

「観光マナーの向上に向けたコンテンツ制作及び広報業務」 業務委託仕様書

1. 背景及び目的

年間5,000万人以上の観光客が訪れる京都市においては、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おり、これらの課題解決のために、京都市及び京都市観光協会(以下、「観光協会」という。)では、市民生活と調和・両立した持続可能な観光の実現に向け、観光マナー啓発や京都観光モラルの普及、手ぶら観光の推進、混雑対策等を進めている。

これまでもチラシやポスターの掲示、SNS広告による観光マナー啓発を行ってきたが、観光客への普及度合や啓発効果を定量的に計測することが難しいという課題があったことから、本業務では京都における観光マナーをわかりやすく伝えるコンテンツの制作に加え、※京都の観光マナーの遵守に賛同するサイトへの誘導を図り、賛同者を増やすことで、観光マナーの普及及び観光マナー啓発の定量的な効果測定を目的とする。

※京都観光モラル宣言サイト(名称変更予定) <https://promise.kvoto.travel/ja/campaign>

2. 業務委託期間

契約締結日から令和9年3月31日(水)まで

3. 委託上限金額

21,900,000円(消費税及び地方消費税相当額を含む)

4. 委託内容

- 1) 京都観光モラル宣言サイト(以下、「宣言サイト」という。)への誘導及び観光マナー・京都観光モラルの広報・PRの実施
 - a. 京都市及び観光協会がこれまで制作した観光マナーの啓発・京都観光モラル普及の素材を参考に、日本人・外国人観光客の性質等を踏まえた、多様な観光客に対して幅広く観光マナーの周知、京都観光モラルの趣旨への賛同を促す効果的な宣伝手法を提案すること(SNS等を活用したデジタル広告の配信、多様な広告媒体の活用、インフルエンサーの活用等)。
 - b. a.での提案を踏まえ、宣言サイトへ誘導させる広報・PRを実施すること。なお、宣言サイトへ訪れたユーザーのチャンネル分析を行い、必要に応じて広報・PR手法を修正すること。
 - c. 宣言サイトへ訪れた人が京都観光モラルに※賛同できる仕掛けを構築し、賛同者をより多く募ること。また、宣言サイトに活用できるバナー等の素材を制作すること。

※過年度に実施した類似の事業において、京都観光モラルの趣旨に賛同した者については、「宣言者」として宣言者数をカウントしていたが、「宣言」という言葉の持つハードルの高さ等もあり、思うように宣言者数の獲得に繋がらなかったことを踏まえ、本業務においては「宣言者」に変えて「賛同者」を募ることとしたい。また、今までは賛同してもらうことを「京都観光モラル宣言」としていたが、宣言に変わる名称・定義を提案すること。

- d. 賛同者に向けたインセンティブを設けること。インセンティブは以下の2種類を設け、観光客が京都観光モラルの趣旨に賛同するためのモチベーションに繋げるものとする。

- i. 全員に配布するもの:賛同時に、オンライン上で即時に配布できるものとする。
 - ii. 抽選で配布するもの:希望する賛同者の中から、事後に配布するもの。
- e. 提案時には、予算の範囲内で獲得が見込める宣言サイトへの訪問者数および京都観光モラル賛同者数の目標値を設定し、目標達成までのロードマップを提案すること。
- f. ロードマップについては、月別に広告配信の手法及びターゲット、その他必要と考えらえる情報を踏まえて計画を策定し、かつ、月別に日本人観光客、外国人観光客の賛同者数の目標値を掲げること。また、当該計画の翌月の計画策定時に、前月の目標に対する結果及び対応策を示すこと。
- g. 実施した広告・宣伝の成果及び京都観光モラルへの賛同者数について、毎月定例会を開催し、委託者に報告し、それぞれの効果を検証したうえで、実施手法等の見直しを行うこと。また、春・秋シーズンについて、それぞれ実施内容及び成果等を取りまとめ、別途報告すること。
- h. その他、具体的な業務内容、手法等については、業務を進める中で委託者と協議の上、決定する。
- i. その他、委託者が受託者に求める業務
- j. 上記作業の記録および、作業の手引き作成
- 2) 観光協会が発行する※「京都観光マップ」の表面に掲載する、観光客向けのマナー啓発コンテンツの制作を行うこと。なお、本業務では、京都観光マップの表面(観光マナー啓発)のデザイン制作(日本語版、英語版、簡体字版、繁体字版の4種)のみとする。裏面(マップ)の制作、マップの印刷・折作業・納品・在庫管理は委託者が指定する事業者が制作するため、本業務の対象外とする。なお、媒体の詳細なサイズ、納品方法については受託決定後に委託者より共有する。

※2025年度版:<https://global.kyoto.travel/resource/global/download/222-pdf.pdf>

- a) 媒体仕様
- i) サイズ:B2サイズ(515mm × 728mm)
 - ii) 折り方:特殊16面折り
 - iii) 色数:フルカラー
 - iv) 言語:日本語、英語、簡体字、繁体字の4種
※英語、簡体字、繁体字については、小さく日本語を併記すること。
 - v) 部数:合計9万部(日英 各3万部、簡繁 各1.5万部)
 - vi) 納品:編集可能なaiデータ(Adobe Illustrator形式)等にて納品すること。
 - vii) b)に記載の「京都観光モラル」サイトにおけるダウンロード集の素材を効果的に活用すること。
- b) 下記(i)～(iv)の京都市及び観光協会がこれまで制作した観光マナーの啓発・京都観光モラル普及の素材を参考にコンテンツ制作を行うこと。
- ※京都観光モラル URL:<https://www.moral.kyokanko.or.jp/download>

- i) MIND YOUR MANNERS
 - ii) 「京都まちけっと」
 - iii) 京都観光行動基準(京都観光モラル)
 - iv) 京都の観光スタイル 京都が京都であり続けるために、皆様と大切にしたいこと
- c) コンテンツ制作にあたって、下記(i)～(v)の要素をできるだけ多く満たした提案が望ましい
- i) 観光客を単に注意・指導する対象として扱うのではなく、「京都の観光産業や美しい景観を守る良きパートナー」として迎えるための提案となっているか。
 - ii) 表紙については、京都市内のマップであることと、観光マナーを載せていることが伝わるデザインになっているか。裏表紙については、宣言サイトへの誘導(二次元コード等)、委託者が指定する発行元情報を必ず掲載すること(表紙・裏表紙の位置については別紙参照)。
 - iii) 啓発内容について、許可されていない場所での撮影、ごみのポイ捨て、道路を塞がない、路上喫煙の禁止は本邦の法令にも抵触する内容であるため、罰則のある旨を表現すること。その他、芸妓・舞妓への過度な接触の禁止等、京都特有の観光マナー啓発がイラスト中心に分かりやすいデザインになっているか。
 - iv) 日本人・外国人観光客の性質等を踏まえて、掲載内容・デザインが変更されているか。
 - v) マップ全開時に「観光マナー啓発マップ」または「メッセージポスター」として機能し、高いデザイン性を担保すること。

5. 注意事項

- 事業の円滑かつ効率的な進捗を図るため、委託者と綿密な連携を図りながら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。
- 本業務を遂行する上で生ずる成果物についてのすべての著作権(著作権法第27条及び第28条に規定する権利を含む)は、無期限に委託者に帰属する。
- 受託者は、本業務の実施に当たり、本仕様書、委託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。
- 受託者は、本業務の実施に当た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。
- 仕様書に定めのない事項及び疑義が生じた場合は、委託者と協議のうえ、決定する。

6. 仕様の変更

委託者は、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、受託者と協議のうえ、仕様書の内容を変更することができる。

7. 納品物

本業務における成果物や取り組んだ内容を取りまとめた実績については、下記に指定した内容を報告書に記載のうえ提出すること。なお、事業全体の報告書は令和9年3月31日(水)までに委託者に提出すること。

- 「4.委託内容 2)」にて制作する観光マナー啓発コンテンツの編集可能な状態のaiデータ
- 広報・宣伝業務にて制作した宣伝用データ(画像、動画等)

- (広告配信を行った場合)広告配信実績レポート
- 特設サイトへの流入経路及び賛同者数の推移状況
- その他、委託者が指定する内容

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。
- 委託者による上記の納品物の検収後、受託者は本業務の実施内容及び要した経費を報告し、請求書を発行すること。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、その権利は全て委託者に帰属するものとする。ただし、事前に書面による委託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、委託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、全て受託者が負う。

10. 再委託

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

以上