

目次

1. 公益財団法人東京動物園協会について
2. リニューアルプロジェクト概要
 2. 1. ウェブサイトの目指す姿
 2. 2. リニューアル範囲
 2. 3. ターゲットユーザー
 2. 4. 主な課題と改善方針、および提案依頼項目
 - (1) サイト全体
 - (2) 各コンテンツ
 - (3) ウェブサイト管理・運用
 - (4) ユーザビリティテスト
 - (5) アクセス解析
 2. 5. 「東京ズーネット」サイトの利用状況（GA4 分析）
 2. 6. 現サイトの運用体制と範囲
 2. 7. 技術仕様（東京ズーネットサイトのみ）
 2. 8. プロジェクトスケジュール
 2. 9. 依頼する業務範囲
3. 機能要件
4. 非機能要件
5. 想定納品物・納品条件
6. 遵守事項
7. 問い合わせ先

1. 公益財団法人東京動物園協会について

1. 1. 概要（2024 年 4 月 1 日現在）

法人名	公益財団法人東京動物園協会
設立日等	1947 年 12 月 24 日：任意団体として発足 1948 年 11 月 1 日：財団法人設立許可 1986 年 10 月 1 日：都の財政支出監理団体となる（現・政策連携団体） 2006 年 4 月 1 日：都の指定管理者として都立動物園・水族園の全面的管理運営を開始 2010 年 4 月 1 日：公益財団法人へ移行
基本財産	6 億円
総事業費	107 億円（2024 年度予算額）
理事長	杉崎智恵子
役員等	理事 11 名／監事 3 名／評議員 16 名
職員数	489 名（うち東京都派遣職員 84 人）
所在地	本社：東京都台東区池之端 2-9-7 池之端日殖ビル 7 階 恩賜上野動物園：東京都台東区上野公園 9-83 多摩動物公園：東京都日野市程久保 7-1-1 葛西臨海水族園：東京都江戸川区臨海町 6-2-3 井の頭自然文化園：東京都武蔵野市御殿山 1-17-6

1. 2. 使命と運営方針

- (1) 使命 ①動物園及び水族園事業の発展振興を図ること
②動物とその生息環境について知識を広め、人と動物の共存に貢献すること
- (2) 3 つの基本方針
 - ①展示の工夫と快適な観覧環境の提供による、楽しみながら学べる動物園・水族園の実現
 - ②国内外の動物園や研究機関との協力による、野生生物の保全への貢献
 - ③公益法人の制度的特性を活かした、公益性と経営感覚をあわせ持った施設運営
- (3) 4 つの取組み
 - ①動物を「まもり、育てる」取組み
 - ②動物のことを「伝える」取組み
 - ③「ようこそ」の心を表す取組み
 - ④「経営感覚」に富んだ取組み

1. 3. 事業内容

(1) 公益目的事業

①指定管理事業

恩賜上野動物園・多摩動物公園・葛西臨海水族園・井の頭自然文化園の管理運営

- ・動物の飼育・展示
- ・野生生物の保全
- ・教育普及
- ・利用者サービス
- ・安心・安全の確保

②固有事業

動物園事業の発展振興と動物愛護思想の普及を目的に協会が独自に行う事業

- ・東京動物園友の会の運営
- ・出版物の発行
- ・図書資料の収集・公開と映像記録資料の制作
- ・基金事業の運営

(2) 収益事業

- ・ギフトショップの運営
- ・レストラン・フードショップの運営
- ・その他のサービス（ベビーカー貸出等の来園者サービス、グッズ通信販売等）

※事業詳細は協会サイト（<https://www.tzps.or.jp/outline/>）から事業概要 PDF を参照。

2. リニューアルプロジェクト概要

2. 1. ウェブサイトの目指す姿

(1) 全体方針

ウェブサイト到来園者や利用者に向けた情報発信やコミュニケーションを深めるための重要なプラットフォームと位置付け、協会が使命として掲げる「人と動物の共存への貢献」に寄与するデジタルプラットフォームを構築する。

(2) 個別方針

①利用案内

来園者が動物園・水族園を快適に利用できるよう必要な情報を提供する。

- ・デジタルマップの充実
- ・園内施設・サービス情報の発信、等

②教育普及

動物について楽しく学べるコンテンツを提供する。

- ・動物に関する動物園ならではの情報発信
- ・イベント情報、学校向けプログラム等の発信、等

③野生生物保全

保全への取り組みを発信し、活動の認知向上・理解を図る。

- ・「保全プロジェクト」に関する情報発信、等

④協会固有事業

協会独自の事業について情報を発信し、動物園・水族園への支援意識を醸成するとともに、支援者との関係性を強化する。

- ・東京動物園友の会、基金制度、サポーター制度に関する情報発信や寄付受付、等

⑤収益事業

園内のギフトショップやフードショップの快適な利用のためのコンテンツを拡充する。

- ・販売商品、メニュー情報の提供、等

⑥法人としての情報発信

法人としての情報を公開する。

- ・事業概要、組織概要、事業資料、財務資料、契約情報、採用情報、等

⑦ウェブ利用操作性の向上

- ・モバイル環境への対応
- ・目指す情報にスムーズに到達できるサイト設計
- ・アクセシビリティ対応、等

⑧サイト管理システムの構築

サイト管理体制の組織的な構築と運用に即した更新システムを開発し、迅速かつ安定的な情報発信体制を維持する。

- ・更新作業の組織的・システムの最適化
- ・セキュアな環境の構築と運用
- ・サイト分析に基づく継続的な改善、等

2. 2. リニューアル範囲

(1) 対象サイト

①「東京ズーネット」サイト <https://www.tokyo-zoo.net/>

(経緯) 2000 年 12 月、都が公式サイト「東京都の動物園&水族園」を開設。対象施設は上野動物園、多摩動物公園、葛西臨海水族園、井の頭自然文化園の 4 施設。2001 年 3 月、都の協力団体である東京動物園協会は、都立動物園・水族園の教育普及コンテンツに特化したウェブサイトとして「東京ズーネット」www.tokyo-zoo.net を開設。2006 年 4 月、協会が都の指定管理者になるとともに都のサイトは閉鎖され、「東京ズーネット」が都立動物園・水族園の公式サイトに位置付けられ、全体的な情報発信を開始した。

これまで東京ズーネットサイトは部分的な改修を複数回行ってきたが、更新システム等の基本設計は 2001 年開設当初から大きく変わっておらず、また、開設以降サイトの規模が拡大し、組織内での運用体制も大きく変化しているため、今回全面的なリニューアルを実施する。

②「UENO-PANDA.JP」サイト <https://www.ueno-panda.jp/>

(経緯) 2011 年、ジャイアントパンダ「リーリー」「シンシン」の来園にともない、パンダ情報の発信等を目的に開設。サイト名はドメイン名と同一の「UENO-PANDA.JP」。発信情報が東京ズーネットコンテンツと重複していることなどから今回整理を行い、UENO-PANDA.JP サイトはクローズし、東京ズーネットサイトの上野動物園コンテンツに位置づける。

③東京動物園協会サイト <https://www.tzps.or.jp/>

(経緯) 2002 年、東京動物園協会の概要等に関するページ <http://www.tokyo-zoo.net/outline/> を東京ズーネットサイト内に設置し公開。協会が財団法人から公益財団法人に移行した 2010 年、協会コーポレートサイト www.tzps.or.jp として独立させた。これを今回クローズし、再び東京ズーネットサイト内に位置づける。

(2) 対象外サイト

- ・ TOKYO ZOO SHOP <https://tokyo-zoo-shop.jp/> (※通信販売のための EC サイト)

(3) リニューアル対象外コンテンツ（一部）

- ・ ブーライブラリー蔵書検索（2025 年度に外部サービスへ移行） https://www.tokyo-zoo.net/library/library_search
- ・ 特設展「ようこそデザニャーレ」 <https://www.tokyo-zoo.net/event/designyare/>
- ・ 東京 Zoovie <https://www.tokyo-zoo.net/zoovie/>
- ・ UENO PLANET <https://www.tokyo-zoo.net/zoo/ueno/planet/pc/>
- ・ 葛西 25 周年 <https://www.tokyo-zoo.net/kasai25/index.html>
- ・ 葛西 30 周年 <https://www.tokyo-zoo.net/kasai30/index.html>
- ・ 井の頭 80 周年 <https://www.tokyo-zoo.net/inokashira80/>
- ・ 国際カエル年 https://www.tokyo-zoo.net/amphibian_ark/

2. 3. ターゲットユーザー

(1) 一般来園者

年齢層は幅広く、特に子ども連れのファミリーや近年は中高年の割合が高い。4 園への来園を計画時、もしくは来園中に情報を得るために利用。知りたい情報は、アクセス方法、開園時間、料金、展示動物、教育普及プログラム（イベント）、レストラン・ギフトなどについて。重要度が高いつも高い。

(2) 海外からの来園者

日本に在住する海外の方も含む、日本語以外の言語を使用する人。市場として成長中。ニーズは（1）一般来園者向と同様の情報を母国語で得られること。4 園または他施設と比較し訪問を検討する場合も多く、各園の主な特徴が情報として重要。

(3) 特別な支援を必要とする人

来園時やウェブサイト利用時に特別な支援を必要とする人。割合はそれほど大きくないが、インクルーシブ促進のために重要度は高い。（1）一般来園者向けの情報に追加して、一般の来園者と同様に楽しむための支援サービス情報が重要。また、ウェブサイト自体のアクセシビリティを高める必要もある。

(4) 学校関係者

遠足や総合的学習での来園、職場訪問や博物館実習等を目的とした利用、来園はしないが動物の情報や関連教材を利用する学校関係者。幼稚園・保育園から大学まで様々な学校の利用があるが、小学校関係者の割合が高いつも高い。ニーズは（1）一般来園者向けの情報に加え、学校団体プログラム・学校向け教材・実習等の詳細な内容や申し込み方法などを得られること。

(5) 児童、生徒等

動物や地球環境等について学ぶ場としてウェブサイトを利用。来園の際の事前事後学習だけでな

く、来園しない層も含む。ニーズは展示動物の詳細な情報を学校や家庭で容易に得られること。近年、ICT 端末で利用できる教材開発に取り組んでいることもあり、強化したい。

(6) 動物・動物園ファン

近年、増加傾向にある層。来園する層と来園しない層を含む。中高年女性の割合が大きい。ニーズは展示（展示変更や動物の移動）の詳細な情報や動物の専門的な情報、関連するギフト商品や教育普及プログラムの情報、ある特定の動物（例えばパンダ）の情報を得られること。

(7) SNS のフォロワー

SNS を来園誘致でも使用しており、潜在的なフォロワーも含む。(6) と重なる部分もあるが、ニーズは特に動物や動物園の即時性のある情報を得ること。一目見てのわかりやすさが重視される。

(8) 寄付による動物園支援者

寄付による事業支援を希望する人。協会には、動物園サポーターやジャイアントパンダ保護サポート基金など寄付の制度があり、それらの趣旨や手続きの情報を得ること。支援者を増やしたいことから重要である。

2. 4. 主な課題と改善方針、および提案依頼項目

(1) サイト全体

①ナビゲーション設計

課題

- ・ 目指すコンテンツを発見しづらい。たどり着きづらい。

改善方針

- ・ サイト利用者がコンテンツをスムーズに見つけられ、たどり着きやすくする。

提案依頼項目

- ・ 情報が探しやすいメニュー構造（グローバルナビゲーション。ローカルナビゲーション、ヘッダフッタ定義、パンくずリスト等）
- ・ 「来園前のユーザー、来園中のユーザー、教育、保全、ショップ情報、寄付募集」など、利用目的に沿ってカテゴライズされたグローバルナビゲーション
- ・ 検索システム、サイトマップなどのナビゲーション支援（注：チャットボットは導入しない）
- ・ 4 園コンテンツ、協会独自コンテンツ、法人としてのコンテンツなど、サイト統合にともなう情報構造について階層設計を含む適切な設計
- ・ 現代のモバイル環境におけるファーストビューを考慮したデザイン

②モバイル対応

課題

- ・ モバイル端末に最適化されていないページがあり、閲覧しづらい。

改善方針

- ・ すべてのページをモバイル環境に最適化する。

提案依頼項目

- ・ レスポンシブ対応設計
 - (A) レイアウト設計：グリッドシステムやカラムなどのレイアウト構造、メディアクエリ設定等
 - (B) コンテンツ設計：テキスト・画像・動画の表示設計、ナビゲーションメニューなどのコンテンツ表示／非表示切り替え設計
 - (C) インタラクション設計：タップやスクロールやスワイプなどに応じた操作インタラクションの最適化、テーブル表示と横スクロール等の操作性最適化
- ・ モバイル端末に最適化された UI

③ビジュアルデザイン

課題

- ・ ウェブサイトのデザインに統一された方針がない。

改善方針

- ・ 各園の独自性にも配慮したサイト全体のビジュアルガイドラインを策定する。
- ・ 協会職員と意見交換をしつつデザインを検討する。

提案依頼項目

- ・ サイト全体のデザインコンセプト（配色、タイポグラフィ、要素レイアウト構造、アイコンやイラストの活用、写真や動画のスタイル、ボタンデザイン等）
- ・ 主要ページデザイン案
- ・ 園が採用しているインハウスデザイナーとの連携を前提としたビジュアルガイドライン作成
- ・ ビジュアルデザインの自由度の高い CSS を導入する。

④多言語対応

課題

- ・ 日本語ページに比べ、外国語（英語、韓国語、中国語（簡体字））ページで提供する情報の質と量が限定的である。
- ・ コンテンツによっては、多言語対応が不十分なものがある（例：PDF）
- ・ 英語以外の外国語は更新に時間を要する。

改善方針

- ・ 自動翻訳など最適なツールを導入し、提供する情報の質と量を確保しながら、多言語対応を推進する。
- ・ 対応言語数を現状の4言語から10言語程度まで増やすこととする（対象言語は協会と協議）。

提案依頼項目

- ・ 正確な翻訳を実現するツールの選定
- ・ サイト分析結果に基づく言語の追加（提案があれば10言語以上の追加も可能）
- ・ テキスト表示を含んだ画像等ビジュアルコンテンツの取り扱い方法
- ・ 自動翻訳によるSEOへの影響とその対策

⑤アクセシビリティ対応

課題

- ・ レスポンシブデザインや代替テキスト対応、色彩への配慮の不足等、アクセシビリティを十分に確保できていないコンテンツやシステムがある。
- ・ アクセシビリティを確保し、維持向上させる組織的なプロセスを設ける必要がある。

改善方針

- ・ 日本工業規格「JIS X8341-3」の適合レベル AA に準拠することを目標とする。
- ・ 総務省「みんなの公共サイト 運用ガイドライン」における「5 ウェブアクセシビリティ方針の策定と公開」に基づき、ウェブアクセシビリティ方針を策定・公開する。

提案依頼項目

- ・ 上記の方針に沿ったアクセシビリティ対応手法の提案
- ・ ウェブアクセシビリティ方針の策定支援

(2) 各コンテンツ

①動物展示情報（展示／非展示情報）

課題

- ・ 飼育動物の展示／非展示情報はユーザーからのニーズの高い情報だが、十分な提供ができていない。

改善方針

- ・ 展示／非展示情報が閲覧できるページを作成し、迅速に更新できるシステムを構築する。

提案依頼項目

- ・ 展示／非展示情報の切り替えが容易な管理ページを作成するとともに、情報の収集とページ更新が円滑に行える組織体制の構築。
- ・ デジタルマップシステムとの連携。

②デジタルマップ

課題

- ・ 現サイトにはマップが複数存在しており、また、動物やイベントなどの情報も分散しているため、どこを見たらよいか分かりづらい。
- ・ 現在の「見どころデジタルマップ」は園内の見どころを分かりやすく紹介するなど提供している情報に工夫を凝らしているが、即時性の向上やコンテンツの更なる充実など、デジタルの優位性を発揮して来園者サービスをより一層高めたい。

改善方針

- ・ 混雑マップ、見どころデジタルマップ、園内マップ、団体用マップなど機能ごとに複数存在するマップを集約させるとともに、園ごとの独自性もデジタルマップで表現する。
- ・ 掲載する情報の充実、およびイベント情報や動物展示情報との連携を強化し、来園者にとってより一層利便性の高い情報提供ができるようにする。
- ・ 園内の工事や展示状況に関する情報の更新が多く発生するため、自分たちで容易に管理できるようにする。

提案依頼項目

- ・ 上記の方針に沿ったデジタルマップツールの提案

※デジタルマップに対する詳細な機能要件は別添付資料の別紙1・機能要件「R7_zoo-renewal_teian-etc1.xlsx」を参照

③ニュース記事（現状の管理システムによって作成・更新される記事ページ）

課題

- ・ 現在の更新システムによるページ内容カテゴリーは「ニュース」と「イベント」の2種であり、押し出し式でタイトルをリスト表示している。これに対して「お知らせ」リストは一定期間表示が可能である。ニュースは内容が多岐に渡る（動物ニュース、開園情報、工事や鳥インフルエンザに伴う展示施設閉鎖や通行止め、動物展示時間の変更など）、閲覧しやすく理解しやすいページ設計が必要である。
- ・ システムリニューアルに伴い、過去記事の取り扱いが課題となる。

改善方針

- ・ CSS システムによるタグ付けなど、記事のさらなる分類を行う。

- ・ 分類された記事を適切なナビゲーション、適切な表示方法によって、わかりやすく、かつ煩雑にならないように提供する。
- ・ 過去の記事は需要が高いためアクセスできるよう残す。

提案依頼項目

- ・ CMS による記事のカテゴリー化手法
- ・ 過去記事検索や既存ページ内の従来記事へのリンクが活かされる設計

④教育プログラム・イベント

課題

- ・ 定例で行う動物舎前でのガイド等から季節行事や開園記念日に合わせて行うプログラム、講演会やサマースクールなど事前募集型プログラム、ボランティアのガイド活動など多岐にわたり、実施場所もさまざまである。
- ・ 今日参加できるプログラムなのか、申し込みが必要なものなのかわかりにくい。
- ・ イベント一覧と定例イベントの違いが来園者にとって直感的に判断しづらい。
- ・ 園や担当部署によって周知方法や参加申し込み方法が異なっていてわかりづらい。

改善方針

- ・ 現在開催中のイベントはどれか、スムーズに検索できるようにする
- ・ 開催中、今後開催、参加募集中など、イベントごとのステータスがわかるようにする
- ・ イベントがどこで開催されているのか、デジタルマップでもわかるようにする
- ・ 募集型イベントの申し込み方法を統一する

提案依頼項目

- ・ 来園目的のユーザーの目につきやすい見せ方
- ・ 関連コンテンツとの連携方法
- ・ 申し込み方法統一を実現するための手法

⑤日別イベント一覧表示システム

課題

- ・ 単純な更新作業も単一の所属（総務部運営企画課制作広報室）で管理・運用している。

改善方針

- ・ 更新権限を各所属にも付与することで効果的な情報発信等を可能とする。

提案依頼項目

- ・ 現在と同様の機能を実装するとともに、更新権限を分散できるような設計。
- ・ 現在は「日別イベント一覧」専用管理画面で更新しており、イベント詳細ページが存在する

場合はそのページへのリンク URL を記載しているが、イベント詳細情報を（必要な情報とともに）CSS 登録すると同時に「日別イベント一覧」も更新できるシステム。

⑥ どうぶつ図鑑・展示動物種の情報

課題

- ・ 動物種そのものの情報提供を趣旨としてきたため、その時々での展示／非展示情報は提供されていない。
- ・ たとえば「上野動物園の展示動物」などの一覧表示ができない。
- ・ 各園の動物種についてのオンライン学習等に活用しにくい。

改善方針

- ・ 園ごとに展示動物を一覧できるようにする。
- ・ 展示／非展示情報も表示する（前記「①動物展示情報」と同一内容）。
- ・ 内容の一新（展示／非展示情報のみならず、展示施設や保全カテゴリー等、不足情報を追加）。
- ・ 学校団体のオンライン学習や展示舎前サインでの情報提供、ニュース記事との連動など、さまざまなコンテンツと連動して活用できるようにする。
- ・ 情報の元となる動物情報データベース・施設情報データベースを構築する。
- ・ デジタルマップと連携させる。

提案依頼項目

- ・ 展示動物一覧の表示方法
- ・ 展示／非展示情報を含む各種情報が登録できるデータベースの構築
- ・ 最適な検索機能
- ・ デジタルマップなどのウェブアプリケーションとの連携システムの組み込み

⑦ 教員向け情報

課題

- ・ 団体としての来園予約、団体プログラムや貸し出し教材、オンライン教材など学習利用、キャリア教育（職場体験・職場訪問・博物館実習など）などの情報がサイト内に散在している。
- ・ 学校向けのプログラムが実施者ごとに分類されていることがあり、誰向けのプログラムなのかが分かりにくい。
- ・ プログラムの案内が園によって異なっていて、複数園の中から利用を検討している場合にわかりにくい。

改善方針

- ・ 学校向けの情報にアクセスしやすくする。

- ・ 教育普及プログラムを対象や内容によって検索できるようにする。
- ・ 学校団体プログラム、職場訪問、職場体験など申し込み方法を整理し、可能な限り、4園で統一する。
- ・ ⑧児童・生徒向けコンテンツを含むオンライン教材の提供窓口を統一し、操作性を向上させる（参考：仮に作成したコンテンツ <https://www.tokyo-zoo.net/education/school-resources/index.html>）。可能なら、教員向けと児童生徒向けを分ける。

提案依頼項目

- ・ 学校向けプログラムの理解促進に向けた訴求方法
- ・ 教育普及プログラムの検索機能
- ・ 申し込み方法統一を実現するための手法
- ・ オンライン教材の提供方法

⑧児童・生徒向けコンテンツ

課題

- ・ 学校での ICT 端末を使った学習の普及にあわせ、児童生徒が学習利用するためのコンテンツの充実を進めているが、散発的に作成したものがサイト内に散在している。
- ・ 児童生徒が利用することを考慮したデザインや操作性を検討していなかった。
- ・ YouTube 動画は、学校や自治体によっては児童生徒の視聴が制限されている。

改善方針

- ・ 児童・生徒への配慮がされた特設コンテンツの新設（今後も新規のコンテンツを追加予定、参考：NHK for school <https://www.nhk.or.jp/school/>）。
- ・ どうぶつ図鑑と連携する。

提案依頼項目

- ・ 可能なら YouTube に依存せず、利便性の高い動画再生の仕組み（サービス、またはシステム）の提案
- ・ 児童・生徒の利用を考慮したデザインや構成

⑨デジタルアーカイブ

課題

- ・ これまでに公表している PDF リーフレット等が、サイト内に散在していて見つけにくい。
- ・ 博物館法改定で、デジタルアーカイブの作成と公開が求められている。
- ・ 類似コンテンツとして「デザニャーレ MAPPS アーカイブ」や「上野動物園蔵書管理・検索システム（別プロジェクトで改修進行中）」が存在しているが、それらとのすみ分け、連携を考慮する必要がある。

改善方針

- ・ 東京動物園協会が管理する資料・展示品の情報を一覧とするための検討を進めたい（参考：琵琶湖博物館の収集資料データベース <https://www.biwahaku.jp/study/collection.html>）。
- ・ 情報量の充実や検索機能の導入も図りたいが、本委託はあくまでサイトリニューアルがメインなので可能な範囲で実施していきたい。

提案依頼項目

- ・ デジタルアーカイブの実現方法

⑩ ショップ

課題

- ・ 季節メニューやイベントメニューをタイムリーに紹介できていない（SNS では発信しているが、ウェブページでは通年販売商品の情報が中心）。
- ・ 通販（TOKYO ZOO SHOP）ページが目立たない

改善方針

- ・ 季節メニューやイベントメニューを含む商品を魅力的に情報発信する。
- ・ 通販ページへの入口を目立たせ、誘導を強化する。

提案依頼項目

- ・ 各種メニューの見せ方、およびショップ利用促進につながる情報発信
- ・ ショップ情報および通販ページへの誘導方法

⑪ 保全に関するコンテンツ

課題

- ・ 協会としての保全の取り組みの全体像が把握しづらい。
- ・ 野生生物保全センター（研究係）が情報発信するのに適した場がない。
- ・ アニマルウェルフェアについての考え方・取り組みに関する情報が不足している。

改善方針

- ・ 新しく始まった「保全プロジェクト」をはじめ、協会の保全の取組みの意義や目的、実績などをわかりやすく提供する。
- ・ 動物園水族園の存在理由の一つでもあり保全についてはグローバルメニューの一項目とする。

提案依頼項目

- ・ 保全の取組みに関する情報発信に適切なページ構成や動線

⑫協会サイト

課題

- ・ 協会サイトが独立している必要がない
- ・ 採用情報の発信が十分でない

改善方針

- ・ 新サイトに即したページデザインのもと、現行の内容を移行する。
- ・ 採用情報は移行後の協会ページで特設ページとして拡充し、独自デザインや情報発信の強化を行う
- ・ 協会ページ及び採用ページへのリンクはファーストビューでわかるよう配置する

(3) ウェブサイト管理・運用

課題

- ・ 制作広報室以外の部署では直接更新できない。
- ・ 更新権限を分散させたときに統一性が失われるリスクがある。

改善方針

- ・ 制作広報室中心の管理体制に加え、各部署での更新が可能となり、かつ統一性を保証できる管理システムやガイドラインの構築

提案依頼項目

- ・ 上記方針に適切な CMS や各種ツールの選定
- ・ 運用ガイドラインの策定

(4) ユーザビリティテスト

課題

- ・ 新サイト公開前に一般の利用者を想定した第三者によるユーザビリティテストを実施し、中間評価を行いたい。

提案依頼項目

- ・ ユーザビリティテストの実施方法とサイト改善プランの策定

(5) アクセス解析

課題

現状では継続的なサイト改善を実現するための適切な目標設定とアクセス解析を行えていない。

改善方針

- ・ 適切な指標を設定し継続的にサイト利用状況を検証する（直帰率やエンゲージメント率、特

定コンテンツのアクセス数、サイト表示速度、ユーザー属性分析など)。

- ・ 特にマーケティング戦略立案に必要な指標を設定する。
- ・ 現サイトに導入している GTM (Google Tag Manager) と GA4 (Google Analytics) は継続利用し、東京動物園協会独自に管理・運用できる新規の計測環境も構築する。

提案依頼項目

- ・ 適切な指標や項目の設定、および計測環境の整備を含めた解析手法の提案

2. 5. 「東京ズーネット」サイトの利用状況（GA4 分析）

対象期間：2023 年 12 月～2024 年 11 月

ユーザー数	8,739,844
セッション	13,975,558
表示回数	34,798,650
セッションあたりのページビュー数	2.49
平均セッション継続時間	直帰率 (2025年1月31日修正) 33.4%

※東京ズーネット <https://www.tokyo-zoo.net/> のみ。関係者アクセスは除外

- ・ 2 月～5 月、7 月～9 月の行楽シーズンはアクセスが増加。
- ・ 流入元は 72%が自然検索、15%がダイレクト、8%が SNS、4%が参照サイト
- ・ ユーザー割合は 82%が新規ユーザー、18%がリピーター。
- ・ 利用端末は 79%がモバイル、19%が PC、2%がタブレット。
- ・ 日本国内からのアクセスが全体セッションの 97%を占める。以下、アメリカ、台湾、香港、オーストラリア、韓国、シンガポール、イギリス、カナダ、タイと続く。
- ・ 日本国内においては関東圏からのアクセスが中心になるが、大阪・札幌など大都市からのアクセスも多い。
- ・ ページ表示割合では 20%がニュース、65%が各施設ページ、15%がその他。各施設ページは上野、多摩、葛西、井の頭の順でアクセスが多い。
- ・ 上野動物園トップページではモバイル時に上部表示されるコンテンツへのアクセスが多いが、表示されていないフードショップ、よくある質問もアクセスが多い。
- ・ ニュースの中ではジャイアントパンダに関するニュースは特にアクセスが多い。
- ・ ランディングページにおけるアクセス上位ページの直帰率は 40%前後となっている。

2. 6. 現サイトの運用体制と範囲

(1) 現サイトの運用体制と範囲（協会内）

①東京ズーネット

コンテンツ（外部サービス含む）	更新内容の決定・依頼	更新作業
下記以外のすべて（外部サービスとして、保全基金のオンラインクレジットカード決済管理や各種オンライン寄付システム管理、メールマガジン配信システム、イベント受付のためのフォーム DB システム [FormBridge+kintone]等を含む）	内容に応じて担当部署で決定し制作広報室に依頼 or 制作広報室で決定・実施	制作広報室が CMS or FTP で更新、あるいは制作広報室からウェブ制作会社に依頼
フード・ギフトショップページ	営業課所管	営業課から直接ウェブ制作会社に依頼
上野動物園混雑マップ	経営企画係マーケティング担当所管	所管部署から直接ウェブ制作会社に依頼
見どころデジタルマップ（Platinumaps） ※外部サービス	経営企画係マーケティング担当所管	所管部署から直接開発会社に依頼
多摩ライオンバス空席状況 ※外部サービス	多摩動物公園事業課所管	所管部署から直接開発会社に依頼
イベント事前予約用クラウドサービス（モルモットプログラム等）	各園教育普及係所管	所管部署がクラウド管理画面で設定更新

②UENO-PANDA.JP

コンテンツ（外部サービス含む）	更新内容の決定・依頼	更新作業
ニュース記事	上野動物園教育普及係が内容決定の主体だが、現状としては定例的なプレス発表内容を掲載しているだけなので、依頼などの連絡を経ず、プレス発表と同時に制作広報室が CMS にて更新	
下記を除くすべての静的ページ（固定記事や	ページ内容に応じて上野動物園教育普及係 or	制作広報室からウェブ制作会社に依頼

開園カレンダーなど)	制作広報室で判断	
ジャイアントパンダ保護サポート基金：基金の趣旨や使途の説明（テキストと写真）の更新、支出予定や報告（PDF）の更新	総務課庶務係で決定。制作広報室に依頼	制作広報室からウェブ制作会社に依頼
ジャイアントパンダ保護サポート基金：①寄付金受付（ウェブ上では外部クレジットカード決済サービスへのリンク）②サイト内に設置したフォーム（post 後メール送信、DB 格納なし）による資料請求の受付	上野動物園管理係所管。更新箇所は制作広報室に依頼	制作広報室からウェブ制作会社に依頼
ジャイアントパンダ保護サポート基金：協賛事業（園内広告掲示やロゴマーク使用权）の説明（テキストと PDF）	経営企画係マーケティング担当所管。更新箇所は制作広報室に依頼	制作広報室からウェブ制作会社に依頼

③協会サイト

コンテンツ（外部サービス含む）	更新内容の決定・依頼	更新作業
すべて	総務課庶務係	メールでウェブ制作会社に依頼

(2) 現サイトの運用体制と範囲（外部業務委託先）

運用範囲	現サイト	体制
監視運用 ・インターネット回線 ・ファイアウォール ・IaaS サービス基盤(ハードウェア監視保守)	東京ズーネット (tokyo-zoo.net) 東京動物園協会公式 HP (tzps.or.jp)	データセンター運営業者（一次委託先 A からの二次委託）
	UENO-PANDA.JP	一次委託先 B
監視運用 ・OS 稼働監視	東京ズーネット (tokyo-zoo.net) 東京動物園協会公式 HP (tzps.or.jp)	一次委託先 A

・ミドルウェア・OS の障害対応及び原因調査 ・バックアップ取得管理（自動化タスク含む）	UENO-PANDA.JP	一次委託先 B
お問い合わせ対応 ・ハードウェア保守	東京ズーネット（tokyo-zoo.net） 東京動物園協会公式 HP（tzps.or.jp）	データセンター運営業者（一次委託先 A から の二次委託） 運用体制兼緊急連絡網の書面に従った運用
	UENO-PANDA.JP	一次委託先 B
お問い合わせ対応 ・OS・ミドルウェア ・コンテンツファイル ・プログラムファイル ・ログファイル	東京ズーネット（tokyo-zoo.net） 東京動物園協会公式 HP（tzps.or.jp）	一次委託先 A 運用体制兼緊急連絡網の書面に従った運用
	UENO-PANDA.JP	一次委託先 B

2. 7. 現サイトの技術仕様（東京ズーネットサイトのみ）

(1) システム構成

項目	用途	内容
基盤サーバー	物理サーバー	占有物理サーバー1台
Webサーバー	コンテンツ表示、CMS動作	占有OS（仮想サーバー）、ストレージ：40GB
データベースサーバー	CMSデータ保管	占有OS（仮想サーバー）、ストレージ：40GB
OS・ミドルウェア	アプリケーション動作環境	Linux系OS、Apache、PHP、MariaDB
WAF（Webアプリケーション・ファイヤーウォール）	プレゼンテーション層セキュリティ	あり
統合セキュリティ	プラットフォーム層セキュリティ	あり
OS・ミドルウェアパッチ適用	脆弱性対策	営業日・営業時間内の実施はサポート内
脆弱性診断	脆弱性対策	年1回のオプションサービスでサポート外費用にて実施
データバックアップ	バックアップ	コンテンツ、データベース、ログのバックアップあり
SLA	サービス仕様	障害時の復旧時間規定含めてあり
システム監視	ハードウェアリソース監視	通信死活監視、CPU負荷、メモリ利用率、ストレージ利用率の監視とアラート基準あり
コンテンツ管理システム	サイトコンテンツの編集・管理手段の提供	スクラッチ開発による専用アプリケーションソフトウェア
コンテンツ公開	サイトコンテンツの公開方法	CMS更新とFTPアップロードの2種類

(2) 外部利用サービス

サービス名	用途	対象コンテンツ	コンテンツ内容
admintV	動画配信	東京ズーネット BB https://www.tokyo-zoo.net/movie/index.html	公開点数現在約 1,200 点。毎月 4 点を追加
FormBridge	フォームページ作成	フォームページ 例： 上野動物園「ご意見・ご要望」	「イベント募集」「アンケート」「ご意見・ご要望」など
kintone	フォーム集計 DB	上記フォームの集計	申込内容を保存
Platinumaps	デジタルマップ	見どころデジタルマップ https://platinumaps.jp/d/tzps	園内マップ上にアイコン等を配置。リンク先で動物情報や店舗情報など
サブスクペイ	クレジットカード決済	寄付金制度や友の会制度など https://www.tokyo-zoo.net/donation/index.html	野生生物保全基金寄付、東京動物園友の会年会費、動物園サポーター寄付、ジャイアントパンダ保護サポート基金寄付
WiLL Mail	メルマガ配信	メールマガジン「ZooExpress」 https://www.tokyo-zoo.net/express/index.html	以前は週刊配信、現在は隔週配信
Questant	アンケート集計	アンケート	簡易なアンケート用。各係で設定・管理・集計
Air ウェイト	当日のプログラム参加受付	モルモットとなかよし https://www.tokyo-zoo.net/zoo/ueno/children/szoostep/index.html	上野動物園の子ども動物園におけるモルモットふれあい当日受付
Air リザーブ	事前のプログラム参加受付	学校団体プログラム https://www.tokyo-zoo.net/zoo/ueno/school_program/index.html	上野動物園の子ども動物園における学校団体の学習プログラム
ダイレクトリザーブ	事前のプログラム参加受付	こんにちはモルモット https://www.tokyo-zoo.net/zoo/ino/moru/index.html	井の頭自然文化園におけるモルモットふれあい事前申込受付

Matterport	3D 空間マッピング	東京 Zoovie 内コンテンツ（更新終了したがページは公開） https://www.tokyo-zoo.net/zoovie/	各園の園内バーチャルツアーコンテンツ（更新終了）
YouTube	動画配信	都立動物園・水族園ソーシャルメディア公式アカウント	YouTube チャンネルは「東京ズーネット」と「葛西臨海水族園」のみ
X（旧 Twitter）	SNS	https://www.tokyo-zoo.net/socialmedia/index.html	東京ズーネット 上野動物園 多摩動物公園 葛西臨海水族園 井の頭自然文化園
Instagram	SNS		Instagram は「東京動物園協会アカウント」と「上野動物園」アカウントのみ
e-shop システム	通信販売	「Tokyo Zoo Shop」（本提案対象外） https://tokyo-zoo-shop.jp	TokyoZooNet サイトからは独立したコンテンツの扱い
I.B.MUSEUM SaaS	収蔵作品管理システム	特設展「ようこそデザニャーレ」（ https://www.tokyo-zoo.net/event/designyare/ ）の作品アーカイブ（本提案対象外） https://jmapps.ne.jp/designyare/	デザインをテーマとした特設展「デザニャーレ」とリンクした作品を DB として公開
情報館 （2025 年移行予定） ※図書館システム （株）ブレインテック	蔵書管理・検索	リニューアル後の蔵書検索（ズーライブラリー）（本提案対象外） ※情報館へのリニューアル後はドメインが www.tokyo-zoo.net から別ドメインに変更になる。	上野動物園内にある資料室の図書情報

2. 8. プロジェクトスケジュール

本プロジェクトの開始と終了は以下の通り。

公開時期までにすべてのリニューアル業務（設計開発、機器調達、環境整備、データ移行及び検証作業等※）が終わるスケジュールの提案を希望。

なお、プロジェクト進行にあたっての当協会側の体制はプレキックオフ後に提示予定。

※検証期間には、試行運用の実施期間含む。

(1) プロジェクトスタート

2025 年 4 月 1 日～2026 年 3 月 3 1 日

※協会内にて契約書手続きが完了次第、プレキックオフ（事前調整）可能

(2) マイルストーン

①2025 年 9 月末まで

主要ページデザイン案の完成を目標とし、発注者側と十分な調整を行う。

新ページへのデータ移行計画書などを作成し、対象データの範囲を決定する。

②2026 年 1 月末まで

公開開始の 1 カ月前までにマニュアルの作成・研修を実施する。

(3) 公開時期

2026 年 2 月末までの公開を予定（公開作業の遅れに備え、契約期間は 2026 年 3 月 3 1 日までとする）。

なお、2026 年 2 月末までに公開された場合、2026 年 3 月 3 1 日までの契約期間中の運用保守は本契約の一部として実施する。

2. 9. 依頼する業務範囲

本プロジェクトにおける業務範囲は以下のとおり。提案時の提出物等については募集要項を参照すること。

なお、提案、見積もり範囲は以下の項目が示すものをすべて含むこととするが、発注段階での予定であり、委託者及び受託者協議のうえでその内容が変更となる可能性がある。

(1) プロジェクト実施計画の策定

(2) リニューアル方針の策定

(3) 機能要件、非機能要件の策定

(4) サイトストラクチャ / ワイヤフレームの作成

(5) 画面デザインの制作

(6) マークアップ/ HTML コーディング/ フロントエンド開発

(7) サイト機能の設計および実装

- (8) CMS 設計、組込および実装
- (9) 既存コンテンツの移行
- (10) Web ブラウジング検証およびデバッグ
- (11) サイトシステム・CMS テストの実施
- (12) 脆弱性診断およびその結果に応じた対応
- (13) ユーザビリティテストの実施
- (14) アクセシビリティチェックの実施およびウェブアクセシビリティ方針の策定支援
- (15) アクセス解析ツールの設定・実装
- (16) システム環境の構築
- (17) システム設計書等のドキュメント作成
- (18) 運用ガイドラインのドキュメント作成
- (19) Web デザインガイドラインのドキュメント作成
- (20) CMS 操作マニュアルのドキュメント作成
- (21) CMS 操作説明会の実施
- (22) リリース手順設計書
- (23) キックオフ～公開までのプロジェクト管理
- (24) リニューアル後のサイト運用・保守

3. 機能要件

(1) コンテンツ設計

- ・ 対象ブラウザ、対応言語、アクセシビリティなど
- ・ 現行コンテンツの改善
- ・ 新設コンテンツ要望

(2) コンテンツ管理

- ・ 管理対象の範囲
- ・ コンテンツ管理機能要望

(3) サイト計測

- ・ 計測ツールの指定
- ・ 計測対象サイト
- ・ GDPR と関連する Cookie 同意

(4) サイト内検索

- ・ 対象サイトの指定
- ・ 要求する検索条件等

(5) 「ご意見・ご要望」フォーム

- ・ ツール・サービスの指定
- ・ 要求する機能内容

(6) SNS 連携

- ・ 若年層誘導経路として有力な SNS との連携

(7) 外部システム連携

- ・ 要求する機能の用途と内容

※詳細は別添付資料の別紙 1・機能要件「R7_zoo-renewal_teian-etc1.xlsx」を参照。

※各機能要件の項目行ごとの提案者回答欄に、実現可否を記入して提出すること。

- ・ G 列「実現可否」欄は、提案者様での対応可否について、セルの選択リストの中から「○：実現可能」、「△：条件付き実現可能」、「×：実現不可」の中から選択すること。
- ・ H 列「コメント」欄は、対応可否の補足事項についてフリーテキストで記入すること。

※一部の要件について「×：実現不可」の項目があった場合でも、本提案内容全体の妥当性や実現可能性を総合的に評価するものとし、直ちに提案が不適格と判断されるものではない。

ただし実現不可の要件については、その理由および代替案等をコメント欄で具体的に提示すること。

4. 非機能要件

以下の（１）～（６）は IPA（独立行政法人情報処理推進機構）の「非機能要求グレード」の 6 項目に基づく。

- （１）**可用性**：新サイトを継続利用するための要求事項
 - ・ 機器の冗長化や運用スケジュール、障害時の復旧方法など
- （２）**性能／拡張性**：新サイトの処理性能および拡張に関する要求事項
 - ・ 構築する Web サイトの想定アクセス数や利用ユーザー数、負荷など
 - ・ 将来的な需要増に対応できる性能プランの考慮
- （３）**運用／保守性**：新サイトの運用・保守に関する要求事項
 - ・ システムの監視やバックアップの方法、問題発生時の体制・連絡経路
- （４）**移行性**：現サイトから新サイトへの移行に関する要求事項
 - ・ サイト移行の方法、移行時の体制・役割・担当作業範囲
 - ・ データ移行の方法
- （５）**セキュリティ**：新サイトのセキュリティを確保するための要求事項
 - ・ アクセス制限や不正検知・監視の方法
 - ・ 監視のために収集するデータ種類
- （６）**システム環境／エコロジー**：システムを設置する環境・エコロジーに関する要求事項
 - ・ インフラ環境の配置場所
 - ・ 環境負荷を低減する構成
- （７）「東京都公式ホームページ作成に関する統一基準」の準拠

※詳細は別添付資料の別紙 2・非機能要件「R7_zoo-renewal_teian-etc2.xlsx」および東京都公式ホームページ作成に関する統一基準「R7_zoo-renewal_kijun.pdf」を参照。

※各非機能要件の項目行ごとの提案者回答欄に、実現可否を記入して提出すること。

- ・ L 列「実現可否」欄は、提案者の対応可否について、セルの選択リストの中から「○：実現可能」、「△：条件付き実現可能」、「×：実現不可」の中から選択すること。
- ・ M 列「コメント」欄は、対応可否の補足事項についてフリーテキストで記入すること。

※一部の要件について「×：実現不可」の項目があった場合でも、本提案内容全体の妥当性や実現可能性を総合的に評価するものとし、直ちに提案が不適格と判断されるものではない。

ただし、実現不可の要件については、その理由および代替案等をコメント欄で具体的に提示すること。

5. 想定納品物・納品条件

リニューアルに際しての想定納品物は以下のとおりである。なお、最終的な納品物は委託者と受託者が協議のうえ決定することとする。

- (1) プロジェクト計画書：プロジェクト進行における前提事項・ルールを記載したもの
- (2) WBS（詳細スケジュール）：デイリー単位の詳細なスケジュール
- (3) サイト要件定義書：フロントエンドおよびバックエンドに関するリニューアル要件、機能要件などを取りまとめたもの
- (4) ファイルリスト・サイトマップ：新サイトのページ一覧、サイトの構造を取りまとめたもの
- (5) 主要ページのワイヤーフレーム（画面設計書）：主要ページの画面構成案
- (6) デザインデータ一式：各ページのデザインデータの一式
- (7) Web ページのデータ一式：ソースファイルの一式
- (8) CMS 要件定義書：CMS に関するリニューアル要件、機能要件などを取りまとめたもの
- (9) CMS 設計書：CMS 基本設計を記載したもの
- (10) CMS 操作マニュアル：CMS 利用者向けマニュアル（日本語のみ）
- (11) デザインガイドライン：新サイトのデザインルールを定義し、取りまとめたもの
- (12) 運用ガイドライン：新サイトの運用におけるルールを定義し、取りまとめたもの

※プロジェクト進行の過程で上記以外に納品するものが生じた場合は、委託者に明示すること。

※支払いについては、完了確認後、受託者の請求に基づき、請求月の翌月末までに指定する口座に一括で支払う。

6. 遵守事項

受託者は、本業務を行うにあたり、以下の事項を遵守するものとする。

(1) 情報セキュリティの確保

別紙「電子情報処理委託に係る特記仕様書」による。

(2) 著作権について

- ①制作物の著作権（著作権法第 27 条及び第 28 条に規定する権利を含む。）は、すべて委託者に帰属するものとする。但し、タレント等の肖像権は除くものとする。
- ②受託者は、委託者の許可なく、他に公表、貸与又は使用等をしてはならない。
- ③撮影した映像及び作成したイラスト、キャッチコピー、ロゴマーク等はすべて委託者に供与し、その利用、再編集は委託者が自由に行えることとする。
- ④制作物に使用する BGM や小道具等について、著作権等の知的財産権に抵触しないか十分に確認

し、必要な場合は権利者から承諾を得ること。なお、これらを怠ったことにより、第三者の権利を侵害したときは、受託者はその一切の責任を負うこと。

⑤第三者の著作権物を使用する場合は、受託者の負担で著作権処理を行うこと。

(3) 機密の保持

①業務遂行上知り得た個人情報について「個人情報の保護に関する法律」（平成 15 年法律第 57 号）及び「個人情報の保護に関する法律施行条例」（令和 4 年東京都条例第 130 号）を遵守して取り扱う責務を負い、その秘密保持に厳重な注意を払うこと。

②業務の実施に伴い、適用を受ける法令、規定、基準、指針等については、これを遵守し、業務の実施にあたってデータの漏えい、データの滅失、事故等の予防に十分留意し、業務の信頼性、安全性の確保に努めなければならない。

③業務上知りえた機密情報は、委託期間終了後速やかに破棄し、その旨書面等により報告すること。

(4) 環境により良い自動車利用

本契約の履行に当たって自動車を使用し、又は利用する場合は、次の事項を遵守すること。

①都民の健康と安全を確保する環境に関する条例(平成 12 年東京都条例第 215 号)第 37 条のディーゼル車規制に適合する自動車であること。

②自動車から排出される窒素酸化物及び粒子状物質の特定地域における総量の削減等に関する特別措置法（平成 4 年法律第 70 号）の対策地域内で登録可能な自動車であること。

③低公害・低燃費な自動車利用に努めること。

なお、当該自動車の自動車検査証（車検証）、粒子状物質減少装置装着証明書等の提示又は写しの提出を求められた場合には、速やかに提示し、又は提出すること。

(5) 情報の保管・管理等

①受託者は本契約業務の実施に当たって条例、規則、関係法令等を十分に遵守すること。

②受託者は、この契約の履行により知り得た業務の内容を一切、第三者に漏洩し、又は目的以外に使用してはならない。

③受託者は、本件委託業務の履行に伴い、委託者から提供を受けた資料、画像データ等を他に転用してはならない。

④提供委託に必要な資料は、その都度受託者に貸与する。貸与の方法は、その都度協議する。

⑤受託者は、その貸与物について、善良な管理者としての注意義務を持って適正に保管及び管理すること。データ等の管理は、万全を講じること。

⑥受託者は、貸与品等について委託者から返還の指示があった場合、必要がなくなった場合、又は、契約が終了したときは、速やかに委託者に返還しなければならない。

(6) 作成物に関する権利の帰属

受託業務の履行に伴い発生するホームページのデザイン・プログラム・データ等における一切の権利は、すべて委託者に帰属する。

(7) 再委託の取扱い

- ①受託者は委託業務の全部又は主要な部分を一括して、第三者に委託してはならない。ただし、あらかじめ書面により委託者の許可を得た場合は、この限りではない。
- ②この仕様書に定める事項については、再委託者においても受託者と同様に遵守するものとする。また、受託者は、再委託先がこれを遵守することに関して、一切の責任を負うこと。

(8) その他

- ①ページの設定や内容・レイアウト、階層などについて、契約成立後に委託者と再度協議・調整した上で作業を進めること。受託者の作成した案の修正を求める場合もあるため、委託者の求めに応じた提案を行い、適切に対応すること。
- ②受託者は本業務に関して、必要に応じて助言等を行い、また助言を求められた場合には、速やかに対応し、委託者の必要とする内容について適切に対応すること。
- ③作業開始後は作業の進捗状況を適宜委託者に共有し、内容について擦り合わせを行うこと。修正や方向転換の必要が生じた際は速やかに委託者に報告し、委託者の求めに応じて適切に対応すること。
- ④「東京都公式ホームページ作成に関する統一基準」等を遵守するとともに、定めがない事項については委託者と協議し、その決定に従うこと。
- ⑤本仕様書の解釈に疑義が生じた場合又は定めがない場合は、委託者と協議し、その決定に従うこと。

7. 問い合わせ先

〒110-0007 東京都台東区上野公園 9-83 恩賜上野動物園

公益財団法人東京動物園協会 運営企画課制作広報室 担当：大平・大澤

TEL 03-3828-8235