

# 令和8年度 AIを活用した京都観光案内機能の開発事業 業務委託仕様書

## 1. 背景及び目的

京都市および京都市観光協会では、京都を訪れる国内外の観光客の利便性を向上するため、公式サイトやSNS公式アカウントを通じた情報発信や、京都総合観光案内所(京なび)での相談対応など、観光案内機能の充実を図ってきた。

令和4年度には、京なびにおける観光案内の機能を、より多くの観光客が利用できるようにすることを目的に、インターネット上で自動的に質問に回答できる機能(京なびオンライン)を開発し、運用してきた。この事業を通じて、よくある質問の把握やデータ化を進められた一方で、生成AI関連技術が普及し始めたことで観光客の情報収集行動が変化しつつあり、当初開発した一部の機能が陳腐化しつつある。

そこで、今回新たにAIを活用することによって、京なびに蓄積されている知見や、公式サイト等に掲載している様々な情報をもとに、観光客からの質問に自動的かつ的確、迅速に回答できる機能を開発することを目指す。

## 2. 業務委託期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日(水)

## 3. 委託上限金額

12,000,000円(消費税及び地方消費税相当額を含む)

## 4. 委託内容

### 1) AIを活用した会話形式の観光案内機能の開発

- ・ 観光案内利用者の位置から目的地までの道案内を行うこと。
- ・ LLM(大規模言語モデル)等のAI技術を活用し、以下の情報源をもとに観光客からの質問に対して自動的かつ的確、迅速に回答できる機能を開発すること。
- ・ AIが参照する情報は以下を想定し、ハルシネーションによる誤回答が発生しないように制御すること。発注者から提供される情報以外は、受託者が積極的に収集すること。収集のために情報提供元側での機能開発が必要な場合は、本件の委託費でこれを賄うこと。
  - 発注者から提供を予定している情報
    - 京なびに寄せられるよくある質問集(約300件)
    - 京都観光Naviをはじめとした公式ウェブサイト上の各種情報
    - 京都観光快適度マップに掲載する市内主要観光地における混雑予測データ(時間帯別、5段階評価、月1回の更新)
    - 市内主要観光地に設置したライブカメラの画像解析をもとにしたリアルタイムの混雑状況データ(1分間隔、3段階評価、APIによる随時配信)
  - 必要に応じて収集することが想定される情報
    - 交通機関が発信する公式情報
    - 観光施設・店舗・イベント主催者等が発信する公式情報
    - 気象庁等による天気予報の情報
    - オンライン地図サービス上の店舗・施設位置情報
- ・ 混雑しやすいスポットの案内時等に、質問者の満足度を損なわない範囲において、AIが混雑情報などを参考にしつつ代替の経路や穴場スポットを提案するなど、政策的に望ましい行動へ誘導できるように設計すること。
- ・ 質問者の体験の品質を損なわない範囲において、京都滞在中に発生しがちなマナー違反に関する啓発を行うこと。

- ・ 一般的なブラウザ(Chrome, Safariなど)の最新版で利用できること。
- ・ PC、スマートフォンなど、一般的に普及している端末であれば種別を問わずに利用できること。
- ・ 令和8年8月31日(月)までに、この機能を一般向けに公開し、利用できる状態にすること。
- ・ 地元等関係者との連絡調整業務 本業務の遂行にあたっては、委託者との十分な協議を行うとともに、必要に応じて各エリアの地元団体および自治体との連絡・調整を行い、関係者の意向を十分に反映し、合意形成を図ること。また、情報発信にあたっては、事実誤認等がないよう、事前に確認を行うこと。

## 2) 円滑な接客体験の設計

- ・ 京都市広報キャラクター「京乃つかさ」をインターフェースとして起用すること。起用にあたっては、京都市広報課およびデザインを担当した事業者(GK KYOTO社)の監修を受けること。監修を受けるにあたって必要となる経費は、最低でも50万円程度を想定すること。
- ・ 表示言語は、日本語、英語、中国語(簡体字・繁体字)、韓国語の4か国語に対応すること。
- ・ 音声での発話、質問内容の認識ができることが望ましい。なお、京乃つかさの日本語音声に関しては、既存の読み上げソフト(VOICEPEAK商用可能版)による音声 が基準となる。英語等についても、キャラクターの同一性を著しく損なわない音声出力手法を実装すること。
- ・ 利用者の利用環境(屋外の騒音等)を考慮し、画面上に表示される文字のみでの会話と、音声による会話の切り替えが容易に可能な設計とすること。

## 3) 利用実績の分析

- ・ 利用状況や相談対応記録を、発注者側で随時集計・把握できる機能を設けること。
- ・ AIによる観光案内精度の改善について、発注者側と協議する機会を定期的に設け、協議のために必要な判断材料を用意すること。
- ・ 本事業の成果指標には以下を想定し、これらに関連する情報を網羅すること。
  - 機能の利用件数
  - 会話が完結できた件数・比率
  - 本事業を通じて新たに収録した情報の件数
  - 表示したURLリンクから遷移した件数      など

## 4) 手引書の作成

- ・ AIによる観光案内の精度を改善するために、AIに提供する情報の更新や、指示設計内容の修正などを発注者側においても随時行うことができるよう、管理画面等の操作方法をわかりやすく解説した手引書を作成すること。

## 5) 上記業務全般に関する報告書の作成

## 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を進めること。
- 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。
- 受託者においては、本業務の遂行にあたり、関係法令を遵守すること。

- 仕様書に定めのない事項及び疑義が生じた場合は、受託者と協議のうえ、決定する。

## 6. 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。

## 7. 納品物

納品物	納品期限
手引書	令和8年8月31日(月)
利用実績の分析結果	令和8年9月以降随時
AIに参照させる情報の一覧	令和9年3月31日(水)
業務完了報告書	令和9年3月31日(水)

## 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、受注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。
- 発信する情報については、事前に事実確認を行い、情報の正確性を担保すること。また、多言語で情報発信を行う場合は、各対象言語においてネイティブチェックを実施し、併せて国際関係の状況を考慮し、不適切な内容が含まれていないかを精査した上で発信すること。
- 成果物に瑕疵がある場合、受託者の責任において速やかに修正・補完を行い、費用は受託者の負担とする
- 本業務に係る京都市予算が成立し、次のア～ウのいずれにも該当せず、エを満たし、委託者及び受託者が同意する場合は、令和9年度までの3年を限度として、年度毎に契約を更新することがある。  
(ア)受託者がプロポーザル募集の応募資格を満たさなくなったとき

- (イ)仕様書の内容に従っていないと認められる場合
- (ウ)企画提案書類で提案された取組が実施されていないと認められる場合
- (エ)継続的なプロモーションを実施することで、各エリアの魅力の定着・拡散など効果的・効率的に地域ブランドの構築が見込まれる場合。
  - なお、京都市予算が成立しなかった場合は無効とし、契約前の事業実施のために行った準備行為等に係る費用が既に発生していても、受託者はその費用を京都市及び委託者に請求することはできない。また、更新に際する委託契約の業務内容及び契約金額については、企画提案書及び見積書をもとに、更新時に別途協議する。
- 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。

以上