

鹿児島市公式観光サイトリニューアル業務
企画提案仕様書

令和元年5月22日
公益財団法人鹿児島観光コンベンション協会

1 委託業務名

鹿児島市公式観光サイトリニューアル業務

2 業務の目的

平成30年度の鹿児島市は、明治維新150周年や大河ドラマ「西郷どん」の効果により、多くの観光客が訪れ、入込観光客数は過去最高を更新する見込みとなっている。この勢いを維持・継続し、本市経済を安定的に支える「稼ぐ観光」を実現するためには、インバウンド対応の強化を含め、さらなる戦略的な取組が必要である。

昨今のIT技術の進歩や旅行スタイルの多様化に伴い、旅行者は出発前だけでなく旅行中でもインターネットを通じた情報収集等を頻繁に行っており、観光サイトの役割やその重要性は高まっている。また、観光サイトへのアクセスに使用するデバイスは、スマートフォンがデスクトップを上回る状況となっており、このような変化への対応が求められている。

そこで、鹿児島観光コンベンション協会が運営する鹿児島市公式観光サイト「よかところかごんまナビ」(<https://www.kagoshima-yokanavi.jp/index.html>)が、より魅力的かつ利便性の高い媒体になるよう、リニューアルを実施する。

本業務は、トレンドに合致したデザイン変更、レスポンシブウェブデザイン形式によるスマートフォンやタブレット端末への最適化、データベースの整備、ユーザビリティの改善などに加え、各国の検索エンジン対策や既存のSNSとの連携も含めた総合的なリニューアル業務とし、国内及び海外からの旅行者を鹿児島市へ誘客するとともに、一人あたり観光消費額の増加を図るものである。

3 委託契約期間

契約締結の日から令和2年3月31日（火）まで

4 リニューアルの対象

リニューアル対象は現行サイトの6言語からタイ語を除き、以下の5言語とする。

- (1) 日本語 <https://www.kagoshima-yokanavi.jp/index.html>

※当協会のホームページ (<https://www.kagoshima-yokanavi.jp/cvb/index.html>) や B to B 向けの教育旅行・合宿等のコンテンツも含む。

※現在、別ドメインで運用している以下のサイトの内容も統合・再整理するものとする。

- ①「鹿児島ぶらりまち歩きサイト」 (<http://kagoshima-machiaruki.jp/>)

- ②「明治維新150周年特設サイト」 (<http://www.meijiishin150countdown.com/>)

- (2) 英語 <https://www.kagoshima-yokanavi.jp/english/index.html>

- (3) 韓国語 <https://www.kagoshima-yokanavi.jp/korean/index.html>

- (4) 簡体語 https://www.kagoshima-yokanavi.jp/chinese_s/index.html

- (5) 繁体語 https://www.kagoshima-yokanavi.jp/chinese_t/index.html

5 委託業務の内容

5-1 日本語サイト・外国語サイトを活用したWEB戦略の提案

国内および海外からの旅行者を鹿児島市へ誘客するとともに、一人当たり観光消費額の増加を図るうえで、観光サイトの位置付けや役割、今後実施すべき施策など、全体的なWEB戦略について提案する。

5-2 現行サイトにおける課題の抽出及び予算内で実現可能な将来像の提案

現行サイトの現状を分析し、課題の抽出及びその改善策を提案する。

5-3 サイトリニューアルに係る作業全体のディレクション

- (1) 委託者を含む関係者のタスクリスト及びスケジュールを作成する。
- (2) 鹿児島観光コンベンション協会、鹿児島市及びその他関係者との連携をとりまとめ、打合せ会議の設定や進捗管理など、円滑な事業運営を行う。

5-4 CMSの導入

CMSを構成するサーバ及びプログラム類の設計、調達、設置、設定を行う。なお、後述の「6 CMS基本要件」に則ったCMSを導入するものとする。

5-5 旅行者が、旅マエ・旅ナカなどで必要とする情報のAPI等外部連携及び設定

- (1) 予約ツール
- (2) Google Map
※2018年7月に改正されたGoogle Map利用規約変更に伴うブラックアウト状態にならないよう工夫をすること。

5-6 データベースの項目・フラグ設定

- (1) 日本人旅行者を想定し、利用者が検索しやすい項目を設定する。
- (2) 訪日外国人旅行者を想定し、利用者が検索しやすい項目を設定する。
- (3) 個別施設、イベント等へのフラグを設定する。

5-7 データベースの更新作業

- (1) 現状よりも魅力的な画像を調達、購入する。
※各コンテンツに対し、極力、複数枚の画像を調達すること。
- (2) 既存のデータベースの整備を行う。なお、既存のデータベースが必要な場合は、当協会より受託者に支給できる。
※リニューアル予算で対応可能な作業量の範囲を委託することとし、鹿児島観光コンベンション協会との役割分担を調整しながら業務を進めること。

- (3) 新規登録施設については掲載許諾を取得する。

5-8 リニューアルに必要な翻訳作業

- (1) 日本語データベースを基に、外国人旅行者の視点で伝わりやすい日本語文に修正する。
※リニューアル予算で対応可能な作業量の範囲を委託することとし、鹿児島観光コンベンション協会との役割分担を調整しながら業務を進めること。
- (2) (1)の日本語文を基に、英語・韓国語・簡体語・繁体語への翻訳を行う。
※ネイティブ翻訳を前提とし、観光庁の「観光立国実現に向けた多言語対応の改善・強化のためのガイドライン」等を参考にしながら、統一感を持って行うこと。

5-9 サイト構造設計

以下の点に留意しながら、ユーザ導線、ユーザタスクなどを検討し、コンテンツの整理及び構造化を行う。

- (1) 日本語サイトと外国語サイトの2種類それぞれに対して構造設計を行うこと。
- (2) 近年のインターネットによる情報収集の実情を踏まえた最適なサイト構造を提案すること。
- (3) 利用者にとっての使いやすさを重視し、コンテンツの内容を想像しやすいカテゴリ分類となるよう設計を行うこと。
- (4) 主要な情報についてはトップページから複数の経路を使って目的ページにアクセスすることができるようにすること。

5-10 サイト内の各種ページ作成

以下の点に留意しながら、デザイン・テンプレート等を含む各種ページ設計及び作成を行う。

- (1) 新サイト内のページは、極力、動的生成により更新ができるようにすること。
- (2) レスポンシブウェブデザイン方式により、スマートフォン等のデバイスに対応すること。
- (3) 昨今のデバイス事情を勘案し、最適なブレイクポイントを提案すること。
- (4) アクセシビリティへの配慮として、「JIS X 8341-3:2016」における適合レベルAの達成を目標とすること。

5-11 円滑な運用が可能なシステムの構築

後述の「7 システム要件」に則ったシステム構築を行う。

5-12 現行サイトの移管作業

DNS情報の設定を含むドメイン移管作業、更新管理及び公開窓口対応を行う。なお、既存の設定情報については当協会から提示する。

5-13 運用・保守サービス対応

後述の「9 運用・保守要件」に則った運用・保守を行う。

5-14 研修の実施

後述の「8-3 研修等」に記載のある運用説明会及び勉強会を実施する。

6 CMS基本要件

6-1 動作環境

CMSはサーバ上で動作するものとし、各ユーザ端末にクライアントソフトのインストールを要するものは不可とする。

6-2 価格

CMSのライセンス等費用は、ユーザ数、ページ数の増減により、価格が変動しないこと。

6-3 実績

CMSは平成27年度以降、国、都道府県、政令指定都市、中核市のいずれかの観光サイトで導入実績があるものを使用すること。

6-4 操作性

専門性を持たない職員でも簡単に、直感的にコンテンツの作成を行うことができ、自由度の高いレイアウトが可能であること。また、ページ作成時に公開時の状態を簡単に確認できること。

6-5 即時性

ページごとに公開開始及び公開終了の日時指定ができ、自動的に公開及び終了ができること。また、管理者または指定されたユーザが手動で即時公開開始及び終了を行えること。

7 システム要件

7-1 システム基本要件

(1) システム構成

- ① 構築するシステムは、Windows、Unix、Linux など一般的に普及しているOSの採用を前提としたシステムとすること。
- ② 構築するシステムのアプリケーションは、特定の製造者のハードウェアに依存しないシステムとすること。
- ③ 一般的なOS・ブラウザに対応し、可能な限り利用者の利用環境に依存することなく、閲覧が可能なWEBサイトとすること。
- ④ 常時安定したレスポンスを維持できるWEBサイトとすること。
- ⑤ サーバは、ISO27001又は同等の認証を取得していること。

(2) システムの最適化

定期的にバージョンアップを行い、常に最適なシステムを提供すること。また、将来的なページ数やアクセス数の増加に対応できる環境を提供すること。バージョンアップについては後述の「9-6 バージョンアップ対応」を考慮すること。

(3) 機密性・完全性・可用性

後述の「7-3 セキュリティ要件」に記載の項目を考慮し、機密性・完全性・可用性を確保すること。

7-2 データセンター要件

データセンターの利用にあたっては、停電時の予備電源や落雷時の過電流保護など、自然災害への対策を考慮したサーバ設置環境や、外部の人間や権限のない人間が容易に近づくことができないなどのセキュリティに優れた施設を選定すること。

7-3 セキュリティ要件

(1) 侵害対策

① 不正通信の遮断

CMSサーバへの接続にあたっては当協会が指定するIPアドレスからのみアクセスできるように制限を設けること。受託者による保守業務のための通信はこの限りではない。

また、通信回線を介した不正を防止するため、不正アクセス及び許可されていない通信プロトコルを通信回線上にて遮断するファイアウォールを設置すること。

② なりすまし防止

情報システムのなりすましを防止するために、ID、パスワード等による認証機能を備えること。

(2) 不正の監視・追跡

① 証跡の蓄積・管理

不正の検知、発生原因の特定に用いるために、システムの利用記録、例外的事象の発生に関する証跡を蓄積し保管すること。保管期間は当協会と協議の上で決定する。

② 侵入検知

不正行為に迅速に対処するため、通信回線を介して送受信される通信内容を監視し、不正アクセスや不正侵入を検知及び通知する機能を備えること。

③ 改ざん検知

WEBサイトの安全性を確認し、悪意あるプログラムや不正なスクリプトを実行しないように、改ざん検知機能を備えること。

(3) データ保護

個人情報保護を中心に、以下のセキュリティ対策を行うこと。

- ① 常時SSL化の実装
- ② SQLインジェクション対応
- ③ クロスサイト・スクリプティング対応
- ④ その他実施したほうが良い対策

8 構築・導入要件

8-1 実施体制

本業務を遂行するにあたり、共同参加者による実施も可とするが、責任の所在を明確にするため、本業務の契約先は1つの事業者とし、連絡、問い合わせ等の窓口を一本化すること。

受託者側の体制は以下の条件を満たす作業実施体制を提示し、当協会の承認を得ること。業務の実施にあたっては、受託者の責任において適切に対応すること。

(1) 作業体制

緊密な連絡調整を行うことができる体制を整備すること。特に、鹿児島市内に事業所等がない事業者においては、業務遂行に問題が発生しないよう充実した体制を確保すること。

(2) プロジェクトチームの編成

本システムの構築フェーズの責任者として、プロジェクト全体を十分に管理可能な者を置くこと。例えば、国、都道府県、政令指定都市、中核市において、提案CMSによる観光サイト構築の経験がある者であることなど。

当協会が、業務の進捗状況や業務内容について支障があると認めた場合、業務体制含め、その改善を事業者に求めることがある。その場合においては、受託者は速やかに対応策を検討するとともに、当協会と協議の上、改善を行うこと。

(3) 必要な技術者の技術・要員

本業務を履行することが可能な能力を有する要員を配置し、チームとして編成すること。

8-2 連絡体制

業務期間中、通常及び緊急時において迅速な連絡を可能とする連絡体制を構築すること。また、本業務における進捗状況、課題管理及び対応状況、品質管理状況、プロジェクトの円滑運営に資する各種作業等を定期的に報告すること。

8-3 研修等

以下の項目に関する当協会職員の研修を実施すること。

- (1) システムの操作説明
 - ※マニュアルを作成すること
- (2) 魅力的なページにするためのキャッチコピー、画像選定、ライティング
- (3) 観光サイトの他地域成功事例及びリニューアル後に鹿児島市で実施すべきこと
- (4) インバウンドマーケットの概要説明とPR活動の基礎知識勉強会

8-4 リニューアル公開支援

リニューアル公開に際し、受託者と当協会の役割分担及び想定されるトラブル等について事前に提示すること。また、リニューアル公開時に確実に業務が実施でき、かつトラブルに迅速に対応できる体制をとること。

9 運用・保守要件

本システムの性能要件・信頼性要件を維持していくために、令和2年度以降の運用及び保守等要件の内容については以下のとおりとする。

なお、公開日から令和2年3月31日までの期間は、初期構築費用に含めるものとする。

9-1 運用・保守体制

保守体制、連絡体制（通常時・緊急時）を明確にし、体制図を作成すること。また、体制に変更があった場合は体制図を速やかに再提出すること。

9-2 業務時間

通常時の運用・保守業務は、原則として平日（月曜日～金曜日）9時00分から17時30分までとする。但し、緊急時については上記時間外及び週末、年末年始も対応すること。

9-3 技術サポート

CMSの操作方法等、運用に関する職員からの問い合わせに対し、適切なアドバイスを行うこと。問い合わせの方法は電話及び電子メールによるものとする。

9-4 障害対応

システムに障害が発生した場合、直ちに障害箇所の特定、影響範囲の調査など障害発生状況の把握を行うとともに、WEBサイトの公開を継続できるよう、速やかに暫定措置を講じること。また、障害状況を基に原因を分析し、障害発生以前の状態まで復旧するとともに、同様の障害が発生しないよう予防措置を講じること。重大な事象の場合には、対応後、書面にて報告すること。

9-5 システム運用・保守要件

(1) システム運用時間

計画停止、定期保守に要する時間を除き、原則として24時間365日の連続運転を前提とし、安定的に稼働すること。

(2) バックアップ要件

ソフトウェア及びハードウェア障害に迅速に対応し、又は未然に防ぐためにデータの難読化（暗号化等）処理を行い、速やかなバックアップ・復元ができる機能を持つこと。また、その際に運用停止時間を最小限に留めるよう配慮すること。

システム及びデータのバックアップは、3世代以上を保管すること。なお、当該バックアップデータはWEBサーバとは別の媒体に保管し、元データの存在するエリアとは別のエリアで保管すること。

(3) パッチ等の対応

サーバOS、ソフトウェアのパッチの適用を適切に行うこと。また、ウィルス対策ソフトについては、常に最新の定義ファイルに更新すること。

(4) 定期保守報告書の作成

定期的にシステム保守をおこない、保守に関する報告書を作成し提供すること。

(5) その他

SSLサーバ証明書の更新その他WEBサイトの運用に必要な対応を行うこと。

9-6 バージョンアップ対応

(1) CMSのバージョンアップ

CMS本稼働後に、提供するCMSに追加機能や設計改善などのバージョンアップが行われた場合、十分な検証作業を行った上で、運用及び保守契約の範囲内において、提供されたシステムのバージョンアップを行うこと。

(2) CMS以外のソフトウェアのバージョンアップ

その適用可否の判断に必要な調査・検証を行い、当協会の許可を得た上で、バージョンアップ版の提供及び適用作業を行うこと。

(3) OS、ブラウザのバージョンアップ

適宜最新バージョンに対応すること。

9-7 情報資産の所有権、システム拡張・移行時等の対応

WEBコンテンツ、バックアップなどのデータは、当協会に所有権があるものとする。

将来的なシステム拡張、他システムとの連携等において、当協会や関係業者等からの協力を求められたときは、協議の上、必要な情報の開示やコンテンツファイルの提供を含め、再利用

可能な形（汎用的な形式）に変換して抽出するなどの協力を行うこと。

次期システムへの移行又は解約時には、当協会所有データを再利用可能な形（汎用的な形式）で当協会へ引渡すこと。必要に応じて、データの内容の説明（マスターレコードに数字等のコードが使われている場合、そのコードの意味を示す資料提供等）を行うこと。

データ引渡し後はシステム内の当協会所有データを速やかに完全に削除（再利用不可能な状態）し、削除証明書を提出すること。

10 成果物

10-1 第一次納品

(1) 納品期限

令和元年12月27日（金）

(2) 成果物

業務完了後、履行期限までに下記の納品を行う。なお、②～⑤の成果物については電子媒体（CD-ROM等）で納品すること。

- ① システム一式（WEB上でのリニューアルデータ公開）
- ② システム設計書一式（基本設計書及び詳細設計書）
- ③ 進捗管理表・報告書
- ④ 操作マニュアル及び研修資料
- ⑤ 運用・保守説明書

10-2 第二次納品

(1) 納品期限

令和2年3月31日（火）

(2) 成果物

運用・保守の状況報告書（公開後の特記事項）

11 その他

11-1 第三者委託

- (1) 受託者は本業務の全部を一括して、又は主たる部分を第三者に委任し、または請け負わせてはならない。なお、「主たる部分」とは、本業務における総合的企画、業務遂行管理、手法の決定及び技術的判断等をいう。
- (2) 第三者委託を行う場合、受託者はあらかじめ当協会の承認を得なければならない。
- (3) 受託者は、当協会に対し、承認を得た第三者の行為について全責任を負うものとする。

11-2 瑕疵担保責任

- (1) 受託者は、当協会に納品した成果物の瑕疵について、契約満了日から起算して1年間、担保の責を負うものとする。
- (2) 受託者は、納品物の瑕疵が受託者の故意又は重大な過失に基づく場合には、当該瑕疵を発見したときから1年間、担保の責を負うものとする。
- (3) 当協会は、(1)(2)の期間において瑕疵のある納品物について、受託者に相当の期間を定めて修補を依頼し、又は修補に代え若しくは修補と共に当該瑕疵により生じた損害に対する請求をすることができる。

11-3 著作権

- (1) 導入するソフトウェアについて、パッケージの固有機能に対する著作権は開発元に留保する。
- (2) 導入するソフトウェアについて、本業務で新たに開発された当協会固有要件への改修に対する著作権は両者共有とする。
- (3) 業務を遂行するにあたり、第三者が権利を有するソフトウェアの利用が必要となる場合は、受託者及び当協会は、その取扱いについて協議し、受託者又は当協会と当該第三者との間でライセンス契約の締結等、必要な措置を講じるものとする。
- (4) 外部連携等を除く新サイト内のデータ（文書・画像等のデータ及び内容）については、著作権法（昭和45年法律第48号）第21条（複製権）、第26条の2（譲渡件）、第26条の3（貸与権）、第27条（翻訳権、翻案権）及び第28条（二次的著作物の利用に関する原著作者の権利）に規定する権利は、成果品の引渡しと同時に、委託者に帰属するものとする。

11-4 留意事項

- (1) 本業務に従事する全ての者は、個人情報及び業務の遂行を通じて知り得た機密情報等を外部に漏らしてはならない。機密保持契約については別途締結するものとする。
- (2) 本仕様書に定めのない事項に関しては、受託事業者と協議の上、決定する。また、疑義及び本仕様書によりがたい事由が生じた場合も同様とする。

12 提案書作成要件

12-1 提案内容

前述の「5 委託業務の内容」及び「6～9の各種要件」に基づいて、以下の内容に留意しながら提案書を作成すること。特に、提案者ならではの技術提供や推奨企画があれば記述すること。なお、WEBページのビジュアルデザインについては、本企画提案競技の採点項目とはならない。

- (1) 日本語サイト・外国語サイトを活用したWEB戦略

近年の観光市場及び観光をとりまくIT技術等の動向を踏まえた上で、鹿児島市における

観光サイトを活用したWEB戦略について提案すること。

(2) 現行サイトにおける課題の抽出及び予算内で実現可能な将来像の提案

提案者から見た現行サイトの問題点や課題を指摘し、(1)を踏まえてどのように解決していくかを提案すること。

(3) 導入する機能

① CMSや外部連携など、(1)(2)を具現化するために導入する機能を提案すること。

② CMSについては、その特徴、利用実績、カスタマイズの容易性、拡張性、将来性などについて記述すること。

(4) 新サイトのサイトマップ

① 日本語版と外国語版それぞれにおいて、グローバルナビゲーション及びその傘下に格納するコンテンツを提案すること。

② 動的ページと静的ページの区別を明確にすること。

③ 概要が分かれば全コンテンツ記載する必要はないが、想定するページ数については記述すること。

(5) 製作実績

① 過去の観光サイト製作実績及びその効果等について記述すること。

② 製作実績で、一部のみ担当の場合はその旨を明記すること。

(6) 研修の概要

過去の実績等を参考に、当協会職員に対して実施する研修の概要を提示すること。

(7) その他の事項

① (1)～(6)に加えて、提案者ならではのアピールポイントや本業務において重視することなどを記述すること。

② 本仕様書に定める内容以外でも、本業務の範囲内において実施が可能であり、鹿児島市の観光振興を図る上でメリットとなることがあれば積極的に提案すること。

(8) 実施体制

① システム構築体制及び主となる担当者のプロフィール・スキル・進め方のポイントなどを記載すること。

② 次年度以降の運用・保守体制について記載すること。

(9) スケジュール

本業務の実施スケジュールを提示すること。

12-2 形式等

- (1) 提案書はA4版で、表紙・目次を除き30ページ以内とする。
- (2) ページ数を各ページに付記すること。
- (3) 書類はステープルや製本テープ等で留めず、クリップ留めにて提出すること。

13 経費見積り

13-1 見積書（様式第5号）及び積算内訳書

提案書の内容に基づき、本委託業務に係る経費を見積ること。記載にあたっては、以下の点に留意すること。

- (1) 積算内訳書については、業務の内容を踏まえ、詳細に作成すること。
- (2) 「5-7 (2) データベースの整備」及び「5-8 (1) 翻訳用日本語文の作成」については、受託者側の作業量としてどの程度を想定しているかを明記すること。

13-2 参考見積書（様式第6号）及び積算内訳書

令和2年4月1日から令和3年3月31日までの期間の運用・保守費用を参考見積書として提出すること。記載にあたっては、以下の点に留意すること。

- (1) 参考見積書の各項目については、必須又は任意の別を明記すること。
- (2) 積算内訳書にはサポートの範囲を具体的に明記すること。