

# 令和7年度 神戸観光局 HP・SNS 年間運用業務

## 仕様書

### 1. 業務の目的

神戸観光局（以下、「当局」という）では、神戸公式観光サイト「Feel KOBE」をはじめとするホームページや、各種 SNS アカウントを運用しており、神戸を訪れる観光客に向けて観光情報を発信している。本業務では、ホームページの保守管理やコンテンツ制作、SNS の運用を通して、広く神戸観光についての情報発信を行い、神戸への観光誘客の推進に貢献することを目的とする。

### 2. 委託期間

契約締結日から令和8年3月31日まで

※ 受託者の業務履行が良好であると当局が判断した場合、初回契約締結日を起点として、最長3年間の契約更新を実施する可能性がある。

### 3. 委託上限金額

10,000 千円（消費税及び地方消費税を含む）

※ 支払い時期や回数は受託者と協議の上決定し、運営報告書による履行確認後に当局の検収を経て支払う。

### 4. 業務の概要

本業務において事業者が担当する業務は以下の通り。

#### ① ホームページ運用

- ・ サーバ・ドメイン・SSL 証明書・ソフトウェア等の調達・管理
- ・ システム保守・監視業務（セキュリティ対策、バックアップ、障害対応）
- ・ アクセス分析（Google Analytics、Google Search Console 等を活用）
- ・ 当局からの依頼に基づく修正、改善などの対応
- ・ イベント情報の収集・登録（年間 240 件）
- ・ コラム記事の企画・取材・制作（年間 16 件）

#### ② SNS 運用

- ・ Instagram、X、Facebook 投稿の企画・取材・制作
- ・ 定期投稿（各アカウント 月間 4 件）
- ・ イベント情報 拡散投稿（各アカウント 月間 2 件）
- ・ コラム記事 拡散投稿（各アカウント 年間 16 件）

#### ③ 報告

- ・ 3 カ月ごとの定期報告および年度末報告（運用状況、成果分析、改善提案）

## 5. ホームページ運用にかかる業務

### 【対象ページ】

以下のドメイン内のすべてのページを対象とする

- ・ 「神戸公式観光サイト Feel KOBE」 <https://www.feel-kobe.jp/>
- ・ 「OFFICIAL TRAVEL GUIDE OF KOBE」 <https://www.feel-kobe.jp/en/>
- ・ 「神戸観光写真ライブラリー Feel Photo」 <https://www.feel-photo.info/>

### ① サーバ・ドメイン・ソフトウェア等の調達

ホームページの運用に必要なすべての要素について、受託者が調達することとする。サーバ・ドメイン・SSL 証明書・ソフトウェア（アンチウイルスソフト）・アプリケーション（Google Maps API）等については、委託者が全て契約および更新を行い、それに伴う費用はすべて委託料に含めるものとする。なお、令和7年度におけるこれらの費用は以下に示すとおりであり、現状のまま引き継いで運用を行うため、当初見積もりに含めること。

#### 【令和7年度 想定費用(概算)】 ※ 全て税別

項目	想定費用
サーバ契約 年間費用	800,000 円
ドメイン年間費用	7,000 円
SSL サーバ証明書 年間費用	320,000 円
Google MAP API 年間利用料	30,000 円
アンチウイルスソフト	20,000 円

### ② 運用管理

当局ホームページの保守管理に関する作業時間は、月間 15 時間を基準とし、その範囲内で以下の運用管理の業務を行うものとする。なお超過した場合は、翌月以降の作業時間と相殺することができる。また、年間を通じて大幅な超過が見込まれる場合には、当局と協議の上、追加の対応が必要な場合は、所定の経費を含めた調整を行うものとする。

また、多言語サイトは令和7年度中に別途公募を行い、リニューアルを予定している。そのため、本業務においては、リニューアルまでのシステム保守・管理業務、およびリニューアル事業者との連携やドメイン移管などの調整業務のみを対象とし、多言語のアクセス解析やコンテンツ制作は含まれないものとする。

#### (1) システム保守・監視業務

受託者は、ホームページの安定稼働を維持するため、以下の作業を定期的実施する。監視業務自体は、サーバ管理会社など外部に委託することも可能だが、異常発生時の対応や当局との連絡・報告は、受託者が主体となって行うものとする。

- ・ 監視対象や監視方法、異常発生時の基準を設定し、継続的に監視を行う。
- ・ 異常や障害（予兆を含む）を検知した場合、直ちに当局へ報告し、対応の必要性を判断する。対応が必要な場合は速やかに措置を行い、結果を記録・報告する。
- ・ 定期的にデータのバックアップを実施し、必要に応じて復旧作業を行う。復旧の目標地点、頻度、実施時間などは当局と協議の上、最適な設定を決定する。

- ・セキュリティリスクを軽減するための予防策を講じる。
- ・IPA や JPCERT コーディネーションセンター等から提供されるセキュリティ情報を随時確認し、ホームページに関連する重要情報があれば直ちに当局へ報告する。また、必要に応じて対策を講じるかどうかを当局と協議し、決定する。
- ・OS やアプリケーション（WWW、CMS 等）のセキュリティパッチが公開された場合、適用の可否を判断し、その方針を速やかに当局へ報告する。
- ・ホームページの改ざん防止のため、定期的にチェックを実施し、マルウェア、不正スクリプト、オンライン詐欺サイトの埋め込みが確認された場合は、速やかに対応し、当局へ報告する。
- ・定期的にホームページの脆弱性を点検し、必要な対応を行うとともに、当局へ報告する。
- ・障害が発生した場合、原因を分析し、発生箇所を特定する。業務の継続を最優先とし、まずは暫定的な復旧対応を行い、その後、根本的な対策を講じて再発防止策を実施する。
- ・システムの構成情報（各種ソフトウェアのバージョンや実装機器との関係など）を適切に管理し、必要に応じて更新・調整を行う。

## (2) アクセス分析

受託者は、ホームページの現状把握および改善を目的として、Google Analytics（GA4）や Google Search Console（GSC）などの分析ツールを用いたアクセス分析を実施する。

- ・設定済みの GA4 や GSC を用いて、ホームページのアクセス状況を定期的にチェックし、分析を行う。必要に応じてツールの設定の改善や調整を行うことが望ましい。
- ・アクセス分析をもとに、コンテンツ面およびテクニカル面での SEO 対策などサイトの価値向上につながる改善提案を行い、定期報告にて報告する。

## (3) 個別対応

受託者は、当局からの依頼や相談に応じ、必要に応じた個別対応を行うこと。その内容は以下に例示するが、これに限定されるものではない。

- ・ホームページの更新性向上を目的とした CMS（WordPress）の機能改善
- ・CMS や Google Analytics などツールの使用方法についての当局担当者に対する指導
- ・アクセス分析の結果を踏まえた改善提案の実施
- ・既存ページやコンテンツの修正・確認

## ③ コンテンツ制作

イベント情報やコラム記事などの新規コンテンツを制作・登録する。なお、これらのコンテンツ制作に要する時間は、運用業務で定める作業時間には含めないものとする。

### (1) イベント情報の収集・登録

神戸市内で開催される観光客向けイベントの情報を収集し、CMS を用いてホームページに登録する。受託者は定期的に WEB サイト、チラシ、ポスター等の確認や、観光施設やイベント主催者へのヒアリングを通して効果的にイベント情報を収集すること。収集したイベント情報については、市外からの観光誘客につながるかどうかを精査した上で、主催者の掲載許可を取得し、必要な画像や素材を手配する。これらの情報を CMS 上で登録する際には、単なる転載ではなく、イベントの魅力が簡潔に伝わり、訪問意欲を高めるようリライトや画像編集などの工夫を行うこと。

また、ホームページ上のイベント情報投稿フォームに寄せられた情報についても、同様に精査し、適

宜登録を行う。最終的な掲載可否の判断は当局が行うものとする。

#### 【登録件数】

- ・ 月間 20 件、年間 240 件程度

#### 【関連ページ】

- ・ イベント一覧ページ <https://www.feel-kobe.jp/event/>
- ・ イベント情報投稿フォーム <https://www.feel-kobe.jp/registration.html>

## (2) コラム記事の制作

神戸の観光資源や四季折々の魅力、旅行トレンドを考慮し、ホームページに掲載するコラム記事を制作する。観光客の関心を引き、訪問意欲を高めることを目的とし、取材やリサーチを通じて質の高いコンテンツを企画・制作する。

#### 【制作件数】

- ・ 年間 16 件のコラムを制作する。各記事のボリュームは約 2,500 字、写真 10 枚程度を目安とする。

#### 【制作要件】

- ・ 記事のテーマや構成は事前に当局と協議し、神戸市内での取材を通じて新鮮で独自性のある情報を収集し、魅力的な記事を作成すること。
- ・ 記事は CMS に登録し、HTML・CSS で適切にフォーマットを整え、内容に適したアイキャッチ画像を制作するほか、OGP 設定を工夫しシェアされやすい構成とすること。
- ・ ライターの文体や表現を統一し、サイト全体の一貫性を維持すること。クオリティ管理を徹底し、品質基準を満たさない場合は委託費用内で修正を依頼する。取材・編集に関わる費用はすべて委託費用に含めること。
- ・ 制作したコンテンツの使用権は当局が保有し、他のコンテンツへの流用や外部メディアへの転載を行う場合があるため、取材の際に留意すること。
- ・ 進捗状況に応じて、事前に協議の上、コラム記事の代わりにモデルコースなど別のコンテンツの制作を依頼する場合がある。その際は、文章や画像のボリュームや取材などの作業量が、コラム記事と同程度になるよう留意する。

#### 【関連ページ】

- ・ コラム一覧ページ <https://www.feel-kobe.jp/column/>
- ・ モデルコース一覧ページ [https://www.feel-kobe.jp/model\\_course/](https://www.feel-kobe.jp/model_course/)

## ④ 運用要件

本業務におけるホームページの運用・管理は、以下の要件を満たすこと。

### (1) 基本要件

- ・ オープンな技術を用い、機能拡張性・保守性の高い構成とする。新規構築ページ・コンテンツの運用・保守期間は構築後 5 年を前提とする。
- ・ サーバの稼働時間は原則 24 時間 365 日とし、保守による停止が必要な場合は事前に当局と調整するこ

と。

## (2) 機能要件

- ・ 最新の主要ブラウザ（Edge、Firefox、Chrome、Safari）に対応し、スマートフォンやタブレットなどの端末環境に依存しないレスポンシブデザインを採用すること。
- ・ コンテンツ管理は CMS（WordPress）を活用し、当局の担当者を含む複数人で管理できるよう設定すること。

## (3) セキュリティ・保守要件

- ・ サーバ・記憶装置を冗長化し、障害時も縮退運転が可能な構成とする。オンラインレスポンスタイムは 3 秒以内を目標とする。
- ・ 神戸市の情報セキュリティポリシーを遵守し、不正アクセス、情報漏洩、改ざん、破壊、不正利用を防止する措置を講じること。

神戸市情報セキュリティポリシー：<https://www.city.kobe.lg.jp/a06814/shise/jore/youkou/0400/policy.html>

- ・ 常時監視機能を備えたアンチウイルスソフトを導入し、ウイルスチェックや自動更新を行うこと。検知時には管理者へ通報し、必要に応じた対応が可能な体制を整えること。
- ・ SSL による通信経路の暗号化を実施し、機密情報を扱う場合はデータベースや通報経路の暗号化も行うこと。アクセスログやシステムログを取得・保管し、改ざん・漏洩を防ぐ措置を講じること。

## (4) ネットワーク要件

- ・ CMS 管理画面へのアクセスは ID・パスワードで制限し、特定の IP アドレスからのみ許可すること。
- ・ サーバへの不正アクセスを防ぐため、適切なアクセス制御を実施し、未使用・不要なポートや不正 IP アドレスをフィルタリングすること。
- ・ サイトの更新は特定の管理者端末のみに限定し、不要な接続を排除することでセキュリティを強化すること。

## 6. SNS 運用にかかる業務

### 【対象アカウント】

運用の対象となる公式 SNS アカウントは以下の通り。

- ・ Instagram：<https://www.instagram.com/kobe.kanko/>
- ・ X：[https://twitter.com/feelkobe\\_jp](https://twitter.com/feelkobe_jp)
- ・ Facebook：<https://www.facebook.com/feelkobejp>

### ① 投稿作成

#### (1) 企画・取材

定期投稿については、以下の内容で企画・取材を行うこと。

- ・ 既存のフォロワー層及びターゲットの興味・関心を考慮し、神戸への関心や訪問意欲を高める内容を検討すること。
- ・ 原則として、受託者が神戸市内で取材・撮影した独自の素材を活用すること。他ユーザーの投稿のリポストは推奨しない。
- ・ 取材は月間 1.5 日程度を目安に実施すること。
- ・ 撮影にかかる費用（施設入場料、交通費、飲食費、モデル・カメラマンの手配費など）はすべて委託費用に含めること。

## (2) クリエイティブ制作

- ・ 各 SNS の特性に応じたクリエイティブの調整を行い、プラットフォームに最適化したコンテンツを作成すること。
- ・ 文章・画像・映像は、神戸観光局の公式 SNS としてふさわしいクオリティを維持すること。

## ② 投稿配信

受託者は、以下の頻度で各 SNS アカウントへ投稿を行う。

### (1) 定期投稿

企画・取材を経てクリエイティブを制作し投稿する。

- ・ 各アカウントで月間 4 投稿（うち 1 投稿は動画投稿とすること）

### (2) コラム記事・イベント情報の拡散投稿

ホームページ業務で制作したコラム記事の公開時、及び登録したイベント情報について、記事への流入を目的とした投稿を行う。投稿に必要な素材は、それぞれ制作時に収集した素材を活用する。

- ・ コラム記事拡散投稿：各アカウントで年間 16 投稿
- ・ イベント拡散投稿：各アカウントで月間 2 投稿

## ③ 運用要件

- ・ 発信内容は事前に当局と協議し、公開前に当局の承認を得ること。
- ・ 掲載許可が必要な情報（写真・映像・テキスト等）については、受託者が責任を持って取得する。
- ・ クオリティが著しく低いと判断された場合、委託費用内で専門のクリエイターやフォトグラファーの活用を含め、改善対応を行うこと。
- ・ 受託者による投稿に対するコメントへの対応を行うこと。なお当局による投稿に対するコメントや、ダイレクトメッセージなどへの対応を行う必要はない。
- ・ 当局が保有する観光素材（観光スポットの画像等）は、必要に応じて受託者に提供し、可能な範囲で活用すること。

## 7. 報告

受託者は、ホームページおよび SNS にかかる業務の進捗状況や成果について、以下の通り報告を行うものとする。報告書の様式は任意とし、データでの提出も可能とする。報告会の開催方法は、オンライン・対面を問わず、当局および受託者双方の都合に応じて決定する。

### ① 定期報告（第 1~3 回報告）

受託者は、3 か月に 1 回（年間 4 回）定期報告会を開催し、以下の内容をふまえたレポートを提出すること。

#### (1) ホームページ運用について

- ・ アクセス状況のまとめおよび分析
- ・ サイトの保守管理・セキュリティ対応の状況
- ・ コンテンツ制作の進捗および効果検証

#### (2) SNS 運用について

- ・ 各アカウントの投稿内容および反応の分析と評価

- ・ 競合分析・トレンド分析

※ 分析対象の SNS 投稿は、受託者が実施した投稿に加え、当局が実施した投稿も含めるものとする。

## ② 年度末報告（第 4 回報告）

最終報告（年度末の第 4 回目報告）では、定期報告の内容に加え、以下の内容を含めること。

- ・ 年間を通じた業務の実施状況の総括
- ・ ホームページおよび SNS 運用の成果と課題の整理
- ・ 今後の運用改善に向けた提案

## 8. 運用体制

受託者は、本業務を円滑かつ効果的に遂行するため、以下の知識・技能を有する要員を適切に配置し、全体管理・保守運用・コンテンツ制作などに対応できる体制を構築し、確実に履行すること。

### ① 必要な知識・技能

- ・ プロジェクトの計画立案、進行管理、システム開発・テスト・評価、業務全般の監督・調整を実施し、品質保証の観点から監査・評価を行い、継続的な改善を推進できること。
- ・ CMS（WordPress）の適切な管理、SEO 対策の実施、Google Analytics を活用したアクセス解析および分析、障害発生時の迅速な復旧対応が可能であること。また、ウェブサイトの安全性確保のため、情報漏洩・改ざんの防止策を講じ、セキュリティリスクを適切に管理できること。
- ・ 観光情報の効果的な発信を目的とし、SEO を考慮した適切なライティング、写真撮影・編集、デザイン制作の技術を有すること。

### ② 体制構築の要件

- ・ 本業務の統括および進行管理は、受託者の社内要員が責任をもって担当すること。
- ・ 特定の業務において専門性を要する場合、必要に応じて業務委託等の外部パートナーを活用することを可能とする。
- ・ 業務遂行上やむを得ず要員変更を行う場合は、前任者と同等以上の専門的知識・技能を有する者を速やかに配置し、業務の継続性を確保すること。
- ・ 当局の営業時間（平日 8:45～17:30）内において、電話・メール・チャット等での連絡対応が可能な状態を維持すること。なお、オンラインコミュニケーションアプリ（Slack など）で双方の担当者を交えた連絡体制を構築することが望ましい。

## 9. 留意事項

### ① 情報発信の禁止事項と遵守事項

受託者は、誹謗中傷、公序良俗に反する内容、違法行為を助長する情報、第三者の権利を侵害する情報、当局のセキュリティを脅かす情報、個人情報や職務上知り得た秘密情報を発信してはならない。発信内容は正確性と信頼性を確保し、誤解を招かないよう十分に配慮すること。万が一、誤解を生じさせたり、不適切な情報により問題が発生した場合は、誠実に対応し、必要に応じて修正を行う。また、批判的な反応があった場合も冷静に対応すること。

## ② 著作権・知的財産権の取り扱い

本業務で制作したコンテンツの著作権・所有権は当局に帰属し、受託者は当局の判断による修正・変更に対して著作権人格権を行使しない。外部者が著作権を保有するデータを使用する場合は、二次利用の許諾を取得すること。成果物が第三者の著作権を侵害しないことを保証し、万が一侵害が認められた場合は、受託者が責任を負い、当局に生じた損害を賠償すること。

## ③ 契約終了時の対応

契約終了時には、当局が業務を継続できるよう、システム移行やコンテンツ移管等の必要な対応を行うこと。これにかかる費用は保守運用契約に含まれるものとし、新たな費用は発生しないものとする。

## ④ 仕様書の解釈と協議

仕様書の解釈に疑義が生じた場合、または記載のない事項については、当局と受託者で協議の上決定する。

以上