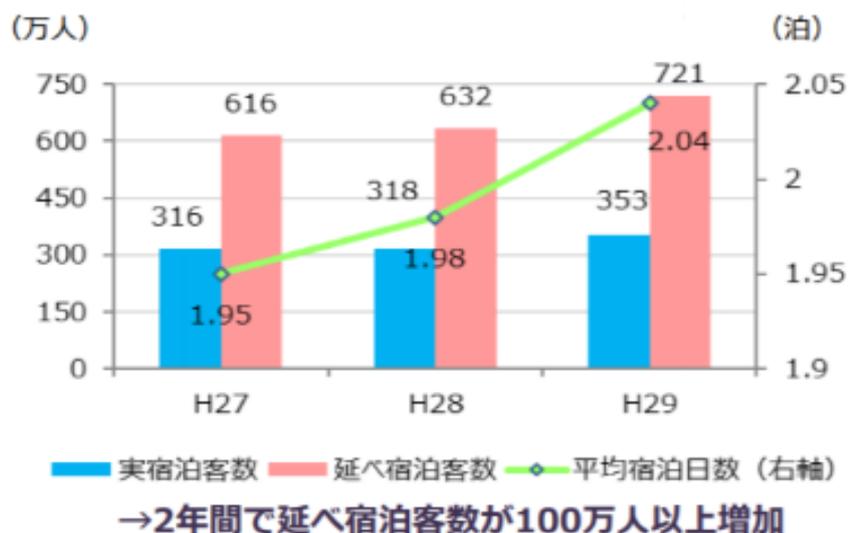


図 2. 外国人宿泊数の推移(出典:平成 30 年京都観光総合調査)

1.2.方針

本年度、当協会では DMO 法人として「より質の高い観光への態度変容を促すオフィシャルサイト」の実現をウェブサイト運営のコンセプトとし、Kyoto City Official Travel Guide においてもその達成を目指している。そして、その達成には、下記の各項目を踏まえたサイトリニューアルが必要だと考える。

- ・ 京都市のインバウンドにおいて、情報を発信するターゲットの見極めと、それに合わせた情報発信のあり方（言語数の見直し・注力言語の設定など含む）の見直し。
- ・ より多様化する外国人観光客のニーズを捉え、そのニーズに合った品質の高い情報の収集と提供を可能とする方法の確立。
- ・ 情報を提供する際、現在のサイトが抱えているユーザビリティの課題の解決を目指すとともに、海外の事例や最新のトレンドを踏まえた UI/UX の設計。
- ・ 翻訳の業務効率化だけでなく、品質の更なる向上を図るための誤訳のチェックやクオリティ担保のための運用フローの構築。
- ・ 京都市が抱える各種政策課題を把握し、その課題解決にも寄与できる仕組みづくり。

1.3.事業体制

本業務において受託者は、プロジェクトマネージャを中心に適宜、当協会の担当者と協議を行いながらプロジェクトを進行し、別途契約する各種システム運用会社やソリューション提供会社、サーバ保守事業者、外部企業、関係者等と協議を行い、適切なマネジメントを行うこととする。

1.4.事業規模

5,000 万円（税込）。

ただし、翌年度以降の WEB サイト維持費用が 1,200～1,500 万円程度（サーバ保守、翻訳、情報更新作業含む）に収まるようにすること。

1.5.事業期間

契約日から令和 2 年 3 月 31 日まで（ただし、2020 年度以降に選定する事業者との契約までに発生する、保守や引き継ぎ業務には対応すること）

2. 提案依頼内容

1 に挙げた基本事項をもとに、必要な機能要件・技術要件・データセンター要件・性能要件に準じたうえで、依頼内容を満たす提案をすること。

2.1.機能要件

- ① スマートフォンでの利用を前提としたデザインとし、デスクトップ PC での利用にも対応したレスポンシブルデザインであること。
- ② Google Analytics、Google Search Console 等によるアクセス分析を可能にすること。
- ③ 検索エンジンからのアクセシビリティ向上のために必要に応じて構造化の対応を行うこと。
- ④ ユーザが各種資料をダウンロードした数を把握できるようにすること。
- ⑤ アドサーバーでの運用を見据えた広告枠の設置と広告管理システムの導入をすること。
- ⑥ 別途手配を行う測定ツールとの連携するためのタグを実装できる環境を整えること。
- ⑦ 地図情報等 API の利用にあたっては、API 提供事業者等からの費用請求が発生しない範囲にとどめることが望ましい。
- ⑧ SEO の対策について、各言語主だったページごとの検索結果を把握し、改善方法を明確化すること。
- ⑨ 昨年度、契約したユニバーサルサービス FACIL'iti を継続実装し、どの層に対して

もアクセシビリティを担保すること。

FACIL'iti : <https://ws.facil-iti.com/>

- ⑩ 別事業で契約を行うチャットボットの実装を行い、支障のない形で機能が実行できるようにすること。またチャットボットにて得られた知見・ノウハウを他の企画に応用すること。
- ⑪ 協会が運営する他媒体や、外部サイトとの連携すること。現在の運営媒体は下記になるが、連携先はその限りではない。
 - ・ Facebook 公式アカウント：Visit Kyoto (visitkyoto)
 - ・ Instagram 公式アカウント：@visit_kyoto
- ⑫ CMSなどを適宜導入することで、運用の利便・更新性を担保できる環境を用意すること。
- ⑬ コンテンツを移行する際は、リダイレクト・SEO対策など個別の対応が必要な場合は実施すること。移行によってアクセシビリティが低下することは避けること。
- ⑭ 必要に応じて Google My Business などの外部プラットフォームに掲載されている情報等と連携すること。
- ⑮ 公開するコンテンツについては、「京都市ホームページ作成ガイドライン (<https://www.city.kyoto.lg.jp/sogo/page/0000091126.html>)」を踏まえ、WEBアクセシビリティに配慮すること。

2.2.技術要件

① システムの稼働環境

Webサイトの構築については新規にWebサーバを用いて構築することとし、構築に当たっては、当協会と十分な協議を行うこと。なお、既存のWebサーバの概要は以下のとおり

- ・ OS : CentOS 6.3 64bit
- ・ メモリ : 8GB
- ・ CPU : 4CPU
- ・ ディスク容量 : 315G (15G+300G)

② 閲覧者環境

デバイス	
PC	Internet Explorer 11 以上 Edge、Chrome、Firefox、Safari 最新バージョン (納品時点)
SP	iOS および Android の標準的なブラウザ (Safari、Chrome 等)

2.3.データセンター要件

① 建物

耐震構造又は免震構造を有し，耐（免）震性能は加速度 600gal 以上（震度 7 程度）を有すること。

② 非常用電源設備

無停電電源装置・自家発電装置を有し，24 時間 365 日の無瞬断無停電で運用できること。

③ 設置場所

所在地は，バックアップデータの保存先も含め，国内とすること。

④ 入室管理

i. データセンターには特定の要員のみが入室できるよう，各種セキュリティ対策を講じて，入室を制限すること。

ii. 入退室のデータを管理すること。

iii. フロア全体が網羅的に監視できるカメラを設置すること。

2.4.情報セキュリティ要件

以後に掲げる項目を，可能な限り満たすこと。難しい場合は，その理由や次善策について説明すること。

① アクセス制御

・ ユーザ認証

Web サイトのコンテンツの更新や運用保守等を行う職員等について，ユーザごとに ID を発行し，ユーザ ID 及びパスワードによる認証を行うこと。

・ 権限制御

ユーザの担当する業務及び役割等によって，ユーザごとにアクセス権限が設定でき，ユーザのアクセス権限に応じ，利用可能な機能の制御が行えること。

管理者	システム情報の変更，ユーザの登録，変更，削除を可能とすること。
職員	コンテンツの追加，更新，削除を可能とすること。
保守担当者	システム情報の変更を可能とすること。

なお，詳細なアクセス権限については，受託者と協議のうえ，決定することとする。

・ パスワード管理

i. パスワードは，英字（大文字・小文字），数字，記号を組み合わせた 8 文字以上の文字列とし，いずれかの文字種を含まない文字列や 8 文字未満の文字列はパスワードに設定できないこと。

ii. パスワードは，ユーザ自身が任意のタイミングで変更できること。

- iii. パスワードは暗号化のうえ保存すること。
- ・ 不正ログインの防止
 - i. 認証が必要な機能には、職員のパソコン又は保守担当者のパソコンからのみアクセス可能とするよう制限を行うこと。
 - ii. 同一のユーザ ID によるログイン試行が 5 回失敗した場合は、当該ユーザ ID のアカウントロックが掛かること。
 - iii. なお、アカウントロックはシステム管理者が解除できることとする。

② 通信

- ・ 認証が必要な機能へのアクセスについては、サーバとクライアント間の通信を暗号化すること。
- ・ 暗号化に必要なサーバ証明書については、京都市観光協会が指定するものを利用すること。
- ・ 管理画面へのアクセスは、京都市観光協会ネットワーク及び保守事業者のみからアクセスできないよう、必要な回線を整備すること。

③ ログの取得

- ・ Web サイトへのアクセスログを取得すること。
- ・ 認証が必要な機能の操作については、ユーザ ID ごとに操作ログを取得することとし、取得した操作ログ等は、システム管理者が Web サイトの画面から確認できること。
- ・ 取得したログは 3 箇月以上保存し、必要に応じ調査、分析できること。

④ バックアップの取得

- ・ 定期的にシステム及びデータのバックアップを取得し、システム及びデータの復旧を可能とすること。
- ・ 障害発生時等に、速やかにシステム及びデータを復旧できるよう機能を設計するとともに、復旧手順等を備えること。

⑤ 不正プログラム対策

- ・ サーバには、ウイルス対策ソフトを導入すること。
- ・ ウイルス対策ソフトは、常に最新のバージョンを利用すること。
- ・ ウイルス対策ソフトの定義ファイルが更新された場合は速やかに適用すること。
- ・ 改ざんなどを検知する機能を備えること。
- ・ DDoS 攻撃への対策を行うこと。

⑥ 脆弱性対策

- ・ 導入するソフトウェアについては、修正プログラムやバージョンアップの提供等、開発元のサポートがある信頼性の高い製品を利用すること。

- ・ OS やソフトウェアに脆弱性が発見された場合は、システムへの影響、重要性等を検証のうえ、速やかに修正プログラムを適用すること。

⑦ 非公開情報の取扱い

- ・ 個人情報等の非公開情報については、外部に漏えいすることがないように、公開用サーバや管理画面にアクセスする端末に保存せず、スタンドアロンパソコン等、外部と接続されていない専用の端末で保存・管理するとともに、施錠保管、パスワードの設定、暗号化、その他厳重なセキュリティ対策を講じること。
- ・ また、受託者の執務室など、個人情報等の非公開情報を扱う端末がある環境においては、IC カードや生体認証などによる方法で、本システムを運用する者以外の入室を制限すること。

⑧ データ分離

本サイトのデータが、他の利用者から操作されることがないように、適切にデータを分離すること。

⑨ 事業者環境

本システムを運用する者は、定期的に情報セキュリティに係る研修を実施している社員など、一定水準の能力が認められる者を選定し、その社員のみを運用業務に従事させること。

⑩ その他

システムの構築に当たっては、「京都市情報セキュリティ対策基準」を遵守し、同水準のセキュリティ対策を実施すること。

2.5.性能要件

① 稼働期間

サービス開始から5年間の稼働期間を想定すること。

② レスポンス

稼働時間中は、通常3秒以内にレスポンスがあること（イベント等によりアクセスが集中することが想定される時期でも、同等のレスポンスを確保すること）。

ただし、大量のデータのアップロード・ダウンロード等の際は当該レスポンスを確保するため、あらかじめ利用制限等を定め、京都市観光協会と事前に協議を行うこと。

③ 稼働率

稼働時間中は、99.9%以上の稼働率を保つこと。

ただし、京都市観光協会が認めた保守作業等による計画的な停止は含まない。

④ 性能の拡張性

将来的に本サイトで取扱うデータ量が増加した場合であっても、システムの拡張が容易となるよう設計すること。

⑤ 上位互換性

システムで使用する OS やソフトウェアのバージョンアップがあった場合でも、その影響が小さくなるよう設計すること。

⑥ システム中立性

- ・ 特定の技術や製品に依存せず、継続的に安定した品質保証が受けられるオープンかつ標準的な技術を採用すること。システムの運用保守においても、特定の事業者
に依存することなく、他事業者でも変更及び引継ぎが可能であること。
- ・ システム更改時において、円滑なデータ移行が可能となるよう、システムで管理するデータを汎用的なデータ形式で出力できるようにすること。

2.6.提案内容

以下の項目に対応するように企画提案書を作成すること。

① 課題の整理

現在、京都市ならび京都市のインバウンド施策が抱えている課題と WEB サイトにおける情報発信の課題を整理すること。

② サイト構築に向けた基礎調査

情報発信を行うターゲットの設定とあるべきサイトの構造に向けた基礎調査の方法について提案すること。ただし、本提案の中では、いずれも仮説を設定し、受託後検証を行い、再設定を行うこととする。

③ 目標の設定

①、②を踏まえ、定性的・定量的の両側面においてリニューアルから 3 年間における目標値を設定する。提案時はその設定の方法を提案すること。

④ サイト実装機能及びシステム・サーバについて

①～③の内容を包含し、本サイトにおいて実装が必要とされる機能を定義し、その実装の計画について提案すること。またその際、必要とされるシステム・サーバのスペックについても明らかにすること。

⑤ UI・UX の方向性について

同時に、課題を解決する UI/UX を提案すること。またその提案内容について論理的説明を行うこと。

⑥ 業務実施体制

本事業を実施するにあたり、各担当の役割を明確化し、円滑かつ確実に業務遂行できる方法を提案すること。

⑦ 業務スケジュール

着実かつ余裕を持った業務スケジュールを作成すること。

⑧ その他

その他、WEBサイトのパフォーマンスを改善するために必要と思われることを、自由に提案すること。

⑨ 予算計画

すべての機能を実装するにあたり、的確かつ無理のない予算計画を作成すること。

2.7.スケジュール

質問受付	令和元年6月26日(水)～7月10日(水) 17:00まで
質問回答	随時
提案書受付	令和元年6月26日(水)～7月17日(水) 13:00必着
選定結果通知	令和元年7月22日(月)までに、メールで通知

2.8.提出を求める資料

① 提案企画書

② 実施スケジュール

③ 実施体制

④ 事業費の見積書（翌年度以降の維持費用についても、概算見積を提出すること）

⑤ 会社案内、類似の業務実績

2.9.送付先

以下の宛先までメールにて電子データ一式を送付すること。

公益社団法人 京都市観光協会 広報・プロモーション課 小笠原宛
media@kyokanko.or.jp

※その他の提出方法を希望する場合は、事前に協会に連絡のうえ調整すること。

3. 業務実施と納品について

本事業を受託した事業者は、以下の項目を実施し、納品を行うこととする。

① 実施項目

- ・ 打合せ議事
- ・ 本サイトのターゲットとあるべきサイト像の設定に関する基礎調査

- ・ プロジェクト実施計画
- ・ プロジェクトスケジュール管理
- ・ 各機能に関する要件定義とデザイン、実装
- ・ WEB サイトを構成するデータ一式の納品（サイトマップ、ワイヤーフレーム等）
- ・ CMS の構築と必要な環境構築手配、CMS 操作説明書
- ・ WEB サイトのパフォーマンスを改善していくための方法論の企画
- ・ 別途選定する他事業の受託事業者、システム運用・保守業者などとの連携
- ・ 必要に応じてスムーズな移行のための前事業者との連携

② 成果物の納品と納品時期

本業務の成果物及び納品時期は以下のとおりである。

成果物	内容	納入時期
打合せ議事録	打合せの目的、内容、次回打合せまでの業務などについてまとめたもの	随時
プロジェクト実施計画書	プロジェクトの目的、実施体制、実施内容、スケジュール、管理方法等を実施計画としてまとめたもの	プロジェクトの開始前
設計書	プロジェクト実施計画書等に記載された内容を実現するために、実装すべき機能、サイトマップ、コンテンツなどの基礎的な事項をまとめたもの	開発前
WEBサイトを構成するデータ	原稿、写真データ、html、サイトマップ、ワイヤーフレーム、画像データなどデータ一式	履行期間終了前
CMSの利用マニュアル	発注者が掲載情報を更新できるようにするための解説書	実装時
各事業者との連携マニュアル	外部事業者や各関係者との連携をする際、その運用が円滑かつ誰でも運用できるようまとめたもの	実装後
次年度の運用事業者への引継ぎ資料	運用事業者への引継ぎ計画書、結果報告書、その他引き継ぎに当たり必要となる資料一式	履行期間終了前
報告書	事業全般についてとりまとめたもの	履行期間終了前
その他	業務の過程で発生した資料のうち、発注者が指定するもの	随時

③ 納品方法

中途成果物は、メール等を用いて電子データで納品すること。郵送、DVD-R等の別媒体を利用する場合は発注者の許可を得ること。受け渡し手段については、別途発注者と協議すること。

④ 実施体制

- ・ 本業務の実施に当たっては、受託者側でプロジェクトマネージャを設置して、プロジェクトの進行管理を行うこと。
- ・ 当協会との窓口はプロジェクトマネージャが行うこと。

⑤ 実施計画

本業務の作業開始に当たり、契約後速やかにプロジェクト実施計画書を作成して提出し、当協会の承認を得ること。本委託期間中にプロジェクト実施計画書で定めた事項に変更があった場合は、速やかに変更の連絡を行い、当協会の承認を得ること。

⑥ プロジェクト管理

- ・ プロジェクト実施計画書に従い本業務の作業管理（進捗管理、変更管理等）を行うこと。
- ・ 作業中に生じる問題整理やその解決に向けて適切な課題管理を行うこと。
- ・ 会議を実施した際には、会議後2営業日以内に議事録を作成し、提出すること。

⑦ 作業場所等

- ・ 作業場所及び開発環境等必要な機材については、受託者において用意すること。
- ・ 当協会が承認した作業場所以外で業務を行わないこと。
- ・ 当協会内において作業を実施する場合は、作業内容及び作業日程、作業時間について、事前に当協会の承認を得ること。

⑧ 制約条件

- ・ 当協会のネットワークに、外部から接続することはできない。
- ・ 当協会のネットワークに、許可されていない端末を接続することはできない。
- ・ 令和2年3月31日までに、全ての作業を完了し、検収を受けなければならない。
- ・ 導入に必要な設定変更作業は、開始時刻、終了時刻等を事前に当協会の承認を得たうえで実施すること。

⑨ 問合せ対応

- ・ Web サイト管理、運用に関する問合せに対して、的確な回答を行うこと。問合せは当協会担当者を取りまとめのうえ問い合わせることとする。
- ・ 対応時間は、原則として平日（土日、祝日及び12月29日から1月3日を除く）午前9時00分から午後5時30分までとする。
- ・ 一次回答は2時間以内に行うこととし、2日以内に完結するよう努めること。なお、回答までに時間を要する場合は、当協会担当者の了承を得ること。
- ・ 問合せ及び回答状況を管理すること。

⑩ 障害対応

- ・ 土日祝日及び12月29日～1月3日を除く、午前9時00分から午後5時30分までについては、当協会から障害の連絡等を受けられる連絡体制を整備すること。

- ・ 当協会から障害等の連絡を受けた場合は、速やかに必要な措置を取ることとし、現地確認の必要がある場合には、原則として3時間以内に現地へ到着すること。
- ・ 障害が復旧した場合は、速やかに障害の発生状況、原因、対応等を記載した報告書を作成し提出すること。また、同様の障害が発生することを防ぐ是正措置、予防措置を実施すること。

⑪ その他

- ・ 本業務を遂行するに当たって、新たに発生した設計書類等及び開発部分（市販の汎用アプリケーション等パッケージソフトに帰属する部分を除く。）の著作権その他権利については、当協会に帰属するものとし、受託者は成果物に関する著作権を行使しない。
- ・ 本業務の範囲内で、第三者が権利を有する著作物又は知的所有権等を利用する場合は、受託者の責任において、その権利の使用に必要な費用を負担し、使用許諾契約に係わる一切の手続を行うとともに、次年度以降の運用事業者に引継ぐこと。
- ・ 本業務の範囲内で、当協会に帰属しない著作物がある場合にあつては、受託者は、当協会に当該著作物の関連文書を成果物として納入するものとする。
- ・ 受託者は、本業務を処理するうえで知り得た個人情報及び秘密は適切に管理し、みだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用することができない。
- ・ 本仕様書に定めのない事項、や追加の事項又は本業務の遂行に当たり疑義が生じたときは、当協会と受託者との間で協議し、決定する。

4. 選定基準

下記に挙げる項目について複数人で評価を行い、平均点が最も高かった事業者を選定する。

評価項目	配点
現状の課題の把握が的確か	15
ターゲットやサイトのあるべき像について仮説と検証の方法が妥当か	15
目標の設定と実装するべき機能について実現性が高いか	20
UI/UX の考え方が適切か	15
確実かつ臨機応変な事業実施が期待できる体制が確保できているか	15
スケジュールは実施可能か	10
見積金額の内訳の詳しさ、妥当性	10

なお、何らかの事由により選定した事業者との契約に至らなかった場合、もしくは契約が解除された場合には、次点の事業者を繰り上げ選定する。

5. 問合せ先

公益社団法人 京都市観光協会 広報・プロモーション課 小笠原宛

〒604-8005 京都市中京区河原町通三条上ル恵比須町 427 京都朝日会館 3階

Tel 075-213-0070 E-mail media@kyokanko.or.jp