

2026年度 「ようこそさっぽろ」リニューアルに向けた調査/仕様策定業務 公募型プロポーザル提案説明書

1 業務名

「ようこそさっぽろ」リニューアルに向けた調査/仕様策定業務

2 業務目的

本業務は、2027年度の「ようこそさっぽろ」リニューアルに向け、同サイトおよび国内外主要都市の観光サイトを調査・比較検証を踏まえ、基本方針および仕様案策定を目的とする。

3 業務背景

本リニューアルは、札幌における観光消費額の最大化を目的とし、来札者数の増加および来札者一人当たりの消費額向上を図るものである。本サイトは、来訪検討段階（旅マエ）における意思決定の促進と選択肢の拡充、ならびに来訪中（旅ナカ）における満足度向上と消費拡大の双方を担うものとする。本業務では、以下の観点に基づき調査・分析を行い、あるべき姿を明確化する。

- (1) 魅力的かつ差別化されたコンテンツ設計
- (2) 直感的かつ高いユーザビリティを備えたUI/UX設計
- (3) SEO/AIO/UGC等を含めた高い集客力の確保
- (4) 検討から予約・来訪に至るまでのシームレスな導線設計

本業務の対象である「ようこそさっぽろ」の現状の規模感は以下のとおりである。

- ・ 年間PV数：約1,400万PV(2025年実績)
- ・ 月間UU数：約36万UU(2025年実績)
- ・ 言語数：7言語
- ・ 掲載記事数：約3,600件(2025年時点)

4 業務委託期間

業務委託期間は、契約締結日から2027年3月31日（水）までの間の所定の日とする。ただし、所定の日は事業の内容に応じ委託者が定める。

5 予算規模

本業務の上限は18,000千円（消費税及び地方消費税を含む）とする。

- (1) 調査業務
- (2) 仕様案作成業務
- (3) 仕様作成業務

6 業務内容

本業務は、「(1)調査業務、(2)仕様案作成業務、(3)仕様作成業務」の3つの業務で構成し、段階的に実施すること。また、大きな方向性の乖離を防ぐため、各業務の進行にあたっては、委託者との定期的な協議および進捗共有の機会を設け、必要に応じて論点整理および意思決定支援を行うこと。

- (1) 調査業務
ア 内容

- ① ようこそさっぽろの調査・分析
- ② 国外含めた他都市の観光サイトの調査・分析
- ③ 調査を踏まえた、レポート作成と報告会実施

イ 期間

2026年6月～7月中旬

ウ 調査項目

ようこそさっぽろ及び他都市観光サイトについて、機能・構成比較にとどまらず、旅マエ・旅ナカの各フェーズで、各要素が果たす役割および有効性の観点で評価する。サイト分析、各種ツール分析、取材、利用者調査等を組み合わせ、定量・定性の両面から検証を行うこと。また、調査結果は課題の構造化および改善の方向性を仕様案への示唆として整理する。

① コンテンツ

- ・ 記事：記事数（言語別）/スポット数/モデルコース数/更新頻度
- ・ 動画：活用手法・掲載数
- ・ 「今」の情報：イベント・キャンペーンや緊急情報や災害情報の扱いと優先度
- ・ カスタマイズ機能：マイページ機能、AI レコメンド等の有無と活用状況
- ・ 基本情報更新：施設/店舗等のスポットの基本情報等の情報取得の方法、手動での更新管理/RPA 等による自動取得/API 活用等
- ・ 収益手法：ユーザー体験を阻害しないことを前提に、広告、掲載課金、成果報酬型連携、データ活用等を含めた多様な収益モデルの可能性について整理する

② サイト構成・導線設計・UI/UX

- ・ サイト構造：情報分類・階層設計の妥当性
- ・ 導線設計：主要導線（検索/回遊/遷移）の分かりやすさ
- ・ ユーザビリティ：特にモバイル利用を前提としたUI/UX 評価
- ・ 離脱要因分析：主要ページにおける離脱ポイントや要因の特定
- ・ 回遊性：関連情報への遷移設計およびその実効性
- ・ 汎用的な評価システムの使用（Google PageInsights 等）、あるいは一般的な評価基準に照らしたルールに従った比較検証の実施

③ 集客力

- ・ アクセス指標：PV、UU、滞在時間、回遊率等
- ・ SEO：検索流入の強度および主要キーワードでの競争力
- ・ AIO（AI 最適化）：主要 AI エージェントにおける情報取得状況および表示傾向（AI エージェント上での掲載優先度や、クローラーに情報収集されやすい構造になっているか等）
- ・ SNS：活用状況、流入導線、投稿戦略、UGC の創出
- ・ 広告：出稿有無、規模、流入・CV への寄与、有効なメニュー

④ 多言語対応

- ・ サイト構成：外国人向け情報提供の在り方について、各都市における多言語サイトの構成（単一サイト集約型/テーマ別分散型等）や運用方針を整理し、メリット・デメリットを明らかにする。
- ・ コンテンツ戦略：外国人向け特化コンテンツの有無と利用状況

- ・ 翻訳手法：各都市における運用実態（人手翻訳、機械翻訳、ハイブリッド運用、外部サービス活用等）および更新フローを整理し、効率性・品質確保の観点から評価する。

- ⑤ コンバージョン導線（予約・決済等）
 - ・ 予約・決済機能の有無および実装方法
 - ・ 外部サービス連携の状況
 - ・ シームレス設計：内包型／外部連携型の比較に加え、宿泊、体験、飲食、物販等のカテゴリごとに最適な導線設計のあり方を整理し、本サイトにおける役割分担および実装方針を明確にすること。
 - ・ コンバージョンポイントの設計と配置
- ⑥ 予算（運用・コスト構造）
 - ・ 運営体制
 - ・ 更新フロー
 - ・ 運用・リニューアル費用

エ 調査手法

本業務では、分析調査および利用者調査を組み合わせる実施すること。以下①②は必須とするが、有効と判断される追加調査の提案を妨げない。

① 比較調査対象

国内外の観光サイトを対象に比較調査を行うこと。対象サイトについては提案者の知見に基づき選定する。調査にあたっては、単なる機能比較にとどまらず、旅マエ・旅ナカの各フェーズで以下を明確にし、優れた手法および課題のある手法を構造的に整理すること。

- ・ 本来、目的達成に資するために必要な情報・機能は何か
- ・ 各サイトがそれらをどのように実装しているか
- ・ 有効に機能している要素／機能していない要素は何か

参考として協会内で議論に上がったサイトリスト（別紙1）を示すが、これに限定されるものではなく、有効な示唆が得られると判断される場合は柔軟に対象を設定すること。

② 利用者調査

来訪検討者および来訪者の意思決定プロセスおよび情報接触行動を把握するため、本業務の基盤となる調査として、「ようこそさっぽろ」の利用者調査を実施すること。調査にあたっては、①の調査から導かれる理想的な行動プロセスと現状の行動との乖離を明確にし、課題の構造化および改善示唆の導出に資するものとする。また、調査結果は上記①の分析と統合し、サイト改善に直結する形で整理すること。調査の実施時期について、8月の仕様案作成までに十分な分析結果の反映が困難な場合は、以下を明確にしたうえで現実的な実施計画を提示すること。

- ・ 仕様案作成時点で反映可能な範囲
- ・ 反映が困難な場合の影響範囲および代替手法
- ・ 最終的な反映時期

(2) 仕様案作成

ア 内容

本業務は、以下のプロセスに基づき段階的に実施すること。

- ① 2027年度リニューアルに向けた、ようこそさっぽろ仕様案作成
 調査業務をふまえ、2027年度リニューアルに向けたようこそさっぽろの仕様案を作成すること。本仕様案の検討にあたっては、旅マエおよび旅ナカの各フェーズに必要な機能、導線およびコンテンツの在り方を整理する。あわせて、国内外の先進事例における成功要因を踏まえ、それらが札幌で有効に機能するかを検証し、適用の可否および条件を整理する。また、これらの仮説を継続的に検証可能とするため、適切なデータ取得および分析が可能な設計とする。仕様案の項目としては下記を想定するが、項目変更については協会との協議のうえ実施すること。システム構築では、スクラッチ開発、パッケージ活用等の手法についても前提条件を置かず、リニューアル後の理想実現に向け、それぞれの特性を踏まえたうえで最適な構成を検討する。
- ・ 目的・狙い・コンセプト（KPI および評価指標を含む）
 - ・ コンテンツ方針：旅マエにおける意思決定促進および旅ナカにおける行動・消費喚起に資する設計方針
 - ・ 導線設計方針：意思決定から行動・予約に至るまでのユーザー導線最適化
 - ・ 機能要件（CMS、検索機能、予約・決済、SNS 連携など）
 - ・ サイト構成（サイトマップ、ワイヤーフレーム等）
 - ・ デザイン要件（ブランドトナリ、UI/UX 設計）
 - ・ 多言語対応要件：札幌では「VISIT SAPPORO」「SNOW SAPPORO」等、複数サイトが併存しており、ターゲット・目的に応じた最適な情報発信の構造（統合／役割分担等）を整理し、運用も踏まえ、あるべき多言語情報発信の最適なあり方を提示すること
 - ・ シームレス設計：予約・購買機能の内包の是非や外部サービスとの連携のあり方を含め、本サイトが担うべき役割を整理すること
 - ・ 集客：SEO、AIO、UGC 等を統合した流入最大化の方針と具体施策
 - ・ セキュリティ・アクセシビリティ要件
 - ・ 運用・保守体制の提案
 - ・ サーバー・インフラ要件（クラウド、CDN、キャッシュ管理等）
 - ・ 定量データ取得方法（アクセスなどのデータ）
 - ・ AI 活用方針
 - ・ 収益構造：利用者体験を阻害しない範囲において、広告、連携施策等を含めた持続可能な収益モデルの方向性を整理すること
 - ・ 予算
- ② 1st ドラフト作成および協議支援
 予算確保に向けた協議開始を見据え、8月上旬までに1st ドラフトを作成し報告会を開催すること。
- ③ 仕様案作成と報告会の実施
 上記②の進行を踏まえ、仕様案の精緻化・最終化を行い、8月中に当該仕様案を成果物として取りまとめ、報告会を実施すること。報告会は単なる説明に留まらず、協会における意思決定に資するよう、論点および選択肢を整理した水準の成果物の提示をもって成果とする。

イ 期間

2026年6月～8月

※9 月以降、予算確保に向けて発生する説明資料作成、論点整理等についても、必要に応じて支援を行うこと

(3) 仕様作成業務

ア 内容

予算決定を受け、2027 年度ようこそさっぽろのリニューアル仕様を作成する。想定予算と実際の予算に乖離がある場合、協会との協議のうえ、調整・整理を行い、仕様を作成する。

イ 期間

～2027 年 2 月

※2027 年 2 月末～3 月初旬の公示を目指し進行すること

※大きな方向性の乖離を防ぐため、(2)仕様案作成同様、必要に応じて中間報告および協議の機会を設けること

7 企画提案を求める事項

以下の(1)～(5)について企画提案書を作成すること。統計情報や各種調査レポート、自社の業務実績など客観的なデータを用いた説明に努めるものとする。評価にあたっては、本業務に対する考え方の妥当性や、契約後に実効性の高い調査・分析および仕様検討へと展開できる能力を有しているかという観点を重視する。なお、提案書は本編 30 ページ程度を目安とし、簡潔かつ要点を整理した記載とすること。補足資料を含めた総ページ数は 50 ページ程度とし、評価の主対象は本編とする。

(1) 実施体制

本業務の目標達成に向け、遂行するための体制について、以下を示すこと。

ア 業務体制（役割分担、人数、推進体制）

イ 各メンバーの専門性および本業務における役割

ウ 類似業務の実績および強み

(2) 現状理解

本業務の目的および背景を踏まえ、以下を示すこと。

ア 札幌観光および「ようこそさっぽろ」の現状認識

イ 課題の構造的整理（来訪意思決定・回遊・消費の観点）

ウ 本業務における重要論点の設定

(3) 調査分析

本業務における調査・分析の進め方について、以下を示すこと。

ア 調査対象および選定理由

イ 調査設計（定量・定性、ツール活用等）

ウ 分析アプローチおよび評価軸

エ 想定される仮説および導出される示唆の方向性

(4) 仕様案の方向性

調査分析を踏まえた改善の考え方および仕様案の方向性について、現時点で想定される仮説として以下を示すこと。

ア サイトのあるべき姿（コンセプト・基本方針）

イ 主要施策の方向性（具体案は一部で可）

ウ 仮説から施策までの論理構造

(5) 業務スケジュールおよび見積

本業務全体の進行計画および費用について、以下を示すこと。なお、価格の多

寡そのものではなく、提示された見積内容の妥当性および費用対効果、ならびに同一予算内における提案内容の充実度・実現性を評価する。

ア 調査～仕様案策定～仕様作成までのスケジュール

イ 各フェーズの進め方

ウ 業務費内訳書（見積書）の内訳および考え方

8 参加資格要件

参加者は単独事業者のみとし、複数の事業者による共同での参加を認めない。参加者は次の要件を全て満たすこと。ただし、下記(5)の要件を満たしていない場合であっても、その他の要件を満たしている場合は、下表に定める必要書面を参加申込書（様式1）と同時に提出を行うことで、参加の申し込みを行うことができる。

(1) 地方自治法施行令第167条の4の規定に該当しない者であり、かつその者を代理人、支配人、その他の使用人として使用する者でないこと。

(2) 会社更生法による更生手続開始の申立てがなされている者又は民事再生法による再生手続開始の申立てがなされている者（手続開始の決定後の者は除く）等経営状態が著しく不健全な者でないこと。

(3) 札幌市競争入札参加停止等措置要領に基づく参加停止措置を受けている期間中でないこと。

(4) 事業協同組合等の組合がこの入札に参加する場合は、当該組合等の構成員が、構成員単独での入札参加を希望していないこと。

(5) 2026年～2028年度札幌市競争入札参加資格者名簿（物品・役務）において、大分類「一般サービス業」、中分類「情報サービス、研究・調査企画サービス業」または「広告業」に登録されていること。

(6) 審査基準日の直前1年間において、1期の決算における製造、販売、請負等の実績高があること。

(7) 不渡手形又は不渡小切手を発行して、銀行当座取引を停止された者で、2年を経過しない者でないこと。

(8) 市区町村税、消費税・地方消費税を滞納している者でないこと。

(9) 札幌市暴力団の排除の推進に関する条例第2条第2号に規定する暴力団員又は同条例第7条に規定する暴力団関係事業者でないこと。

＜札幌市の競争入札資格者名簿に登録されていないものが提出する書面＞

提出書面	備考
ア 申出書	(様式2)
イ 登記事項証明書	※登記は現在事項証明または全部事項証明（写し可） ※参加申込書の提出日から3か月前の日以降に発行されたもの
ウ 財務諸表（直近2期分）	貸借対照表、損益計算書
エ 納税証明書 （市区町村税）	※本店（契約権限を委任する場合は受任先）の所在地の市区町村が発行するもの（写し可） ※参加申込書の提出日から3か月前の日以降に発行されたもの
オ 納税証明書 （消費税・地方消費税）	※未納がない旨の証明書（写し可） ※参加申込書の提出日から3か月前の日以降に発行さ

9 参加手続きに関する事項

(1) 日程

公募開始	2026年5月8日(金)
参加申込書及び 競争入札参加認定通知書の提出期限	2026年5月15日(金) 15時00分必着
企画提案書等の提出期限	2026年5月22日(金) 15時00分必着
一次審査結果報告	2026年5月26日(火) 15時00分予定
審査会	2026年6月3日(水)【予定】
選定結果の通知、契約締結	2026年6月中旬【予定】

※参加申込書及び競争入札参加認定通知書について、5月15日(金)までの提出が困難な場合は、提出予定時期を事前に連絡すること。なお、当該書類は遅くとも2026年5月22日(金)までに提出すること。

(2) 提出書類

下記アからエまでの提出書類について、上記(1)の提出期限までに電子メールもしくは持参または郵送(書留郵便等配達状況を確認できるものに限る)により提出すること。なお、電子メールで提出した場合には、5月25日(月)13時までには持参または郵送にて原本を提出すること。

- ア 参加申込書(様式1) 1部
- イ 競争入札参加認定通知書 1部
(上記7(5)を満たさない場合は、札幌市の競争入札資格者名簿に登録されていないものが提出する書面一式)
- ウ 企画提案書及び業務費内訳書(見積書)
 - ・表紙に提案者の団体名称を記載したもの 3部
 - ・提案者の団体名称が記載されていないもの 10部
- エ 上記ウのPDFデータ(CD又はDVD又はメール) 1部

(3) その他の留意事項

- ア 提出書類の作成・提出に係る費用は申込者の負担とする。
- イ 提出書類に虚偽があった場合は失格とする。
- ウ 提出書類は理由の如何を問わず返却しない。
- エ 同一の申込者からの複数の企画提案書の提出は認めない。
- オ 審査の公正を期すため、企画提案書には、会社名、住所、ロゴマークなど、企画競争参加者を特定できる表示を付さないこと。
- カ 提出期限後の提出、差替え、変更、再提出及び追加を認めない。
- キ 当法人が選定にあたり必要と認めるときは、追加書類の提出を求めることがある。
- ク やむを得ない事情により対面での出席が困難な場合は、事前に当法人の承認を得たうえで、一部出席者に限りリモートでの参加を認める。なお、その場合においても、提案内容の説明責任は提案者が負うものとする。

(4) 質問の受付及び回答

企画提案を行うにあたり質問がある場合は、質問受付期間内に、所定の書面

(様式3)に質問の要旨を簡潔に記入し、電子メールで送信するものとする。

ア 質問受付期限

2026年5月18日(月)13時まで

イ 質問に対する回答

質問を受けた場合は質問者に随時回答するとともに、企画提案を募集する上で広く周知すべきと判断されるものについては、質問の内容を当法人ホームページで公表する。

ウ 送付先電子メールアドレス

dmol@sta.or.jp

※メールのタイトルは、

「(団体名)2026年度「ようこそさっぽろ」リニューアルに向けた調査/仕様策定業務質問書」とする。

10 契約候補者の選定方法

本プロポーザルにおいて、企画提案の内容は審査委員会を設置して評価する。評価及び契約候補者の選定は、審査委員会が審査を行い、最も優れた企画提案者を契約候補者として選定する。

(1) 参加資格の審査及び結果の通知

「8 参加資格要件」に基づき審査を行い、参加団体に通知する。

(2) 評価の基準

評価基準点は「5点：非常に優秀 4点：優秀 3点：普通 2点：やや劣る 1点：劣る」とし、「評価基準点×係数」により評価点を求めるものとする。

評価項目	評価内容	係数	評価点
実施体制 (7-1)	本業務に必要な専門性を有する人材が適切に配置されているか。(専門性/人員構成/推進力)	3	15
現状理解 (7-2)	本業務の目的背景を正しく理解し、課題認識が的確であるか。(目的背景/課題)	2	10
調査分析 (7-3)	調査設計および分析アプローチが適切であり、課題抽出および仮説構築に至るプロセスの妥当性があるか(調査設計/分析確度/仮説構築)	6	30
仕様案方向性 (7-4)	論理的かつ実効性のある方針および施策の方向性が整理され、理想を実現する方針/具体案の策定が期待できるか。(論理性/方針/具体案)	6	30
進行 (7-5)	実現可能性のあるスケジュールおよび進行管理が設計されているか。見積りが妥当であり、目的達成に向けた費用対効果が担保されているか。(ロードマップ/見積り/実現可能性)	3	15

(3) 審査会の実施

企画提案者に対してヒアリングを行い、契約候補者を選定する。審査会の実施にあたっては、次のとおり行うものとする。

ア 提案者側の出席者は最大3名までとする。

イ 審査会は1企画提案あたり、25分(企画提案書に基づくプレゼンテーション15分、質疑応答10分)を想定し、順次個別に行うものとする。

(4) その他

- ア 提案者の数によっては、一次審査（書類選考）を行う場合がある。
- イ 評価の結果は、提案者全員に文書により通知する。
- ウ 提案者が1者となった場合、審査委員会が定める最低評価基準点（総合得点の6割）を超えた場合のみ契約候補者として選定する。
- エ 審査委員会による採点が同点の場合、委員全員の協議により契約候補者を選定する。

11 契約

契約候補者との契約は業務委託契約とする。また、原則として再委託を禁止し、委託者が事前に承諾した場合に限り、例外的に再委託できるものとする。詳細は契約書において規定する。本業務の実際の業務内容は、企画提案書に基づき、委託者と契約候補者による協議により決定する。企画提案書の内容がそのまま実際の業務内容とはならないことに留意すること。また、契約候補者が「8 参加資格要件」のいずれかに該当しないこととなった場合、契約を締結しないことがある。契約候補者との交渉が不調に終わった場合、選定委員会において次点とされた者と交渉する場合がある。

12 参加資格の喪失

企画提案者が参加資格を有することを確認したときから審査が確定するまで（契約候補者にあつては契約を締結するまで）の間に、次のいずれかに該当したときは提出された企画提案に関する評価をせず、又は契約候補者としての選定を取り消すものとする。

- (1) 参加資格を満たしていないことが判明し、又は満たさないこととなったとき
- (2) 提案書類に重大な不備や虚偽の記載をしたことが判明したとき
- (3) 不正な利益を図る目的で選定委員会の委員等と接触し、又は利害関係を有することとなったとき

13 失格事項

次のいずれかに該当したものは失格とする。

- (1) 提出書類の提出期間、提出場所、提出方法、記載方法等が、本提案説明書及び各様式にて定めた内容に適合しなかった者
- (2) 審査の公平性を害する行為をおこなった者
- (3) その他、本提案説明書等に定める手続き、方法等を順守しない者

14 参加資格等についての申立て

本企画競争において参加資格を満たさない、又は満たさないこととなった等の通知を受けた日の翌日から起算して10日（札幌市の休日を定める条例で規定する休日を除く。）以内にその理由等について書面により求めることができる。

15 評価についての申立て

企画提案者は自らの評価に疑義があるときは、選定結果に係る通知を受けた日の翌日から起算して3日（札幌市の休日を定める条例で規定する休日を除く。）以内に、自らの評価について書面により疑義の申し立てを行うことができる。

16 企画提案の著作権等に関する事項

- (1) 企画提案の著作権は各提案者に帰属する。
- (2) 当法人が本業務の実施に必要と認めるときは、企画提案を当法人が利用（必要な改変を含む）することを許諾するものとする。この場合は、あらかじめ提案者に通知するものとする。
- (3) 企画提案者は、当法人に対し、提案者が企画提案を創作したこと及び第三者の著作権、著作人格権及びその他特許権、商標権を含むいかなる知的財産権を侵害するものではないことを保証するものとする。
- (4) 企画提案の利用について、第三者から権利侵害の訴えその他の紛争が生じた時は、企画提案者は、自己の費用及び責任においてこれを解決するものとし、かつ、当法人に何らかの損害を与えたときは、その損害を賠償するものとする。

17 その他留意事項

- (1) 企画提案に係る一切の経費については提案者の負担とする。
- (2) 各種提出書類について、提出期限後の提出、差替え、変更、再提出及び追加提出は一切認めないものとする。

18 問合せ先

担 当 一般社団法人札幌観光協会 観光地経営推進部
辰己（たつみ）、袴田（はかまだ）、大谷（おおたに）
住 所 〒060-0001 札幌市中央区北1条西2丁目 北海道経済センター7階
電 話 011-211-3341
メール dmol@sta.or.jp