

令和7年度「京都観光モラル宣言キャンペーン事業」 業務委託仕様書

1. 背景と課題

京都市においては、観光客による一部の場所、時期、時間帯における混雑やマナー違反が市民生活に影響を与えていることが観光課題となっている。こういった観光課題の解決のために、京都市観光協会、及び京都市では観光客・観光事業者・京都市民に大切にしていきたい行動基準「京都観光モラル」を策定し、普及・啓発を促進している。

一方で、従来の普及・啓発活動では観光客への普及度合いやその効果を定量的に計測できない課題があったため、昨年度は、京都市観光協会が観光客の皆様へ京都観光モラルを守ることをウェブサイト上で宣言いただき、宣言いただいた観光客は京都市内の事業者から特典を獲得できる「京都観光モラル宣言キャンペーン」を実施した。

昨年度の取り組みでは、約5ヶ月間で約1,000名の宣言者の獲得、110事業者の参画があったものの、①外国人観光客及び若年層への周知不足、②外国人が使いにくいデザインや設計、③事業者が提供する特典の利用回数が少ないことが注力課題として挙げられる。

上記を踏まえ、本年度は、昨年度実施した事業者からの特典提供の代わりに、利用者のクイズの正解数や京都観光モラル推進宣言事業者の店舗への訪問数、SNSへの拡散数などに応じて京都ならではの特典を用意することで、国内・外国人観光客の宣言数の増加及び、より京都観光モラルの実践を促進する特設サイトを構築することとする。

2. 事業の目的

京都を訪れる観光客に「京都観光モラル」を普及させ、市民、観光客、事業者間の相互理解促進による観光課題解決に関する取組を実施する。

3. 業務委託期間

契約締結日から令和8年3月31日まで

4. 委託上限金額

8,000,000円(消費税及び地方消費税相当額を含む。)

5. 委託内容

A. 事業企画・特設サイトの構築

国内観光客・外国人観光客が京都の文化や歴史を学ぶとともに楽しみながら「京都観光モラル」を理解し、京都観光中に京都観光モラルの理解を通して学んだことを実践に移すことを促す特設WEBサイトを構築する。

1) 特設WEBサイトの利用者向け機能要件

①基本事項

- 新規にアプリケーションをインストールすることが不要で、一般的なWEBブラウザで利用できるようにするなど、利用開始にあたっての障害を極力省くこと。
- 初期表示画面は、本事業の概要や、特設WEBサイトの更新履歴(お知らせ一覧)が表示され、ポスター等の宣伝物のデザインと整合させること。
- 日本語または英語で閲覧できるようにすること。外国人が利用しやすいように、日英併記にするのではなく、言語別に切り替えられるようにすること。
- 日本人と外国人、それぞれの訪問頻度や嗜好にあわせたデザインや構成とすること。
- メールアドレスや国籍などの利用者属性情報を登録させることで、各利用者のWEBサイト利用状況を記録できるようにし、京都を再び訪れる際に利用を再開できるように設計すること。また、登録した情報は、本人が随時変更できるようにすること。

②観光モラル宣言

- 京都観光モラルへ共感する気持ち(京都観光において守りたいこと等)を、利用者がオンライン上で宣言(コメント投稿など)した記録を残せるようにすること。宣言した内容は、主要なSNSとも連動させることで、キャンペーンの周知にもつなげること。
- 京都観光モラルや観光マナーに関するクイズ(主に、選択式回答を想定)を収録し、回答することによって京都観光モラルについての理解を深められるようにすること。クイズは難易度などでステージ分けし、少なくとも30問用意すること。

クイズの例

設問文	選択肢①	選択肢②	選択肢③
舞妓パパラッチ”と呼ばれる舞妓さんへのつきまといや、道いっぱいに広がっての撮影などの迷惑行為を防止するため、私道への立ち入りや無断撮影が禁止されている地域はどこでしょうか。	祇園の花見小路	先斗町	二寧坂(清水寺の参道)
京都の市バスにおいて、昨今問題となっていることは次のうち、どれでしょうか。	優先座席を譲らない人が多い	大型スーツケース持ち込み	排気ガス
京都市は、国内他都市と比べると多くのごみ箱を観光地周辺に設置するようにしていますが、やむをえない事情があって設置数を減らすことがあります。その理由として妥当でないものを選んでください。	一杯のごみ箱に無理やりゴミを入れる人がいるから	家庭ごみや事業者ごみが捨てられるから	デザインが景観にそぐわないから
京都観光中に大きな地震などの災害が起きた場合、まずはどこに向かえばよいでしょうか。	市役所・区役所	最寄り駅(京都駅など)	公園や、寺院・神社などの緊急避難広場

③店舗・施設情報

京都観光モラル推進宣言事業者等の店舗・施設一覧を表示し、これらの事業者への周遊を促すこと。

- 業種毎に絞り込むことができる
- 店舗名での検索ができる
- 店舗の外観、業種、所在地、営業時間、京都観光施設協議会に加盟しているかどうか、京都観光モラル推進宣言事業者であるかどうか、などが分かる
- デジタルマップで店舗・施設の位置関係が分かる
- デジタルマップにおいて、利用者の現在位置を表示できる
- デジタルマップも日・英併記ではなく、言語別に切り替えられるようにする
- 京都観光モラル推進宣言事業者については、以下のURLに記載のとおり

<https://www.moral.kyokanko.or.jp/member>

京都市観光協会が保有している対象事業者の情報は提供するが、不足する情報の収集は、委託先が責任を持って行うこと。

④ポイント・特典

- 観光モラルへの理解を促すために、観光モラルに即した利用者の行動に応じてポイントを付与し、ポイント獲得状況に応じて特典や優待などを得られるようにすること。
- ポイントには有効期限を設けること。
- 3か月に1回程度の頻度で国内観光客・海外観光客の属性に合わせた特典・優待に関する情報を掲載し、利用者に周知できるようにすること。なお、特典は発注者側にて用意する予定である。この他に望ましい景品があれば提案を拒むものではないが、特設サイトに掲載する事業者や、観光協会会員事業者から調達することが望ましい。
 - 文化財特別公開事業の受付における記念品の授与
 - 伝統工芸品
 - 市内飲食店で利用できる金券
 - 市内宿泊施設での宿泊券
 - 内覧会などの特別なイベントへの招待
- 景品の調達・発送は委託事業者にて実施することとし、これに伴う経費は合計100万円以上とすること。

2) 特設WEBサイトの管理者向け機能要件

- 店舗・施設情報やクイズの設問、選択肢、回答は随時更新できるようにすること。Excel形式ファイル等で一括インポート、エクスポートができるようにすること。
- 京都観光モラル推進宣言事業者の追加があった際に、特設サイトの事業者一覧地図を更新できるようにすること。
- 特定の利用者に対して、ポイントを手動で修正できるようにすること。

- メールアドレスの登録があった利用者に対して、メール配信できるようにすること。
- 利用者の登録情報や、ポイント獲得状況などを確認できるようにし、Excel形式でダウンロードできるようにすること。
- 利用者による京都観光モラル宣言コメントのうち、管理者側が任意で選び、特設WEBサイト上で紹介できるようにすること。

3) システム要件

- ドメインは京都市観光協会が指定するドメインを利用すること。
- サーバーは、原則として京都市観光協会が用意する以下のサーバーを利用すること。なお、サーバーを拡張することは提案次第では検討可能である。

サービス名	さくらのレンタルサーバー
OS	FreeBSD 13.0-RELEASE-p14 amd64
DB	MySQL 8.0
メモリ	48GB
Webサーバー	Apache/2.4.62

4) マニュアル整備

- 翌年度以降に、発注元でも事業運営ができるように、マニュアル等の書類を整理し、操作方法などの引き継ぎを行うこと。

B. 宣伝素材制作・印刷、広告出稿

特に国内の若年層及び海外観光客による宣言者数の増加を目的として、旅マエ・旅ナカの周知を行う。さらに、参画事業者の増加を目的として、登録手続きや提供を依頼する特典の具体例などを解説する宣伝資料を作成する。制作した画像データは、jpg形式およびai形式で納品すること。なお、オンライン上での宣伝は、発注者側において別途行う予定であるため、本業務には含めないこととする。

1) 旅ナカでの宣伝

- 日本人向けのデジタルサイネージ用の素材を縦(h1980×w1080)、横(h1080×w1980)の2種類を作成すること。
- 京都観光モラル推進宣言事業者の店頭を設置するPOP・ポスターなどの店頭におきやすい宣伝素材を作成し、設置可能な事業者に発送すること。
- 事業の概要を説明する宣伝チラシのデータ(A4版 両面 1枚 日本語)を作成すること。

2) 旅マエでの宣伝

- 京都観光モラル関連のWEBサイトやSNS、観光客向けパンフレット等に掲載する画像データ10点程度を作成すること。

- その他、本事業と相性がよく、利用者からの認知獲得を見込むことができる広告媒体について調査すること。

3) 事業者への解説・案内資料の作成

- 観光モラル推進宣言事業者等に、事業主旨や、サイト掲載登録手続き、参画することによる効果、特典の具体例などを解説・案内する資料

C. 特設Webサイトの利用者情報の分析

特設Webサイトの利用者情報を分析し、月に1回以上報告すること。利用者情報として把握すべき項目は以下の通り。

- 年齢・世代
- 居住地、利用言語
- 京都来訪歴
- 認知経路
- 各種機能の利用履歴

6. 想定スケジュール

実施事項		4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
委託事業者選定		●											
業務A	サイト開発 ^{※1}		●	●									
	対象事業者情報の登録			●									
	保守・運営				●	●	●	●	●	●	●	●	●
業務B	宣伝物制作 ^{※2}		●	●			●						
	宣伝物の発送				●								
業務C	月次報告				●	●	●	●	●	●	●	●	●
業務成果の納品													●

※1 毎年7～9月に実施する「京の夏の旅キャンペーン」に合わせた公開を想定しているが、サイト開発が間に合わない場合は、最低限の機能のみを先行公開するなど、可能な対応を提案すること。

※2 毎年1～3月に実施する「京の冬の旅キャンペーン」のパンフレットの校了が10月下旬頃であるため、これに記載する宣伝画像の制作を行うこと。

7. 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。

8. 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。

9. 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。

10. 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。

11. 留意事項

- 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。
- 今年度のイニシャルコストと来年度以降のランニングコストを算出し、見積書を提出すること。