

熊本市観光ウェブサイトリニューアル業務 基本仕様書

1 業務名

熊本市観光ウェブサイトリニューアル業務

2 業務の目的

本市では、「熊本市観光マーケティング戦略(令和6年(2024年)3月策定)」に基づき、質の高い観光情報の発信を行うこととしている。

本市の観光ウェブサイト「熊本市観光ガイド」(以下、「観光ガイド」という。)は、平成29年(2017年)に公開し、本年度で10年目の運用となるが、この間に、旅行者の情報収集方法やニーズ、自治体観光ウェブサイトのあり方等が大きく変容している。

本業務は、これらの変化に対応して観光情報を効果的に提供するため、観光ガイドのリニューアルを通じて本市を訪れる旅行者への質の高い観光情報の発信を実現することを目的とする。

3 履行場所

委託者の指定する場所

4 履行期間

契約日から令和9年(2027年)3月31日(水)まで

※ リニューアル後のウェブサイトは令和9年(2027年)2月1日(月)に公開予定。
日程については調整のうえ決定するもの。

5 業務内容

(1) ウェブサイトの構築

本業務は、観光ガイド(URL:<https://kumamoto-guide.jp/>)のリニューアルに係る現状及び課題分析、ウェブサイト構築、コンテンツ制作等、リニューアルに必要な業務の一切を行うものとする。

サイトのドメインは、現行のもの(kumamoto-guide.jp)を使用し、ドメイン移管の費用を見込むこと。

なお、観光ガイドのリニューアルにあたっては、下記ウェブサイトの内容及び機能を統合し、重複情報の整理及び保守運用コストの最適化を行うものとする。

ア 一般財団法人 熊本国際観光コンベンション協会

URL:<https://kumamoto-icb.or.jp/>

なお、以下の内容及び機能は必須とする。

(ア) 協会情報(協会概要、情報公開、協会広報誌、旅行業登録票等)

(イ) 出捐企業・賛助会員情報

(ウ) 会員専用ページ

(エ) 教育旅行(基本情報、ガイド申込、各種助成申請等)

(オ) コンベンション(基本情報、各種支援申請、統計情報等)

イ 熊本城

URL:<https://castle.kumamoto-guide.jp/>

なお、以下の内容及び機能は必須とする。

- (ア) お知らせ
- (イ) 観覧案内(熊本城紹介・特別公開のみどころ)
- (ウ) 混雑状況
- (エ) 復旧状況
- (オ) イベント情報(お城まつり)
- (カ) アクセス・周辺マップ
- (キ) 復興城主
- (ク) 使用許可等の申請
- (ケ) フォトギャラリー
- (コ) フォトコンテスト
- (サ) ライトアップ情報

ウ 江津湖花火大会

URL:<https://hanabi.kumamoto-guide.jp/>

なお、以下の内容及び機能は必須とする。

- (ア) お知らせ
- (イ) 大会概要
- (ウ) 会場混雑状況
- (エ) 会場マップ
- (オ) 交通アクセス・規制
- (カ) 協賛企業リンク

※ ア～ウのウェブサイトは、令和9年3月末日までに運用終了を予定しているが、なりすまし防止などの観点から、旧ドメインを一定期間保有するなど、ドメインを適正に管理すること。

(2) 現状分析及びコンサルティング

ア 現状課題の分析報告

観光ガイドについて、現状のコンテンツページ、アクセスログなどを調査・分析した上で、本市に最適な観光ウェブサイト戦略を提案すること。

イ UI/UX

ユーザーインターフェース(UI:画面や操作部品など、ユーザーが直接触れる見た目や操作性)／ユーザーエクスペリエンス(UX:サイトを利用する際に得られる体験全体の質や満足度)向上の観点に留意し、ウェブサイト内の適切な情報設計(IA:コンテンツ分類、階層構造、ナビゲーション設計)について方向性を示すこと。

ウ SEO(検索エンジン最適化)

SEO(Search Engine Optimization:検索時に見つけてもらいやすくするための仕組みづくり)について方向性を示すこと。

エ ウェブサイト構成及びコンテンツ内容

5(1)ア～ウに掲げるウェブサイトを統合するにあたり、最適なウェブサイトの構成

及びコンテンツの内容について方向性を示すこと。

また、検索エンジンや生成 AI(例: Copilot、ChatGPT、Gemini 等)が情報を正しく取得できるよう、機械が解釈しやすいコンテンツ構造についても方向性を示すこと。

オ 多言語サイト

多言語サイト(言語: 英語・韓国語・簡体字・繁体字・タイ語・フランス語・ドイツ語)について、現状のコンテンツページ、アクセスログなどを調査・分析した上で、最適な構築方法(例: 言語別の専用サイト構築、自動翻訳の導入等)及び運用方法について方向性を示すこと。

(3) システムの構築

ア クライアント環境

インターネットを経由して、一般的なウェブブラウザのみで利用できること。

利用者側で専用のソフトウェアを新たにインストールしなくても、閲覧・更新を含むすべての機能が利用できるシステムとすること。

イ ライセンス費用

システム全体(CMS を含む)において、利用者数、ページ数、利用状況の増加による追加のライセンス費用が発生しないこと。

ウ 対応プラットフォーム

以下主要ブラウザの最新バージョン(必要に応じて、その一つ前のバージョンを含む)で問題なく動作すること。

(ア) Microsoft Edge

(イ) Google Chrome

(ウ) Firefox

(I) Safari

(オ) Android 版 Chrome

(カ) iOS(iPhone/iPad)版 Safari

(4) システムの動作環境

ア ウェブサイトの稼働

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。

メンテナンスを実施する場合は、事前に委託者に告知すること。

何らかの原因によりサービスが停止する場合には、復旧又は代替手段を用意し、サービスの利用に支障がないようにすること。

イ 暗号化通信

ウェブサイトで行り取りされる情報を安全に保護するため、すべてのページを https(SSL/TLS による暗号化通信)で提供すること。

暗号化に必要な証明書は適切に管理し、期限切れや設定不備が生じないよう、更新と保守を確実に行うこと。

ウ セキュリティ対策

外部からの不正アクセスや、内部での誤操作・不正操作を防止するため、必要なセキュリティ対策を講じること。

ログインや操作の記録は適切に保存し、消去や改ざんができない仕組みとすること。

安全なウェブサイトの構築・運用に関する国の指針等(独立行政法人 情報処理推進機構(IPA)が公開している資料など)を参考にし、必要に応じて適切な対策を実施すること。

サーバー、CMS その他のシステム全体について、必要な更新(セキュリティパッチ)を適切に行い、安全性を維持すること。脆弱性が発見された場合は速やかに対応すること。

なお、WAF(ウェブアプリケーションファイアウォール)については、不正アクセス防止の観点から必ず導入すること。

(5) サーバー

ア サーバーの確保と初期設定

観光ガイドの運営に必要な性能や容量を備えたサーバーを受託者において確保し、必要な初期設定を行うこと。

イ 安全対策

外部からの不正アクセスや、内部での誤操作・不正操作による影響を防ぐため、必要なセキュリティ対策を講じること。

また、停電等のトラブルが発生しても不具合が生じないように、安定した環境とすること。

ウ ウイルス対策

サーバー上で動作するソフトウェアについて、ウイルス対策や必要な更新を適切に行うこと。

エ アクセスログ

利用状況や障害対応に必要なアクセスログを記録し、閲覧・分析ができること。

オ 表示速度

利用者が快適に閲覧できるよう、ページを開く際の表示速度に配慮し、必要なデータの送信がスムーズに行えること。

カ バックアップ

サーバーごとに毎日1回以上、自動でバックアップを行い、障害時には前日までのデータを復元できること。

(6) CMS

ア CMSの導入方針

利用者に専門的な知識がなくても情報更新できるよう、原則としてすべてのページにコンテンツマネジメントシステム(CMS:専門的な知識がなくても、画面上でページの更新や管理ができる仕組み)を導入すること。

CMSは操作が容易で、作業手順が直感的に理解できるものとする。

特殊仕様のページ等、CMSでの管理が困難な場合は、事前に委託者と協議のうえ静的ページとすることができる。

イ ユーザー管理

管理者、編集者、特定コンテンツの編集者など、複数の権限レベルを設定できるこ

と。

同一ページを複数の利用者が同時に編集しないような仕組みを備えること。

複数の利用者が同時に作業してもシステムが遅くならないこと。

ウ コンテンツの整理

コンテンツの分類に応じた階層構造の管理ができ、適切な情報の検索ができること。

パンくずリスト(現在地表示)を自動で作成できること。

エ データ管理

管理画面からデータを CSV 形式等で出力できること。

(7) コンテンツ

ア 既存コンテンツの整理

現行の観光ガイド及び5(1)ア～ウに掲げるウェブサイトの全コンテンツについて、内容やアクセス状況等を調査・分析し、重複情報の統合、不要な情報の整理、情報量の適正化を行うこと。

なお、以下のコンテンツは必須とする。

(ア) 熊本の魅力

URL:<https://kumamoto-guide.jp/attractions/>

(イ) 火の国まつり

URL:<https://kumamoto-guide.jp/hinokunimatsuri/>

(ウ) くまもとお城まつり

URL:<https://kumamoto-guide.jp/oshiromatsuri/>

(エ) 熊本の文化

URL:<https://kumamoto-guide.jp/culture/>

(オ) 西南戦争

URL:<https://kumamoto-guide.jp/seinan-senso140/>

(カ) 水の国くまもと サ旅

URL:<https://kumamoto-guide.jp/satabi/>

(キ) GEN.

URL:<https://kumamoto-guide.jp/genten/>

(ク) 夏目漱石の軌跡を巡る

URL:<https://kumamoto-guide.jp/soseki-meguri/>

(ケ) くまもとシティ・フィルムオフィス

URL:<https://kumamoto-guide.jp/film/>

イ コンテンツの内容更新

リニューアル後の観光ガイドに掲載するコンテンツについて、内容(基本情報、紹介文、写真等)の更新を行うこと。

ウ 新規コンテンツの制作

利用者の来訪や周遊につながる特集記事(モデルコースやテーマ別スポット紹介等)を制作すること。

なお、以下のコンテンツは必須とする。

(7) 夏目漱石や西南戦争に関連するスポットを紹介するもの

(1) 主要な観光スポットや交通結節点を起点としたモデルコース(様々な交通手段や滞在時間に対応するため、複数のコースを制作すること)

エ コンテンツの再構築

5(2)ア～エで示された方向性を踏まえ、利用者に分かりやすく満足度の高い構成となるよう、コンテンツの再構築を行うこと。

(8) デザイン

ア RWD 形式

ウェブサイトのデザインについては、レスポンシブウェブデザイン(RWD:PC、スマートフォン、タブレット等、さまざまな画面サイズに合わせて表示を自動で最適化する仕組み)を採用すること。

イ アクセシビリティ

誰もが情報を閲覧できるよう、色の組み合わせや文字の大きさ、コントラスト、画像の代替テキスト(alt 属性)など、見やすさ・操作しやすさ等について配慮すること。

必要に応じて、ウェブアクセシビリティに関する国内の指針(例:JIS X 8341-3)を参考にし、適切に対策を講じること。

ウ UI

5(2)イで示された方向性を踏まえ、文字の大きさ、ボタンやリンクの配置、余白、ナビゲーションなどについて、利用者が快適に閲覧・操作できる UI デザインとすること。

(9) 保守

ア 提供時間

保守サービスの提供時間は、8:30～17:15 とする。

ただし、障害発生時については上記時間外についても対応するものとする。

イ サーバー保守

(7) セキュリティ対策

外部からの不正アクセス防止、ウイルス対策、セキュリティパッチの適用などの更新を適切に行うこと。

また、SQL インジェクション、クロスサイトスクリプティング(XSS)、CSRF 等の脆弱性対策を講じること。

(1) アクセスログの管理

アクセスログを適切に記録・管理し、消去や改ざんが行われないようにすること。

(ウ) バックアップ及びリストア

サーバーごとに毎日 1 回以上、自動でバックアップを実施し、障害発生時には速やかにシステム及びデータのリストアを行い、前日までのデータを確実に復元できる体制を整えること。

また、バックアップデータは 3 日分以上を保管し、当該バックアップデータはウェブサイトのサーバとは別の媒体に保管すること。

(I) ドメイン及びサーバ証明書管理

ドメイン及びサーバ証明書(SSL/TLS 証明書)の期限管理、更新、適正な設定等の維持・管理を行うこと。

ウ 障害対応

障害発生時は、速やかにシステム及び各種サービスの復旧対応とデータの復旧作業を行うこと。また、事後対策として、障害の原因分析を踏まえ、必要な是正措置及び再発防止策を講じること。

主要な OS・ブラウザにおいて、以下の事象が発生した場合は、最適化又は修正対応を行うこと。

(ア) 著しくデザインが崩れる場合

(イ) 管理画面の操作やデータのアップロードができない場合

(ウ) 表示されないデータがある場合

(OS・ブラウザ環境の制約や利用端末固有の要因によるものを除く。)

(10) 運用支援

ア 職員研修

職員を対象に、CMS の操作手順や、アクセスログデータの確認・分析方法に関する研修を開催すること。

イ マニュアルの作成

ウェブサイトの構成、各ページにおける動的・静的コンテンツの別、CMS 操作手順などを分かりやすく整理したマニュアルを作成すること。

ウ その他のサポート

委託者からの問い合わせ対応を行うこと。

6 成果物

(1) サーバに格納されたウェブサイト

構築・設定済みのウェブサイト一式

(2) 観光ウェブサイト戦略の提案書

本業務におけるコンサルティング及び計画をまとめた提案書

(3) マニュアル

ウェブサイトの構成、各ページにおける動的・静的コンテンツの別、CMS 操作手順などを分かりやすく整理したマニュアル

(4) 会議等で使用した資料及び議事録

本業務の遂行にあたり作成した説明資料、検討資料、議事録等

※ (2)～(4)は電子データにより提出すること。

7 著作権

(1) 6(1)の成果物の著作権については、全て委託者に帰属し、委託者はこれを加工及び二次利用できるものとする。

(2) 受託者は、本業務の実施に必要な画像等の著作権や肖像権、その他の知的財産権の取扱いに留意し、必要な手続きや使用料の負担等を行うこと。

- (3) 受託者は、制作物等が第三者の著作権等を侵害しないことを保証し、第三者等から制作物等に関して著作権等の侵害を主張された場合の一切の責任を負うものとする。

8 個人情報保護

- (1) 個人情報保護法、GDPR(EU 一般データ保護規則)等、個人情報の保護に関する国内外の法令、制度に準拠すること。また、これらが改正された場合には、必要に応じて改正内容に対応すること。
- (2) ウェブサイト内に個人情報保護方針(プライバシーポリシー及び Cookie 利用ポリシー等)を明示し、必要に応じて利用者から情報提供に関する同意を得られる仕組みを設けること。また、法改正があった場合には、内容を更新すること。
- (3) 取り扱う個人情報について、漏えい、紛失、毀損、改ざん、不正アクセス等が発生しないよう、技術的・組織的な安全管理措置を適切に講じること。万一、事故等が発生した場合には、速やかに委託者へ報告し、原因究明及び再発防止策を実施すること。

9 その他

- (1) 受託者は、委託者と十分に協議及び調整を行い、その指示に従って本業務を実施すること。
- (2) 本業務の履行に際して知り得た情報を第三者に漏らさないこと。また、本業務の終了後も同様とする。
- (3) 本仕様書に記載のない事項、又は本仕様書に疑義が生じた場合は、委託者と協議のうえ決定するものとする。