

愛媛県遠隔受付案内システム設置及び運用保守業務仕様書

この仕様書は、愛媛県庁、東予地方局、今治支局、中予地方局、南予地方局及び八幡浜支局の遠隔受付案内システム設置及び運用保守業務を実施するのに必要な仕様書を示すものであり、乙は、業務の遂行にあたり県庁としての特殊性を十分認識し、この仕様書に示されない事項であっても、業務の性質上当然と思われる業務は、契約金額の範囲内でこれを実施するものとする。

1 委託業務の内容

委託業務の内容は次のとおりとする。

(1) 受付案内業務

遠隔受付案内システム（以下、システムという。）を次の指定場所に設置すること。

- 愛媛県庁（松山市一番町 4-4-2）
- 愛媛県東予地方局（西条市喜多川 796-1）
- 愛媛県今治支局（今治市旭町 1-4-9）
- 愛媛県中予地方局（松山市北持田町 132）
- 愛媛県南予地方局（宇和島市天神町 7-1）
- 愛媛県八幡浜支局（八幡浜市北浜 1-3-37）

(2) 監視カメラの設置

ア 設置場所

次の指定場所(県民相談プラザ内)に設置するものとする。

東予地方局、今治支局、南予地方局、八幡浜支局

イ 仕様要件

(ア) カメラは次の仕様要件を満たすものとする。

項 目	仕様・性能
レンズ	画角は水平 90 度程度確保
記録媒体	microSD カードスロット内蔵 (別途 64GB microSD カードを用意)
解像度	フル HD (1920×1080) を満たすこと
人感センサー	動態検知、音声検知可
セキュリティ	カメラ ID 等のパスワード保護可

※必要に応じてセキュリティワイヤーを設置のこと。

※設置に必要な消耗品、雑材、その他器材、物品等は受託者で用意すること。

(イ) 設置の際には、甲の指定する場所に「監視カメラ設置中」の表示を施すこと。

(ウ) データの保存期間は 14 日間とする。ただし、甲が必要と認めた場合は、その限りではない。

(エ) 乙は、監視カメラの設置に当たり、当該業務に必要なシステム機器及び県民相談プラザ内の備品等の管理を目的として使用するものとし、設置目的を達成するために必要な場合を除き、個人情報複

写してはならないものとする。

- (カ) また、乙は甲の許可なく個人情報画像を記録した記録媒体を設置場所以外に持ち出してはならないものとする。

(3) システム構築及び運用業務

① システムの構築

ア 概要

- (ア) 受付案内に必要な情報の提供が可能で、来庁者の受付及び案内を円滑に行う仕組みを構築するとともに、多様な県民サービスに対応可能とすること。
- (イ) 人工知能（A I）を活用した音声サービス等を利用し、案内及びシステム操作が可能なものとする。なお、対応が困難な場合にあっては、コールセンター等の有人対応により補完できる体制を整えること。
- (ウ) 分割画面それぞれにマウスクリックイベントの設定（ディスプレイの画面をタッチすることにより、表示画面が遷移していくような画面をそれぞれのコンテンツを用意するだけで表示すること。）が可能であること。
- (エ) 人感センサー機能(カメラの前に人が立ち、顔を検知すると、プレイリストを遷移させることが可能)があること。
- (オ) プレイリストが表示された際に、あらかじめ用意されたテキストを読み上げる T e x t T o S p e e c h の機能を利用すること。
- (カ) 常時、受付案内モニター(ディスプレイ)画面にみきゃん等のデザインを用いたアバターを表示すること。
- (キ) システムは、本県がハードウェア及びソフトウェア等を保有しないクラウドサービスとして構築するものであること。

イ コンテンツの製作

コンテンツは下記の内容を含むものとする。受付案内業務に必要な資料等は、甲において提供するものとし、乙においては案内が可能な手法等の提案を行い、各種設定内容については、甲と協議のうえ決定し製作するものとし、それに伴う費用は乙の負担とする。

- (ア) 庁舎の配置図情報
- (イ) 庁内各課等の業務内容
- (ウ) 各種イベント等のお知らせ
- (エ) その他、案内に必要な情報 等

ウ システム機器構成・要件

サイネージ機器	受付案内モニター (ディスプレイ)	Web 電話
一式	6 台 ・液晶タッチパネル型	一式

	・サイズ：21インチ以上	・遠隔で対応が可能なこと。
--	--------------	---------------

(ア) サイネージ機器

- ・アのシステム構築条件に見合うものであること。

(イ) 受付案内モニター（ディスプレイ）

- ・画面は見やすく、操作が簡単であること。
- ・画面上に表示された用件をタッチすることにより、具体的な画面に展開し、案内ができること。
- ・表示画面の切り替えが可能であること。
- ・それぞれの指定場所に各1台設置し、盗難防止のために金具やセキュリティワイヤーで固定すること。

(ウ) Web 電話

- ・受付案内モニター（ディスプレイ）画面から容易に呼び出しができること。
- ・指定場所6か所の受付案内の対応が可能なこと。
- ・対応中の「待ち受け」措置を施すこと。

(エ) その他

- ・Wi-Fi など運用に必要なネット環境の整備は甲と協議のうえ、乙において行うこととし、当該整備に関する経費は乙が負担すること。（その際、スムーズな案内サービスが提供できるようなネット環境の整備を行うこと。）
- ・Wi-Fi 機器、ケーブル及び付属品等のシステムの運用に必要な物品は乙において用意すること。
- ・システムは遠隔監視（使用機器の使用状況、通信エラーの把握、メンテナンス及びコンテンツの変更等）可能とすること。

② システムの運用

システム構築後は、乙において、保守及びセキュリティ管理等を含む運用を次の点に留意して行うこと。

- ・本業務により構築したシステムを、来庁者に認知してもらい、かつ、利用してもらえるように甲の承認を得たうえで運用するものとする。
- ・障がい者等に配慮した工夫を施すこと。
- ・システム障害及び機器の不具合（破損を含む。）が発生した場合は概ね24時間以内に対応するものとし、代替措置を講じるなど、案内業務に支障がないようにすること。
- ・リモート操作を実施する場合、乙において不正アクセスを遮断・監視するとともに、受付案内業務に支障が生じないよう適切、かつ必要な措置を講じるとともに、当該措置に関する経費は乙が負担すること。

- ・なお、当県の既存ネットワークに接続することはできないこと。
- ・各庁舎内の業務状況に応じ、適宜利便性の向上に努めること。

2 業務実施日

月曜日から金曜日まで(ただし、国民の祝日に関する法律(昭和 23 年法律第 178 号)に規定する休日及び 12 月 29 日から 1 月 3 日までを除く。)

3 システム運用期間

令和 8 年 4 月 1 日から令和 9 年 3 月末まで

4 システム運用時間

午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分までの間 (Web 電話対応含む。)

(Web 電話対応)

オペレータ 2 名で対応すること。ただし、休憩時等はその限りではない。

5 成果物等

(1) 成果物

システムの構築及び運用に当たっては、以下の物件を紙媒体 (各 1 部) とデータにて納品すること。

- ア システム企画書
- イ システム仕様書
- ウ テスト仕様書兼成績書
- エ 運用説明書
- オ 利用操作説明書

(2) 著作権の取扱い

- ・本仕様書に規定するところにより、乙が県に引き渡すべき成果品は、県の所有とする。
- ・成果品の著作権 (著作権法第 21 条から第 28 条までに定めるすべての権利を含む。) は県に帰属し、乙が複製、複製、抜粋その他の形式により他の用に供する場合は、県の承諾を受けなければならない。
- ・県は成果品を公表することができる。この県の公表権について、乙はいかなる権利も主張できない。
- ・委託業務の実施のために使用された県が所有する資料等の著作権は県に帰属する。ただし、乙が従前より保有する特許権、著作権等の知的財産権を適用したものにおいては、県はその使用及び複製の権利のみを有するものとし、それらの知的財産権は乙に帰属する。
- ・成果品及び委託業務の実施のために使用された県が所有する資料等に、乙が従前より保有する知的財産権 (著作権、ノウハウ、アイデア、技術、情報等を含む。) が含まれていた場合は、乙に留保されるが、県は

- 成果品を利用するために必要な範囲において、これを無償かつ非独占的に利用できるものとする。
- ・ 乙は、県が認めた場合を除き、成果品に係る著作権人格権を行使できないものとする。
 - ・ 成果品については、第三者の知的財産権を侵害していないことを保証すること。
 - ・ 第三者が有する知的財産権の侵害の申立を受けたときには、乙の責任（解決に要する一切の費用負担を含む。）において解決すること。

6 来庁者への対応要領等

- （１） 来庁者に対しては、親切、丁寧かつ明瞭な対応を行うこと。
- （２） 来庁者からの苦情に対しては、速やかに対応するとともに、記録を残すこと。また重要と思われる案件や対処方法が不明の場合は、早急に甲に取り次ぐこと。

7 業務従事者の監督

- （１） 乙は、業務従事者に対し、対応マナー等の研修を十分に行い、システムのオペレータ対応ができるようにすること。
- （２） 乙は、乙の正社員の中から本契約の業務実施に係る総括責任者を選任すること。
- （３） 総括責任者は、業務の遂行状況を常に把握し、業務従事者を指揮・監督すること。

8 業務報告等

乙は、毎月１回の定期点検のほか、システムの不具合等が発生した場合は、迅速かつ適切な処置を行うこととし、業務完了後は点検結果報告書（様式１）を甲に提出すること。また、日ごとのシステム利用件数等を明記した利用状況報告書（様式２）も定期点検時に併せて提出すること。

9 その他

- （１） 乙は、業務を実施するに当たり、善良な管理者の注意義務をもって、業務を実施しなければならない。
- （２） 甲は、原則として総括責任者を通じて業務従事者に対して、業務及びその他業務に関連することについて指示・指導をすることができるものとする。
- （３） 甲は、システム設置場所におけるシステム操作機器の設置に必要な台及び電話のみを無償で貸与するものとするが、その他の必要な設備は乙が調達するものとする。
- （４） 乙は、業務を実施するに当たり、甲と十分な調整及び協議を行うこと。
- （５） 乙は、システムの構築及び運用に関して、特許権、実用新案権、意匠

権、商標権その他日本国内の法令に基づき保護される第三者の権利となっている履行方法等を使用するときは、乙がその使用に関する一切の責任を負うこと。

(6) 本業務の実施に当たっては、関係法令を遵守すること。

(7) 本仕様に定めのない事項については、甲と協議のうえ決定すること。

(様式 1)

遠隔受付案内システム点検結果報告書 (定期・随時)
(年 月分)

確 認 印	
-------	--

年 月 日	令和 年 月 日 ()
庁 舎 名	
点 検 者 氏 名	
システム利用件数	件
Web 電話対応 (コールセンター等) 遠隔対応件数	件
点 検 内 容	<p>【サインージ機器関連】</p> <p>【受付案内モニター (ディスプレイ) 関連】</p> <p>【Web 電話関連】</p> <p>【その他】</p>
特 記 事 項	

(注) 本点検結果報告書は、点検完了後、速やかに広報広聴課に提出すること。
各庁舎ごとに別葉で作成すること。

(様式 2)

利用状況報告書

(年 月分)

	システム 利用件数	遠隔対応 件数		システム 利用件数	遠隔対応 件数
1 日			17 日		
2 日			18 日		
3 日			19 日		
4 日			20 日		
5 日			21 日		
6 日			22 日		
7 日			23 日		
8 日			24 日		
9 日			25 日		
10 日			26 日		
11 日			27 日		
12 日			28 日		
13 日			29 日		
14 日			30 日		
15 日			31 日		
16 日					

(注) 遠隔受付案内システム点検結果報告書(定期)と併せて広報広聴課に提出すること。

各庁舎ごとに別葉で作成すること。