

岩手県観光ポータルサイト「いわての旅」  
改修及び管理運営業務

業務仕様書

令和 5 年 6 月  
岩 手 県

この「業務仕様書」は、岩手県（以下「県」という。）が実施する『岩手県観光ポータルサイト「いわての旅」改修及び管理運営業務』（以下「本業務」という。）に係る委託候補者の選定に関して、県が、契約する事業者（以下「受託者」という。）に要求する本業務の概要や仕様を明らかにし、企画コンペに参加しようとする者（以下「参加者」という。）の提案に具体的な指針を示すものである。

## 1 業務の概要

### (1) 目的

岩手県観光ポータルサイト「いわての旅」（※1）のTOPページのリニューアルや既存コンテンツの改修、導線・情報設計の整理、新規コンテンツや機能導入等の全面更新によって、単なる情報発信に留まらず、岩手県の観光情報を魅力的かつ戦略的に発信できる新たな観光ポータルサイトを構築し、岩手県の観光需要活性化に向けたプラットフォームとすることを目的とする。

また、コロナ禍を経たインバウンド需要の本格的な回復・拡大に向けて、訪日外国人旅行者にとって旅マエ・旅ナカにおいて有益な情報収集ができるように、多言語対応を図ることで、インバウンド需要を確実に取り込むことを目的とする。

サイトの構築・運用においては本県の魅力をPRするための革新的なデザインや、利用者・運用者双方にとっての機能性及び利便性を向上させるなど、様々な可能性を含めたものとする。

### (2) 概要

ア 既存観光ポータルサイト「いわての旅」及び「VISIT IWATE」（※2）の既存コンテンツを整理し、総合的・体系的に観光情報が網羅されたサイトの構築。

イ 岩手県への興味関心を喚起させ、集客につながる魅力的なウェブデザイン・コンテンツの企画制作。

ウ 中長期的かつ発展的な保守運用計画の提案（令和6年度以降の維持管理費の提案含む）。

エ 継続的に運用可能なサイト構築及びCMSの導入。

オ 訪日外国人旅行者にとっても利用しやすいサイト設計。

カ 観光関連事業者及び公益財団法人岩手県観光協会（以下、県観光協会という。）賛助会員向けに有益な情報提供が行えるサイト設計。

## 2 業務内容（仕様）

岩手県観光ポータルサイト「いわての旅」の設計、制作、サーバーインストール及びテスト等、新サイトによる情報発信に係る業務の一切を行うものとする。また、「岩手県ウェブアクセシビリティ方針」（※3）に基づき、年齢や障がい、国籍に関わらず利用者の誰もが使いやすいサイトとし、以下の事項を満たすものとする。なお、各事項は適宜協議を行いながら決定するものとする。

## (1) サイト構築

- ア 新サイト構築にあたり、現状課題やマーケット状況・トレンドなどの分析から最適なウェブサイト을設計し、新サイトの明確なコンセプトを提示すること。
- イ 既存サイトのコンテンツや構成要素は維持したうえで、掲載内容についての改善や情報設計の整理等を検討し、新たなサイトマップを提案すること。
- ウ サーバーは、アクセスの負荷、セキュリティ及び維持管理費用を考慮して信頼度の高いレンタルサーバーを使用すること。
- エ 利用者の閲覧ブラウザは Google Chrome、Firefox、Safari 等の最新版、OS は Windows、MacOS、iOS、Android の最新のバージョンに対応していること。なお、これらに対してすべての環境での動作確認を実施すること。
- オ SNS で容易にシェア可能な設定であること。
- カ 専門知識を有しなくても、誰もがアクセシビリティに配慮されたページの作成や情報の更新を行えるようなサイト構築とすること。そのため、操作マニュアルの作成と操作説明のための研修を実施すること。なお、マニュアルの作成に当たっては専門用語を平易な用語に置き換える等の工夫を凝らすこと。
- キ サイト訪問者の旅行ニーズを把握するため、閲覧データをゼロ・パーティデータとして活用可能な設計とし、出力形式や出力可能なデータを提案すること。

## (2) デザイン制作等

- ア 岩手県の魅力を国内外へ訴求できるよう、岩手県らしさをアピールしつつも、洗練された美しいデザインであること。
- イ ウェブアクセシビリティに関する日本産業規格 JIS X 8341-3:2016（正式名称「高齢者・障害者等配慮設計指針-情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス 第3部：ウェブコンテンツ」）の等級 AA に配慮し、構築すること。

## (3) ページ構成等

- ア 対応言語は日本語、英語、簡体字、繁体字、韓国語及びタイ語の6言語とすること。
- イ 翻訳においては対象言語の利用者に向けた適切な表現となるように配慮すること。
- ウ ユーザーが使いやすく、目的のコンテンツに容易に辿り着けるグローバルナビゲーションを設定すること。
- エ 利用者が求める情報に辿り着けるよう配慮した検索システムを備えること。
- オ 旧サイトの主要ページ、人気コンテンツなどは新サイトへの該当ページ又は TOP ページへの転送案内ページの配置や自動リダイレクト設定等の対応を行うこと。
- カ 観光スポット情報、イベント等の旬情報などのデータベースは動的ページで制作し、管理画面から随時編集、更新が可能な作りとすること。
- キ 業者向け(旅行代理店等)及び県観光協会賛助会員向けのページを作成すること。
- ク サイトを訪問するユーザーの利便性を高めつつ、行動履歴をもとにおすすを表示する機能など回遊促進に寄与する機能を取り入れること。

#### (4) サイトの運用

- ア サイト公開後、契約期間中は受託事業者にて保守管理及び運用を行うものとする。
- イ サイト公開後は常時閲覧できるように安定稼働させること。ただし、災害時やメンテナンス時を除き、停止する場合は事前にトップページにてアナウンスを行うこと。
- ウ Google Analytics を導入してログ集計やアクセス解析をし、定期的に報告をすること。
- エ サイト公開後も掲載内容に修正の必要が生じた場合は、県の指示に従い、適宜修正を実施すること。
- オ 次年度（令和6年度）以降の年間の保守運用費用を含めた今後の保守運用計画を提案すること。
- カ その他、運用体制について中長期的なサイト運用プランにかかる独自の提案があれば提示すること。

#### (5) SEO 対策

- ア 既存のサイトドメインは維持すること。
- イ 国内及び対象各国の主要検索エンジンでのキーワード検索を考慮し、検索結果上位表示されるよう対策を行うこと。
- ウ 海外ユーザーからの読み込み速度や表示速度を担保し、閲覧環境の整備を行うこと。

#### (6) CMS について

- ア 各言語のページを一括して管理・編集できるものとする。
- イ 各言語のページ毎に公開・非公開の設定ができるようにすること。また、公開時にプレビューを確認できるようにすること。
- ウ CMS はアカウント毎に権限を設定できるようにすること。
- エ WEB サイトに関して詳しい知識を持たない者でも、容易に操作できるようにすること。
- オ リニューアル後の保守管理・運用業務について、委託事業者が変更となった場合でも、容易に構成を理解できるものとする。
- カ 導入する CMS はサポートが受けられる製品であることを前提とし、使用期間や、利用者数、バージョンアップなどにより、ソフトウェアライセンスの費用が増額とならないようにすること。また、必要なセキュリティパッチを適用し、脆弱性が発見された場合は、速やかに対応することとし、ウィルス対策ソフトウェアは常に最新の定義ファイルに更新できるものとする。
- キ サイトの運用においては、必要に応じて市町村等へ権限を付与し、県観光協会が承認することで、各種コンテンツの更新が行われるものとする。

#### (7) 既存サイトから新サイトへのデータ移行業務

受託者は、県と協議の上、既存サイトのデータ（テキスト・画像等）を新サイトへ移行すること。なお、移行データについては、カテゴリ分類やフラグ設定などを最適化すること。

##### ア 移行時期

令和5年7月31日時点のデータを新サイトへ移行する。また、移行から令和6年2月29日までに、既存サイトで追加・更新・削除された情報についても、追って新サイトに反映させること。

##### イ 移行データの活用

###### (ア) テキスト

テキストデータを新サイトで活用する場合は、原則として、最新・最適な状態に再編集した上で、掲載すること。

###### (イ) 画像

画像を新サイトで活用する場合は、県の承諾を得たものに限り掲載できるものとし、不足する画像は受託者が収集すること。

#### (8) サーバー環境及び運用保守

ア 新たに導入するレンタルサーバーは、SSL通信に対応し、セキュリティや耐障害性に優れた信頼性の高いものを選定すること。また、事前にOS、メモリ、CPU、ディスク容量、及びセキュリティ対策等について提案すること。

イ SSLサーバー証明書を利用すること。

ウ バックアップは毎日自動的に実行し、障害発生時には前日中のデータに復元できること。

エ 初期費用及び初年度利用料は本委託事業経費に含むこととする。

#### (9) 障害対応

ア 障害に関する受付窓口を設置し、休日・夜間であっても迅速に対応すること。

イ 障害発生時には発生した旨の連絡を受けてから1時間以内に障害状況を確認し、速やかに復旧措置を行うこと。

#### (10) AIチャットボットシステムの構築とウェブサイトへの導入

ア システム環境の構築、FAQデータの作成及び登録、プレ稼働、市町村ホームページや市町村LINE公式アカウント等からの誘導を行うための調整等の本番稼働に向けた一切の作業のほか、操作マニュアルの作成、操作研修の実施等を行うこと。

イ FAQデータの追加、修正及び削除、回答の精度向上、障害発生時の復旧等本番稼働後の運用に必要な業務履行期間中の一切の作業を行うことと基本的に常時、オペレーターが運用状況を監視する体制を構築すること。

ウ 稼働時間は、システムメンテナンス等のあらかじめ計画された稼働停止を除き、原則常時利用可能とすること。

エ 利用形式はウェブブラウザ形式を提案すること。

- オ システム構成は、インターネット経由でクラウドサービスを提供する ASP・SaaS 利用型の AI エンジンを利用したものを提案すること。
- カ 利用環境は、特定のウェブブラウザや使用機器に依存しないものとし、サポートするブラウザや OS については、Edge、Safari、Chrome、Firefox の各最新バージョン、iOS 又は Android の最新バージョンを搭載した端末での動作を保証すること。また、バージョンが古い場合にアップデートを促すこと。さらに、業務履行期間中の各ブラウザのバージョンアップにも対応すること。
- キ サーバー等のハードウェアの設置場所については、日本国内であること。
- ク 対応言語は、日本語及び英語とすること。
- ケ AI チャットボットシステムの構築及び管理運営者については、情報セキュリティの認証を保持していること。
- コ 共通基盤での FAQ 一括追加や一括編集が可能な仕組みを持ち、基盤内での共通部分の参加レベル設定を行うこと。
- サ 導入する AI チャットボットシステムは、観光案内のチャットボットを他自治体で導入実績を 5 自治体以上持っていることを条件とすること。
- シ 基本的に常時、オペレーターが運用状況を監視する体制を構築すること。
- ス AI チャットボットの実装開始についてはウェブサイトオープンと同時とすること。

#### (11) 新サイトの運用サポート

- ア 新サイト公開後は、サイトの運用や CMS 操作等のサポート窓口を設け、県観光協会への運用サポートを随時実施すること。
- イ 運用に際しては、アクセス解析ツール等を用い分析を行い、県及び県観光協会が指示する期日までにレポートを提出すること。また、受託者は県と定期的にミーティングを実施し、アクセス解析結果報告及び現状分析・課題抽出をし、新サイトの利便性や集客向上等へ向けた戦略的な改善提案を実施すること。

### 3 実施体制

#### (1) 制作体制等

- ア Linux・Apache・PHP・JavaScript・Ruby・MySQL 等の技術力・知識を有する体制とすること。
- イ 事業責任者及び制作担当者は県及び県観光協会担当者と十分な意思疎通を図ることができること。
- ウ 制作体制に変更が生じる場合、その旨を県及び県観光協会に報告し、承認を得ること。
- エ 品質評価計画の立案・検証及び品質改善策の検討と実施を管理する体制とすること。

## (2) 制作環境等

ア 制作に必要な開発環境（ハードウェア・ソフトウェア環境等）は受託者が用意すること。また、制作に使用する環境は、ウィルス対策・セキュリティーホール対策など、十分なセキュリティ対策が実施されていること。

イ 制作を行う場所は、受託者が用意し、必要なセキュリティ確保を図ること。なお、進捗報告等における場所等は県又は県観光協会が用意する。

## (3) 進捗管理

ア 業務に着手する前に、作業分解構成図等の進行スケジュールを可視化する書面を提出するとともに、それに基づきプロジェクト管理をすること。なお、やむを得ず進行スケジュールを変更する場合は、事前に県及び県観光協会と協議をすること。

イ 制作中は県及び県観光協会との定期的な会合を実施し、業務の進捗状況や課題等の検討状況を報告すること。

## 4 納品物

- (1) サイトマップ及びCMSの機能一覧
- (2) WEBサイトのデータ
- (3) 操作マニュアル
- (4) 作業工程表
- (5) その他県及び県観光協会が指示するもの

## 5 契約に関する条件

### (1) 再委託に関する事項

ア 再委託の制限及び再委託を認める場合の条件

- (ア) 本業務の受託者は、業務を一括して又は主たる部分を再委託してはならない。
- (イ) 受託者における遂行責任者を再委託先事業者の社員や契約社員とすることはできない。
- (ウ) 受託者は再委託先の行為について一切の責任を負うものとする。
- (エ) 再委託先における情報セキュリティ確保については受託者の責任とする。

イ 承認手続

- (ア) 本業務の実施の一部を合理的な理由及び必要性により再委託する場合には、あらかじめ再委託の相手方の商号又は名称及び住所並びに再委託を行う業務の範囲、再委託の必要性及び契約金額等について記載した再委託承認申請書を県に提出し、あらかじめ承認を得ること。
- (イ) 再委託の相手方の変更等を行う必要が生じた場合も、前項と同様に再委託に関する書面を県に提出し、承認を受けること。
- (ウ) 前項による再委託の相手方が更に委託を行うなど複数の段階で再委託が行われる場合（以下「再々委託」という。）には、当該再々委託の相手方の商号又は名称及び住所並びに再々委託を行う業務の範囲を書面で報告すること。

ウ 再委託先の契約違反等

再委託先において、本業務仕様書の遵守事項に定める事項に関する義務違反又は義務を怠った場合には、受託者が一切の責任を負うとともに、県は当該再委託先への再委託の中止を請求することができる。

(2) 業務履行に係る関係人に関する措置要求

ア 県は、本業務の履行につき著しく不相当と認められる場合は、受託者に対してその理由を明示した書面により、必要な措置をとるべきことを請求することができる。

イ 県は、再委託を受けた者について、本業務の履行につき著しく不相当と認められる場合は、受託者に対して、その理由を明示した書面により、必要な措置をとるべきことを請求することができる。

ウ 受託者は、上記ア、イによる請求があったときは、当該請求に係る事項について必要な措置を講じ、その結果を、請求を受けた日から 10 日以内に、県に対して書面により通知しなければならない。

(3) 契約不適合責任

ア 検収完了後、契約の成果物に不適合があると認められる場合は、県は、期限を指定して再履行を請求し、又は不適合の程度に応じた委託料の減額を請求することができる。なお、県の損害賠償の請求及び解除権の行使を妨げない。

イ アの場合において、その不適合が県の提供した資料等の性質又は県の与えた指示によって生じたものであるときは、県は、その不適合を理由として再履行の請求、委託料の減額請求、損害賠償の請求及び本契約の解除をすることができない。ただし、受託者がその資料等又は指示が不相当であることを知りながら告げなかったときは、この限りでない。

ウ 受託者がア及びイに定める責任その他の契約不適合責任を負うのは、県が当該契約不適合を知った時から 1 年以内に県から当該契約不適合を通知された場合に限るものとする。ただし、契約の成果物を県に引き渡したときにおいて、受託者がその不適合を知り、又は重大な過失によって知らなかったときは、この限りでない。

(4) 知的財産権の帰属

ア 本業務に係る作業過程において作成した成果物、改修されたプログラムに対する権利（著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）第 27 条及び第 28 条に定める権利を含む）は、県から受託者に本業務に係る費用が完済されたとき、受託者から県へ移転するものとする。ただし、権利の移転前であっても、県が必要な範囲において成果物を利用できることとする。

イ パッケージ等を利用する場合、受託者が従前から有しているパッケージ等に関する著作権については、受託者に帰属するものとする。この場合において、県は、当該パッケージ等について開示、利用及び改変を行うことができるものとする。

ウ 受託者は、本業務の成果物に係る著作権者人格権を行使又は主張しないものとする。

エ 成果物に第三者が権利を有する著作物が含まれている場合、当該著作物の使用に関しての費用負担を含み一切の手続きを行うこと。



- オ システムに登録したデータ（初期設定により登録したデータを含む。）に係る権利は、県に帰属するものとする。
- カ 受託者は使用する画像、デザイン、表現等に関して他社の著作権を侵害する行為に十分配慮し、これを行わないこと。
- キ 委託業務の成果物に使用する写真、イラスト、その他の資料等について、第三者が権利を有する著作物である場合には、著作権その他知的財産権に関して必要な手続き及び使用料等の負担は受託者の責任において行うこと。
- ク 成果物に使用された写真、イラスト、その他の資料等については、本ホームページに関連する目的で県が行う広報活動に必要な範囲内で、二次使用（印刷物の制作等）できるものとする。

#### （5） 機密保持

- ア 受託者は、本業務に係る作業を実施するに当たり、県から取得した資料（電子媒体、文書、図面等の形態を問わない。）を含め契約上知り得た情報を、第三者に開示又は本業務に係る作業以外の目的で利用しないものとする。ただし、次のいずれかに該当する情報は除くものとする。
  - （ア） 県から取得した時点で、既に公知であるもの。
  - （イ） 県から取得後、受託者の責によらず公知となったもの。
  - （ウ） 法令等に基づき開示されるもの。
  - （エ） 県から秘密でないと指定されたもの。
  - （オ） 第三者への開示又は本業務に係る作業以外の目的で利用することにつき、事前に県に協議の上、承認を得たもの。
- イ 受託者は、県の許可なく、取り扱う情報を指定された場所から持ち出し、或いは複製しないものとする。
- ウ 受託者は、県及び県観光協会から引き渡された情報資源、記録媒体及び出力帳票等に関し、その管理を徹底し、データの漏洩及び紛失等がないよう十分に配慮しなければならない。
- エ 受託者は、この契約による事務を処理するためのデータを適切に取り扱い、データの漏洩、亡失、改ざん又は消去などの発生時に実施すべき事項・手順等について明確にすることとする。
- オ 受託者は、本業務に係る作業に関与した受託者の所属職員が異動した場合においても、機密が保持される措置を講ずるものとする。
- カ 受託者は、検収後、受託者の事業所内部に保有されている本業務に係る県に関する情報を、裁断等の物理的破壊、消磁その他復元不可能な方法により、速やかに抹消するとともに、県から貸与されたものについては、検収後1週間以内に県に返却するものとする。

#### （6） 個人情報の保護

受託者は、本業務を履行するための個人情報を取り扱う場合は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、個人情報保護条例（平成13年岩手県条例

第7号) 及び受託者が定めた個人情報保護に関するガイドライン等を遵守し、個人情報情報を適正に取り扱うものとする。

**(7) その他**

ア 本業務履行のための受託者の人件費、旅費、通信費、印刷製本費及び契約費等の一切の経費は、本業務の委託料に含まれる。

イ 受託者は、納品・検収から1年間は、システムの不具合が発生した際には受託者の責任の下、改修作業等を行い、対処することとする。

ウ 本業務の実施に当たり、本仕様書に記載のない事項又は疑義が発生した場合は、速やかに県と協議を行うものとする。

---

(※1) <https://iwatetabi.jp/>

(※2) <https://visitiwate.com/>

(※3) <https://www.pref.iwate.jp/about/accessibility/accessibility.html>