

観光情報サイト「ようこそさっぽろ」運営等業務 仕様書

1 業務名

観光情報サイト「ようこそさっぽろ」運営等業務

2 業務期間

平成 27 年 4 月 1 日から平成 28 年 3 月 31 日まで

3 業務目的

本業務は、札幌市の公式観光情報サイト「ようこそさっぽろ」の管理・運営を通じて、札幌ならではの魅力あふれるサイトづくりを目指し、札幌観光の基礎情報に加え、新たな札幌の魅力も積極的に発信することにより、閲覧者の満足度を高め、以て集客交流人口を拡大させることを目的とする。

4 業務内容

業務の実施に当たっては、基本的なサイトの構造については現行を引き継ぐものとし、新規や変更案については企画案に基づくものとする。なお、共通して以下の条件を具備するものとする。

(1) コンテンツの運営

ア コンテンツ運営に関する基本方針

(ア) 「大切な友人に札幌を案内する」とのコンセプトのもと、基本的な観光情報を丁寧にわかりやすく提供することはもちろんであるが、札幌市民が日常的に楽しんでいるものなど、新しい札幌の魅力も積極的に提案していくことも重視する。

(イ) 閲覧者の興味や共感を引き出し、「ぜひ、札幌に行ってみたい」と思わせるような内容とするため、サイトを印象付ける重要な要素であるデザイン、写真、文章については、特に魅力的・感動的なものであること重視する。

(ウ) 札幌観光の現状と課題をしっかりと認識したうえで、効果的な観光情報の提供を意識した内容であることを重視する。特に、外国人観光客に対しては、近年の増加傾向に対応するため、外国人の視点に立った情報提供や十分な多言語対応を実現する。

イ 新規業務

今後、更なる機能の充実を図ることを目指している項目は以下の通り。なお、これらの業務の履行に当たっては、委託者と協議のうえ実施すること。

(ア) ナビゲーションの充実

サイト内の情報の探しやすさを向上させるため、サイトのメニューを再構成すること。その際、初めてサイトを訪れる方でも直観的に目的の情報へ辿り着けるように工夫すること。また、思いがけない観光情報との出会いや「脱定番」の入り口となるように、より多くのコンテンツに誘導できるような仕組みを構築すること。

(イ) マーケティングとレコメンデーションの強化

観光客のニーズを的確に把握するため、サイトの閲覧状況に関する調査・分析を定期的実施し、コンテンツ制作へ反映させるとともに、マーケット分析を活用し、顧客のセグメントに応じたレコメンデーションを行う仕組みを構築すること。

(ウ) サイトの普及策の実施

ウェブサイトのアクセス数や、フェイスブックページのファン数（ページへの「いいね」）を向上させるため、国内外に向けて本サイトを広く普及させるためのプロモーション等の具体的な方策を構築すること。

ウ コンテンツの運営

(ア) コンテンツの概要

現在の「ようこそさっぽろ」については、以下を参照のこと。なお、コンテンツ総数及び施設情報数は別紙1、アクセス数等については別紙2の通り。

■日本語版 <http://www.welcome.city.sapporo.jp/>

■英語版 <http://www.welcome.city.sapporo.jp/?lang=en>

■中国語版（簡体字） <http://www.welcome.city.sapporo.jp/?lang=cn>

■中国語版（繁体字） <http://www.welcome.city.sapporo.jp/?lang=tw>

■韓国語版 <http://www.welcome.city.sapporo.jp/?lang=ko>

■タイ語版 <http://www.welcome.city.sapporo.jp/?lang=th>

※タイ語版は平成26年9月から公開を開始した

(イ) コンテンツの企画

【公式ウェブサイト「ようこそさっぽろ」】

- ・ 不足しているコンテンツの新規作成、改善が必要なコンテンツの修正、アクセス数の多いコンテンツの更なる情報の追加など、コンテンツの充実を図ること。その際には、定番の観光情報だけでなく、リピーター向けの情報についても充実させるよう意識すること。なお、コンテンツの企画・製作に当たっては、前述の「4 (1) ア. コンテンツ運営に関する基本方針」を十分に意識すること。
- ・ 新規コンテンツの更新頻度は、週1回程度とするが、リアルタイムな情報提供に心掛けること。
- ・ 翌月以降に公開するコンテンツに関する協議やその他運営に関する事柄に対し、月に一回程度、委託者と受託者で編集会議を開催すること。会議終了後、会議録につ

いては受託者が作成し、委託者へ提出すること。

- ・原則として、コンテンツは全言語（英語、中国語（簡体字・繁体字）、韓国語、タイ語）に翻訳すること。ただし、観光メールマガジン「もぎたてさっぽろ」及び一部のニュース記事は除く。
- ・本サイトが検索エンジンを対象として、適切に検索結果の上位に表示されるように、適切な検索エンジン最適化の工夫を行うこと。また、そのために、適切な検索キーワードの検討も行うこと。
- ・委託者が別途契約する「ようこそさっぽろ」気象情報提供業務の受託者から情報提供を受け、気象情報を表示させること。また、ページ上で情報が更新されているか定期的に確認すること。
- ・札幌市内の情報を中心に発信することとするが、北海道の情報についても、さっぽろ広域観光圏域内（石狩市、江別市、当別町、新篠津村、北広島市、恵庭市、千歳市）及び小樽市ほか、札幌から日帰りで行ける市町村の情報も扱うこととする。
- ・すでに他で提供されている宿泊や飲食等に関するサイトとの連携が図ること。ただし、公のサイトという立場を踏まえ、民間のコンテンツに関しては、お店の売り込みや広告といった営業、勧誘による掲載は行わないこと。
- ・札幌市が展開している他の観光情報提供媒体（フェイスブック、ツイッター、ブログ、アプリなど）との役割分担や連携を意識すること。
- ・観光施設、イベント等の外国語表記は、札幌市として統一的な表記を促進しているため、札幌市外国語表記ガイドラインを参照すること。

■外国語表記ガイドライン

<http://www.city.sapporo.jp/kokusai/publications.html>

【ようこそさっぽろブログ】

- ・外国人ライターがコンテンツ制作を行う「ようこそさっぽろブログ」を開設している。英語、中国語（簡体字・繁体字）、韓国語、タイ語について、各言語月2回程度、その言語を母国語とする札幌在住外国人ライターが母国語でコンテンツを制作し、母国語と日本語の2言語で公開すること。これは、各国人の興味関心事項が異なるため、各国人の感覚で情報を定期的に発信することを目的としている。外国人ライターの人選については、日本語でのコミュニケーションが取れるよう、日本語が可能な者であることが望ましい。

■「ようこそさっぽろブログ」

<http://www.welcome.city.sapporo.jp/blog/>

【ようこそさっぽろ公式フェイスブック】

- ・フェイスブックページ「ようこそさっぽろ」及び「Welcome to Sapporo」について、週1回程度は新規投稿を行い、随時コメントへの返信も行うこと。

■フェイスブック「ようこそさっぽろ」（日本語版）

<http://www.facebook.com/sapporocity>

■フェイスブック「Welcome to Sapporo」(英語版)

<http://www.facebook.com/SapporoNow>

【観光メールマガジン「もぎたてさっぽろ」】

- ・札幌市が発行する観光メールマガジン「もぎたてさっぽろ」の配信(毎月第2木曜日)に合わせ、配信原稿を制作し、HTML形式で札幌市へ提出すること。

■観光メールマガジン「もぎたてさっぽろ」

http://www.city.sapporo.jp/keizai/kanko/mail_magazine/mogitatel04/mogitatel04.html

【その他】

- ・「札幌関連リンク」に位置している「ビールのまちさっぽろ」、「観光モデルコース」、「ようこそ SAPPORO BLOG」及び「札幌市観光写真ライブラリー」も本サイトのコンテンツであるため、他のコンテンツと同じく管理を行うこと。
- ・委託者から送付する広告原稿を広告欄に掲載すること。

(ウ) コンテンツの製作・公開

- ・現在、「ようこそさっぽろ」はスマートフォン・タブレット等モバイル端末からのアクセスが半数以上を占めており、今後もモバイル比率の増加が見込まれている。そこで、スマートフォンからの閲覧を特に意識したコンテンツ制作を行うこと。既存のコンテンツはスマートフォン・タブレット対応としており、新規コンテンツについてもスマートフォン・タブレット対応とすること。なお、現在はひとつのHTMLで全てのデバイスに対応するレスポンシブ・ウェブ・デザインを採用しているため、既存のフォーマット内での編集では自動的にスマートフォン・タブレット対応となるが、端末ごとのページデザインを個別に製作しても構わない。
- ・現在導入している CMS の Word Press を引き続き使用すること。
- ・制作したコンテンツについては、まず、サーバー内のテスト領域にアップロードし、リンクチェック、アクセシビリティチェック(画像の代替テキストチェックを含む)、HTML エラーチェック、ブラウザチェック(Internet Explorer7.0 以上(Windows 版)、Firefox11.0 以上(Windows 版、MacOS 版)、Safari5.1 以上(MacOS 版)、Chrome、iOS(iPhone)とAndroid)を行い、公開前に必ず委託者の了解を得ること。

(エ) コンテンツの管理

- ・現行のコンテンツを全て引き継ぎ、管理を行うこと。
- ・施設の廃業など、制作済みのコンテンツの加除修正が必要となる情報の把握に努め、加除修正が必要であることが判明した場合(委託者や第三者からの指摘・要望を含む)は、遅滞なく修正を行うこと。
- ・制作済みのコンテンツのリンクの確認について、CMSによりリンク切れの確認を月に1回は実施するほか、正しいリンク先となっているかの確認については年に1回

は実施すること。

- ・ 観光施設の情報更新は、少なくとも3月と冬季営業への移行時には実施すること。
- ・ 宿泊施設の情報更新については、変更があった場合に委託者から情報提供するため、遅滞なく修正を行うこと。
- ・ 各イベントの内容については、遅くともイベント開催日の3か月前までに更新すること。3か月前までに日程等が確定しない場合は、主催者等に確定時期の見込みを聞くなどして、遅滞なく更新するようにすること。

(オ) 業務終了後の引継

- ・ 公開の有無にかかわらず、取材を行った相手先の情報（取材した日時、内容、担当者、連絡先等）を記録するとともに、写真や取材情報は保管し、次の受託者へ引き継ぐこと。
- ・ 今後、契約期間終了後に、適切に次の受託者との引き継ぎが行えるようにサイトマップ及びhtml等のファイル構成を整理し、一覧化しておくこと。

(2) システムの運用及び保守

ア システムの概要

(ア) ネットワーク概要図

別紙3のとおり（なお、別紙3以降はセキュリティの都合上、資料貸出申請書（募集要項 様式3）を提出の上、直接配布とし、ホームページ上での掲載は行わない。）

(イ) システム構成

- | | |
|--------------------|---------|
| ・ 平成27年1月現在のシステム構成 | 別紙4のとおり |
| ・ 必須とするシステム構成 | 別紙5のとおり |
| ・ マイリスト機能のシステムフロー図 | 別紙6のとおり |

(ウ) レンタルサーバー

レンタルサーバー事業者との契約は受託者が行うものとする。なお、平成27年4月末までの利用料は平成26年度の受託者が支払うこととなっているため、平成27年5月から平成28年4月までの利用料を支払うこと。また、レンタルサーバー事業者を変更する場合は、以下のようなセキュリティ対策が必要であることから、変更の可否について委託者と事前に協議すること。

対策例

- ・ 国内のデータセンターであり、入退室管理がなされていること
- ・ ファイアウォールは原則個別に設置すること。やむを得ず共用とする際は同一設置環境内にある無関係なサーバー等との通信を遮断すること。

イ 業務範囲

システム全般の保守・運用を目的として、以下の業務を行う。

(ア) 基本的な監視

OS、アプリケーション、ミドルウェア等、サーバーにインストールされたすべてのソフトウェアやプログラムの稼働監視のほか、ハードウェアの死活監視、トラフィック、CPU、メモリ、ハードディスク、DB等のリソースの監視を定期的に行うこと。また、異常発見時には委託者に速やかに報告するとともに、委託者の指示に従い、原因の調査及び復旧等を行い、システムの安定稼働に努めること。

(イ) WEB アプリケーションの脆弱性の確認

WEB アプリケーションの脆弱性の確認については、最低でも IPA が下記のとおり公開している「ウェブ健康診断仕様」にある項目を確認すること。

http://www.ipa.go.jp/security/vuln/documents/website_security_shindan.pdf

なお、レンタルサーバーを変更する場合は、稼働開始前に、WEB アプリケーションの脆弱性の確認を行い、問題ないことを確認の上、公開することとし、問題があった場合は、修正後に公開すること。

(ウ) サーバーのログ

イベントログ、システムログ、アプリケーションログ、アクセスログ等を月1回以上点検し、異常発見時には業務主任に速やかに報告するとともに、委託者の指示に従い対処すること。なお、ログの保存期間は業務終了後最低1年間とする。

(エ) ウィルス対策及びセキュリティパッチの適用

サーバーのウィルス対策ソフトは常に最新のパターンファイルに更新すること。また OS、ミドルウェア、その他のアプリケーションの最新のセキュリティパッチ等が公開されていないかを随時確認し、必要なパッチが公開された場合は適用作業を行うこと。

(オ) システムに関する問い合わせ等への対応

システムに関し、本業務または本業務に関連する事項について、委託者から依頼や問い合わせがあった場合、適切な助言を行うとともに、必要な支援を行うこと。また、運用の安定化、効率化に繋がる事項等については委託者に積極的な提案を心がけること。なお、問い合わせ対応時間は、平日の8時45分から17時15分とするが、障害発生等の緊急時は可能な範囲で対応すること。

(カ) FW の運用及び保守

ポリシーの設定及び管理を行うこと。なお、ポリシーの変更は委託者の許可を得て行うこと。利用者に対してはHTTPS以外の通信を遮断すること。管理者用の通信（保守、コンテンツ入れ替え等）は暗号化（HTTPS、SSH）を行うこと。また、管理者用の通信を行う場合は、管理者のIPを限定して行うこと。

(キ) 障害発生時の対応

ウイルス感染、プログラムの不具合、ハードウェア故障等により、システムに障害が発生した場合は、原因の切り分け及び復旧対応を行うこと。また、システムの障害分析、障害対策の実施、障害レポート管理、障害予防策を講じること。

ウ 受託者側で調達する機器等

(ア) コンテンツの更新およびシステム保守用の端末

サーバーに SSH でリモート接続するための端末 (OS、ウイルス対策ソフト等を含む) 及びインターネット環境は受託者側で用意すること。

(イ) ウィルス対策ソフト

サーバーにはウイルス対策ソフトを導入し、HDD の両方をチェックする機能を有しているものとする。

エ リモートによるサーバー接続

サーバーにリモート接続する端末は、以下の項目を満たしていることを条件とする。

(ア) 設置場所については、関係者以外の出入りを制限でき、かつ、施錠管理可能な執務室内からのみ接続すること。また、無線 LAN 経由でサーバーに接続しないこと。

(イ) 端末にはウイルス対策ソフトを導入し、常に最新のパターンファイルに更新すること。また、OS はセキュリティパッチ等をあて、常に最新の状態を保つこと。

(ウ) Winny 等の P2P ソフトを導入した端末で接続しないこと。

(エ) 個人所有の端末でサーバーに接続しないこと。

(オ) 誰がどのような操作をしたのかわかるように、使用者一人ずつが ID を持ち、ID 管理簿の作成、管理、また、作成、更新した際に本市へ提出すること。また、管理者権限は最低限の人数とし、資格を喪失した際は直ちに失効させること。Linux の場合も ID 及び管理者権限の管理を適切に行い、root で直接ログオンはしないこと。
(必要な場合は昇格させること。)

(カ) その他、疑義があれば委託者と協議し、委託者が不相当と判断する管理運用を行わないこと。

オ その他注意事項

(ア) サーバーへのアップロードのためのアカウントやパスワードの管理を徹底し、外部に漏洩しないように適切に保管すること。また、管理者パスワードは少なくとも 3 ヶ月に 1 回変更することとし、他人から容易に類推されないよう、原則として 8 文字以上、英数字混在とすること。

(イ) サーバーには、委託者の承認するコンテンツのみをアップロードすること。

(ウ) サーバーへの独自ソフトウェアやデータベースソフト等のインストール場合は委託者の許可を得て行うこと。

(エ) 本市が実施する地方自治情報センターで提供される自動の診断システムにより、

WEB 診断、ネットワーク診断を実施するため、その結果、脆弱性等が発見された場合は、協議の上、必要な対策を行うこと。

(オ) 改ざん検知の仕組みの導入を行うこと

(カ) バックアップは週に1回行い、2世代以上保管すること。また、バックアップメディアの作成、保管、使用、廃棄等について、管理簿を作成すること。

(キ) 各システム、ミドルウェアで使用する ID パスワードは異なるものとする

(3) 業務の報告

新規公開コンテンツ、既存コンテンツの更新状況、システムの監視、点検状況、アクセス統計等を毎月報告すること。

(4) 緊急時の連絡体制

夜間・休日であっても緊急時のニュース等の更新が行えるよう、委託者、受託者、その他関係者間の緊急時連絡体制図を整備し、常に最新に保つこと。また、体制図を札幌市へ提出すること。

(5) 個人情報の管理

受託者は、本業務に関連した個人情報の取り扱いについては、本市「事業者が保有する個人情報の保護に関する指針」及び別紙7「個人情報取扱留意事項」に基づき、適切な措置を講じること。

(6) 環境への配慮

本業務においては、本市の環境マネジメントシステムに準じ、環境負荷低減に努めること。特に以下の項目については遵守すること。

ア 電気、水道、油、ガス等の使用にあたっては、極力節約に努めること。

イ ごみ減量及びリサイクルに努めること。

エ 両面コピーの徹底やミスコピーを減らすことで、紙の使用量を減らすよう努めること。

オ 自動車等を使用する場合は、できるだけ環境負荷の少ない車両を使用し、アイドリングストップの実施など環境に配慮した運転を心がけること。

カ 業務に係る用品等は、札幌市グリーン購入ガイドラインに従い、極力ガイドライン指定品を使用すること。

(7) その他

ア 本業務履行にあたっては、企画提案の内容に基づいて行うこと。変更する場合には、事前に委託者と協議すること。

イ 本業務履行にあたり、疑義が生じた場合は、委託者及び受託者双方の協議により処理する。

ウ 本業務履行にあたり、委託者は、受託者が必要とする資料の提供について便宜を図

るものとする。

- エ 委託者又は委託者の関係者から提供を受けた資料等は、本業務にのみ使用するものとする但し、第三者に提供する場合であらかじめ委託者の承諾を得たものについてはこの限りではない。
- オ この業務の遂行にあたり、必要がある場合は相互調整のため打合せを行うものとする。
- カ この業務の遂行に伴う打合せ、資料、計画等の内容については、外部に漏洩しないこと。
- キ 受託者は、委託業務の成果物に対し、著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）第 21 条（複製権）、第 23 条（公衆送信権等）、第 26 条の 2（譲渡権）、第 26 条の 3（貸与権）、第 27 条（翻訳権、翻案権等）及び第 28 条（二次的著作物の利用に関する原作者の権利）に規定する権利を、成果物の納入、検査合格後、直ちに委託者に無償で譲渡するものとする。委託者は、著作権法第 20 条（同一性保持権）の 2 に該当しない場合においても、その使用のために目的物の改変を行うことができるものとする。
- ク 本業務に係る全てのサイトは、「札幌市公式ホームページガイドライン」を参考に設計することとするが、疑義があれば随時協議すること。

■札幌市公式ホームページガイドライン（概要版）

<http://www.city.sapporo.jp/koho/hp/guideline/outline.html>

コンテンツ数(平成 27 年 1 月現在)

1. コンテンツ数

日本語 429 ページ
 英語 322 ページ
 簡体字 302 ページ
 繁体字 308 ページ
 韓国語 311 ページ
 タイ語 293 ページ
 観光写真ライブラリー写真数 3260
 観光写真ライブラリーデータ量 12GB

2. 施設等情報数

探す「歴史」(http://www.welcome.city.sapporo.jp/find/history/)	17 施設
探す「アート」(http://www.welcome.city.sapporo.jp/find/art/)	16 施設
探す「文化」(http://www.welcome.city.sapporo.jp/find/culture/)	10 施設
探す「自然と公園」(http://www.welcome.city.sapporo.jp/find/nature-and-parks/)	27 施設
探す「スポーツ」(http://www.welcome.city.sapporo.jp/find/sports/)	14 施設
探す「ショッピング」(http://www.welcome.city.sapporo.jp/find/shops/)	17 施設
探す「フード」(http://www.welcome.city.sapporo.jp/find/foods/)	31 施設
探す「レクリエーション」(http://www.welcome.city.sapporo.jp/find/recreational/)	27 施設
学ぶ「観光案内」(http://www.welcome.city.sapporo.jp/learn/informationcenter/)	6 施設
選ぶ「キーワード」(http://www.welcome.city.sapporo.jp/choose/keywords/)	19 施設
選ぶ「エリアで選ぶ」(http://www.welcome.city.sapporo.jp/choose/keywords/)	6 エリア
イベント (http://www.welcome.city.sapporo.jp/cal/)	22 イベント
特集記事 (http://www.welcome.city.sapporo.jp/special/feature_article/winery/)	29 記事
もぎたてさっぽろ (http://www.welcome.city.sapporo.jp/mailmagazine/)	16 記事