

事業者向け外国人観光客対応に用いるマナー啓発フレーズ集制作事業 仕様書

1. 背景と目的

京都市においては一部の時期や場所における混雑やマナー違反などが問題となっており、これまでに様々な対策を講じてきたところである。しかしながら、マナー違反をしている外国人観光客に向けて事業者が注意をする際に「どのように声を掛けたらよいかわからない」や、誤った注意方法でトラブルの原因となるケースがある。

そこで、本事業では、飲食店、小売店、観光施設、体験施設等、外国人観光客と接する機会の多い事業者向けにフレーズ集を制作し、業界へ浸透させることを目的とする。

2. 業務委託期間

契約締結日から令和7年3月31日

3. 委託上限金額

3,500,000円(消費税及び地方消費税相当額を含む)

4. 委託内容

- A. 主に接客業に従事する事業者が、外国人観光客へのマナー啓発を伝える際のフレーズ集制作
- 対象事業者は飲食店、小売店、観光施設、体験施設とし、その従業員が接客時に、外国人観光客に対して使えるような英語フレーズ集にすること。
 - 事業者が現場でも使いやすいサイズ、デザインで制作すること。
 - フレーズは発注者から別途送られる案をもとに制作すること。(翻訳も発注者側で行う)
 - 対象言語は英語で作成し、日本語訳をつけること。
 - ゲーム性を持たせ、一人でも遊びながら学べるような仕掛けを作ること。
 - 適宜イラストや画像を掲載すること。
 - 10月中旬に試作品を納品すること。
 - B.に記載のワークショップ参加者や、試作品を配布した事業者からの意見を参考に改良を行い、2月末までに完成品を納品すること。
 - 完成品を200セット制作し、素材は厚紙など繰り返して使うことができる耐久性があるものとする。
 - 完成品は発注者のウェブサイトで公開するため、データ納品をすること。なお、各事業者がダウンロード・印刷して利用しやすいレイアウトと、スマートフォンなどで表示しやすいレイアウトの2種類を納品すること。
- B. ワークショップの実施
- ワークショップを3回実施すること。
 - 第1回と第2回は10月中に実施し、10名程度の参加者に、試作品の使用感・意見等を聞くことを目的に開催する。また、参加者には試作品を秋の観光シーズン(11月～12月上旬)に実際に使ってもらい、使用感等についてアンケート等を行い、試作品改良時に反映すること。
 - 第3回は3月上旬までに定員50名程度の規模で実施し、完成品を用いて、使用方法等を周知し、業界への浸透を図ることを目的に開催する。また完成品を参加者に配付すること。
 - 毎回別の参加者を手配すること。
 - ワークショップでは講師を手配すること。
- C. 動画制作
- 制作したフレーズ集の使い方・マニュアルとなるような動画を作成すること。

- 動画は、Youtubeで公開できるサイズ、ファイル形式とすること(1280×720以上、MP4形式など)

5. 仕様の変更

発注者は、仕様書の定めるところにかかわらず、本業務を迅速・適切に遂行するために必要であり、かつ、適当と認めた時には、受注者と協議のうえ、仕様書の内容を変更することができる。

6. 納品物

第3回のワークショップまでに以下の納品物を納品すること。

- マナー啓発フレーズ集200セットとその電子データ
- 上記フレーズ集の使い方(マニュアル)動画

業務委託期間終了までに以下の納品物の電子データを納品すること。

- 各ワークショップの報告書

7. 支払手続

- 委託金額の支払いは、原則として精算払いとする。
- 受注者は、本業務の実施内容及び要した経費を報告し、経費が当初の見積金額を下回る場合は、変更契約を締結し、契約金額の減額を行うこと。

8. 著作権等

- 本業務を通じて著作権その他知的財産権が生じた場合、その権利は全て発注者に帰属するものとする。ただし、事前に書面による発注者の同意を得た場合はこの限りでない。
- 本業務に使用する映像、イラスト、写真、その他資料等について、第三者が権利を有するものを使用する場合には、使用の際、発注者に通知するとともに、第三者との間で発生した著作権その他知的財産権に関する手続きや使用権料等の負担と責任は、全て受注者が負う。

9. 再委託

- 業務の一部を第三者に委託する場合は、あらかじめ発注者の承認を得ること。
- 再委託先は、本業務において受注者が負う義務と同等の義務を負うものとする。
- 受注者は、再委託先の行為について再委託先と連携し、その責任を負うものとする。

10. 留意事項

- 原則として、当協会からの業務委託は会員企業を優先する。本事業に関わる非会員企業様の入会にあたっては、通常必要となる2社からの推薦は免除する。
- 受注者は、本業務の実施に当たり、本仕様書、発注者の各規程その他の諸法規を遵守すること。また、個人情報を取り扱う場合は、その取扱に十分留意するとともに、「個人情報保護法」及び「京都市個人情報保護条例」「京都市情報セキュリティ対策基準」等の関連法令を遵守し、個人情報の保護に努めること。
- 受注者は発注者と十分連絡を取り合い、本業務の遂行に必要な指示及び承認を得なければならない。
- 受注者は、本業務によって知り得た秘密を他に漏らし、又は自己の利益のために利用してはならない。委託期間終了後も同様とする。
- 本仕様書の定めのない事項及び本業務実施に当たり疑義が生じた場合は、発注者と協議のうえ、発注者の指示に従うこと。

11. 参考情報

京都観光Navi(日本人観光客向け)	https://ja.kyoto.travel/
Kyoto City Official Travel Guide(外国人向け)	https://kyoto.travel/
京都市観光協会ホームページ	https://www.kyokanko.or.jp/

京都観光モラル 特設サイト	https://www.moral.kyokanko.or.jp/
担い手支援 特設サイト	https://job.kyoto.travel/
手ぶら観光特設サイト	https://hands-free.kyoto.travel/
X公式アカウント(日本語)	https://x.com/kyo_kanko
Facebook公式アカウント(日本語)	https://www.facebook.com/kyokanko/
Facebook公式アカウント(英語)	https://www.facebook.com/visitkyoto/
Instagram公式アカウント(日本語、英語)	https://www.instagram.com/visit_kyoto/
YouTube公式アカウント	https://www.youtube.com/c/DMOKYOTO

以上