

令和5年度スマート観光案内事業業務委託仕様書

1. 業務概要

(1) 業務名

令和5年度スマート観光案内事業業務

(2) 目的

奈良市の主要な観光案内所である総合観光案内所、近鉄奈良駅観光案内所、観光センターについては、令和2年度に新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金を利用し、非接触型観光案内事業として、AIチャットボット、混雑状況の可視化（Wi-Fiパケットセンサー等）及びデジタルサイネージの整備を行ったところである。

しかしながら、観光需要の回復期を迎え、土日を中心に案内カウンターが混雑し、待ち時間が発生している状況である一方で、人員の拡充も難しい状況にあり、将来に渡って、誰でも等しく案内サービスを受けられる環境づくりが課題である。

については、定型的な観光案内をシステム対応し、有人での対応を複雑な案内業務に限定することにより、観光案内所の混雑緩和、「旅マエ」「旅ナカ」におけるスムーズな観光案内を実現することで、もって観光客の満足度向上と観光案内所の人員の適正配置・効率化を図るため、観光案内システムの構築業務を委託するものとする。

(3) 対象観光案内所

施設名称：奈良市総合観光案内所 所在地：三条本町1082番地

施設名称：近鉄奈良駅観光案内所 所在地：東向中町28 奈良近鉄ビル1階

施設名称：観光センター 所在地：上三条町23-4

(4) 予算概要

15,000,000円（消費税及び地方消費税を含む。）を上限とする。

(5) 履行期限

契約締結日から令和6年3月31日まで

2. 業務実施

(1) 受注者は、業務の実施に当たり、本仕様書に基づくとともに、関係法令、上位計画等を遵守すること。

(2) 受注者は、業務の実施に当たり、発注者と協議を行い、その意図や目的を十分に理解した上で、適切な人員配置のもとで進めること。

(3) 受注者は、業務の進捗に関して、発注者に対して定期的に報告を行うこと。

(4) 受注者は、自らの組織から業務責任者を選任し、発注者に通知すること。

(5) 受注者は、本業務委託の一部を再委託する場合は、あらかじめ発注者に書面による承諾を得ること。

- (6)受注者は、業務中に知り得た内容等について、第三者にその情報を漏らしてはならない。
- (7)業務の実施に関し疑義が生じた場合には、速やかに発注者と協議を行い、指示を仰ぐこと。

3. 貸与する資料および使用制限

本業務に当たっては、発注者は受注者より申請があれば資料を貸与するものとする。なお、受注者は貸与された資料が本業務上必要であっても発注者の承諾なくして複製してはならない。受注者は本業務完了後、速やかに発注者へ返納するものとする。また、受注者は貸与された資料に損傷ならびに滅失、盗難等のないよう慎重に取り扱わなければならない。

4. 秘密事項等

本業務実施に当たり、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び奈良市情報セキュリティ基本方針と次の事項について遵守するものとする。

- ・本業務の過程で知り得た秘密事項、あるいは資料などを発注者の許可なく他に公表してはならない。
- ・セキュリティ対策及び個人情報保護に精通し、外部への情報漏洩の無きよう徹底した管理を実施しなければならない。

5. 配置予定業務責任者、業務主任

配置予定業務責任者、業務主任はそれぞれ1名配置（兼任不可）すること。業務責任者には以下の技術等専門知識を有する資格を保有する者又は15年以上の実務経験を有する者、業務主任には以下の技術等専門知識を有する資格を保有する者又は7年以上の実務経験を有する者を選任することが望ましい。なお、業務責任者及び業務主任は、プロポーザル参加表明日において継続して3か月以上の直接的な雇用関係にある者とする。

- ・業務責任者 ITストラテジスト又はプロジェクトマネージャー
- ・業務主任 応用情報技術者

6. その他

仕様書に記載無き事項については、発注者と協議のうえ決定するものとする。

7. 業務内容

(1) 計画・準備

業務着手にあたり検討する業務内容、実施方針、工程、実施体制等を記載した業務計画書を作成し発注者に提出の上、承諾を得ること。なお、記載事項に追加又は変更が生じた場合には速やかに発注者に文書で提出し承諾を得ること。また、本業務の着手にあたり必要な資料について貸与を受けるなど収集・整理を行うこと。

(2) CMSの導入・構築・設定

最新の情報提供を効率的に行うため、修正作業等を専門的な知識がない担当者でもできるよ

う、CMSを構築するとともに、手順書、解説書等を作成すること。(3)に記載する各機能との連携はもちろんのこと、外部機能であるQR-Translator (PIJIN社)にも対応できるように拡張性をもたせること。システムに係る基本要件等は、(3)④に準拠すること。

(3) 観光案内所来館者用システムの設計・デザイン制作・構築

将来的な無人化を見据え、対象観光案内所において、タブレット端末に表示された画面から、簡単な操作で、観光客が望む情報を取得できるサービスを充実させる。視認性にも優れ、最短の導線で情報取得ができるようにすること、またアクセシビリティにも対応することで、観光客の自己解決を促し、市内の快適な周遊をサポートできる機能を整える。

① 搭載機能について

次の(a)から(d)までを必須機能とする。

(a) リモート接客機能

観光案内所に設置されたタブレット端末を通じて、オンラインで画面越しに相談ができる機能を設けること。WEBサイトの画面や地図、観光関連資料等を示しながら観光案内を行うことができるような画面共有機能を設けること。なお、同時接続は、4セッションを基本とするが、今後利用者の増加を想定して、接続時間や接続回数に上限を設けないものとする。

(b) AIによる観光プラン提供機能

次のとおり周遊コースを作成し、利用者のスマートフォン端末に転送、保存され、持ち出せる機能を開発する。

(I) 一人ひとりに適した周遊コースを作成・提案する機能

利用者の旅行スタイル(グループ・家族・友人・カップル・性別等のグループ属性等)や趣向(歴史・文化・自然・体験・食事等の利用者が求める好み・傾向等)の情報を利用者に入力させるかたちで取得し、かつ利用者の時間的制約(所要時間)、移動手段(徒歩・電車・バス・レンタカー等)の指定にも適応した提案を行う。なお、提案は、施設の営業時間や定休日等を把握し、営業中の施設の中でコースが作られるようにすること。また、利用者の入力した嗜好性(好みや特性)、条件等のデータに基づく分析手法を確立すること。

(II) 旅行者の選択した場所で周遊コースを作成する機能

旅行者が検索し、行きたいと思う場所をピックアップした場所を周遊コースとして最適な順番に並び替える。(I)と同様に移動手段は、徒歩・電車・バス・レンタカー等に対応すること。

(III) デジタル観光情報自動登録機能

(b)の(I)および(II)に必要な観光スポット等の情報を奈良市観光協会のホームページ、Googleおよびその他各種情報サイトから観光情報を自動的に取得

し、観光情報としてシステム内に登録されるようにし、発注者による手動でのプロセスを極力排除すること。

(c) 位置情報連動型イラストマップ機能

観光案内所で配布している観光ガイドマップ（イラストマップ）をデジタル化し、閲覧できるようにする。利用者は観光案内所設置のタブレット端末上のQRコード等を介して、デジタルマップを利用者のスマートフォン、タブレット等に転送し、持ち出せるようにすること。

(d) ChatBot機能

奈良市観光協会ウェブサイト (<https://narashikanko.or.jp/>) で稼働済の AcitiValues 社の ChatBot 機能（奈良市観光協会が契約済）を搭載し、稼働させること。

(e) その他観光案内に資する機能

- (Ⅰ) 市内の旬な情報（行事・イベント情報、開花・紅葉情報等）の表示を行う。
- (Ⅱ) その他観光案内所において利用者の需要が高いと考えられる情報（自由提案とする。）

② 多言語化対応について

英語・韓国語・中国語（簡体字・繁体字）に対応する。また、言語選択時に任意で国籍を入力できるようにし、また、それぞれ国籍又は利用言語の利用回数のカウントをできるようにすること。

③ アクセシビリティについて

日本工業規格 JIS X 8341-3 : 2016 「高齢者・障害者等配慮設計指針-情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス-第3部：ウェブコンテンツ」の適合レベルAA又はAに準拠すること。

④ システムインフラ要件

(a) 稼働時間について

観光案内所稼働時間中（原則午前9時から午後7時まで）は、快適なレスポンスを確保すること。また、イベント開催時及び特異日に営業時間の延長もあることから、24時間365日の稼働を行うこと。ただし、なんらかの原因によりサービスが停止する場合には、復旧又は代替手段を用意し、サービスの利用に支障がないようにすること。セキュリティパッチの適用等、一時的にサービスが停止しうる恐れがある場合には、アクセスの少ない時間帯に実施するほか、代替システムを用意するなど、可能な限りサービスの停止を防ぐ対策を施すこと。

(b) サーバー及びドメインについて

サーバー及びドメインについて必要とする要件は次のとおりとする。

- ・ウェブサイト構築・運営に必要な容量・性能のサーバーを受注者において確保すること。管理・閲覧を高速に、安定して行えるようにすること。目安としては、利用者が静的ページについて2秒以内、動的ページについて3秒以内に、ページを開くことができるようデータの送信が行えること。
- ・確保したサーバーについて、部外者からサイトを改ざんされないよう情報セキュリティ上必要な措置を行うこと。また、突然の停電や電力トラブル時に不具合を発生させないようなサーバーにすること。
- ・クラウドサービスを利用する場合は、セキュリティ事故の発生状況をはじめとして、データセンターが適切に管理・運営されていることを定期的に確認すること。
- ・システムの運用時間は、24時間365日（うるう年は366日）を前提とすること。
- ・別サーバーへのバックアップを実行すること。毎日自動的に実行することとし、障害発生時にはサービスが長時間停止しないよう、適切なバックアップ体制をとること。
- ・新規ドメインを取得すること。ドメイン名は委託者と協議の上で決定すること。また、契約期間後も継続して使用することを前提とし、維持費用は保守費用に含めること。

(c) セキュリティについて

セキュリティについて必要とする要件は次のとおりとする。

- ・脆弱性を作り込まない実装を行うこと。具体的には、IPA「安全なウェブサイトの作り方」を参照し、奈良市情報セキュリティ対策基準に準拠すること。
- ・OS やソフトウェアの脆弱性について情報収集を行い、バージョンアップ等の適切な対応をとること。
- ・SSL 通信に対応すること。必要な費用は委託料に含まれることとする。
- ・部外者による改ざんを検知するしくみを導入すること。
- ・コンピューターウイルス対策を講じていること。
- ・アクセスログの記録・解析ができるようにすること。
- ・その他セキュリティ対策に有効な手段があれば、提案すること。
- ・CMS への接続の際は、ID、パスワード認証にてログインを行うこと。ID の発行数は50アカウント程度とする。また、それぞれのIDごとに編集権限の範囲の設定を行うこと。

(d) 対象端末、動作検証等

特定端末に依存せず、要件を満たせば一般的に販売されている端末でも動作する仕様

とすること。開発する機能は、Microsoft Edge、Google Chrome、Firefox、Safari、Android Chrome、Mobile Safari各最新版で動作できるようにすること。また、バックアップを定期的に取り得し、障害発生時は復旧後1営業日以内に現状を復旧できる体制を用意すること。

(4) 観光ポータルサイトの設計・デザイン制作・構築

観光案内所に立ち寄らずとも、周遊促進等に関する情報を簡単な操作で「旅マエ」・「旅ナカ」の観光客が望む情報を取得できるよう、奈良市観光協会ウェブサイト

(<https://narashikanko.or.jp/>) を補完するサイトとして、奈良市観光協会ウェブサイト経由で接続できるようにする。ユーザビリティ、クローラビリティ、モバイルファースト、コアウェブバイタル対応を考慮し、デザイン、レイアウト、サイト構造等について提案すること。

① 搭載機能について

次の(a)から(d)までを必須機能とする。

(a) AIによる観光プラン提供機能

(3) ①(b)に準拠する。

(b) 位置情報連動型イラストマップ機能

(3) ①(c)に準拠し、利用者のスマートフォン又はタブレット等上で、GPS機能と連動し、デジタルマップ上に今いる場所や周辺のスポット情報を表示できるようにする。

(c) ChatBot機能

(3) ①(d)に準拠する。

(d) その他観光案内に資する機能

(3) ①(e)に準拠するほか、観光・体験スポット情報、エリアガイド、モデルコース、特集コンテンツ、閲覧履歴に基づいたおすすめコンテンツの表示、その他体験ツアー等外部サイトとの連携もできるようにする。

② 多言語対応について

(3) ②に準拠する。

③ アクセシビリティについて

(3) ③に準拠する。

④ システムインフラ条件

(3) ④に準拠する。

(5) タブレット端末の配備

対象観光案内所へ設置をするため、タブレット端末を7台調達し、盗難を予防する措置を施すこととする。なお当該端末の設置箇所は屋内で電源や通信環境（Wi-Fi）が確保されているものとする。なお、タブレット端末を調達するに当たり必要な要件は次のとおりとする。

- ・視認性を考慮し、10インチ以上のディスプレイサイズとすること
- ・利用者が音声入力するためのマイク機能を有すること
- ・インカメラ機能を有すること
- ・本事業で開発したサービスの動作環境に適したOSやブラウザ等を装備すること

※卓上用スタンド5台、自立スタンド2台も調達するものとする。

(6) 保守・運用支援

契約期間中の運営・保守作業は本業務内で行うこと。契約期間後の運用・保守については、本業務に含まれないが、以下の内容を想定した保守費用に係る見積書を提案に含めること。

- ・サーバーの管理
- ・ソフトウェアの定期的な保守
- ・継続的に必要なソフトウェア、サービスのライセンス管理（費用の支払も含む）
- ・ソフトウェアのバージョンアップに関する適用の判断に必要な調査・評価・情報提供
- ・システム内の脆弱性の監視と発見時のセキュリティ対策の実施
- ・障害対応、復旧までの代替措置の実施
- ・運用支援（操作方法やシステム運用等に関する技術的問合せへの対応）
- ・軽微な修正

(7) マーケティング用ツールについて

SEO対策を施した設計を行い、またマーケティング用ツールを導入すること

(8) 操作・運用マニュアルの作成と職員向け操作研修の実施

(9) その他、本業務に係る提案、支援等

8. 打合せ協議等

本業務を適正かつ円滑に実施するため、定期的な打ち合わせを行い、業務方針、条件等の疑義を正すものとし、その内容についてはその都度受注者が記録し議事録として提出すること。

打合せの回数は3回（着手時、中間、完了時）を基本とするが、必要の際は随時協議するものとする。

9. 成果品

- ・スマート観光案内システム 一式

- ・打合せ議事録 一式
- ・作成資料 一式

以下に示す成果物をA4判ドッチファイルに綴じ込み1部納品すること。なお、電子データの形式はWord、Excel、PowerpointとPDFとする。

番号	成果物	説明	時期
1	業務計画書	業務の目的、成果目標、実施体制、業務管理方法、実施スケジュール等を示した資料	契約後速やかに
2	要件定義書・基本設計書	発注者の要求事項の実現内容をまとめた資料及び各種システム構築に際して行う設計をまとめた資料	要件定義段階
3	構造設計書	委託者の要求事項に基づき、サイト構造を設計した資料	設計段階
4	業務完了報告書	本仕様書に示されている全ての要件が実現されていることを確認した上で、業務の完了を報告する資料	業務完了時
5	システム操作マニュアル	操作マニュアル（緊急時の連絡先や保守の体制図も資料に記載すること）	運用開始前

- ・その他発注者の指示によるもの
- ・上記電子データ CD-R等1枚

以上