

AI 観光案内システム導入及び運用保守業務  
業務仕様書

令和8年4月

徳島県 鳴門市



1 業務名

鳴門市 AI 観光案内システム導入及び運用保守業務

2 業務目的

観光案内所に必要な各種案内/相談対応を AI 技術を活用して支援するシステム（以下「システム」という。）を鳴門駅前観光案内所内に設置し、窓口を利用しようとする者に対して必要な支援を行うため、一連の業務を委託する。

3. 委託期間

契約締結日から令和 9 年 3 月 31 日まで

AI 観光案内システム導入開始日については、令和 8 年 7 月 1 日とする。

なお、当該システム稼働日時については、毎週月曜日（月曜日が祝日等の場合はその翌日火曜日）及び 12 月 29 日から 1 月 3 日までを除く、毎日 9 時～17 時とする。

4. 委託料上限額

4,752,000 円

5. システム導入の場所

鳴門駅前観光案内所

6 導入機器、ソフトウェア

導入する主なシステム・ソフトウェアは、下記のとおりとする。

(1) ソフトウェア

種類	名称	台数
アバター接客	デジタルサイネージシステム	1 式

(2) ハードウェア

種類	名称	台数
アバター接客	タッチパネル機能付き自立型デジタルサイネージ ※集音マイク、カメラ、スピーカー内蔵、液晶サイズ 40 インチ以上	1 台
	専用タブレット	1 台
	指向性マイク	1 台
	専用制御器 (STB)	1 台

ソフトウェアについては、本提案に含まれるアプリケーション等と有償で追加できるアプリケーション等に分けて提案書に記載すること。

契約期間内において、利用ライセンス及びサポート業務を付帯すること。

なお、よりよい提案であると判断する場合はこの限りでなく、最終的には受託者と協議の上決定する予定である。

## 7 実施体制、スケジュール

### (1) 実施体制

ア 受託者は、本業務の遂行を確実にする履行体制を確保すること。

イ 本業務における十分な知識を有し、責任ある立場にあるものがプロジェクトマネージャとして本業務を遂行すること。

ウ プロジェクトマネージャ及び作業従事者は、職員及び関係者と十分な連絡・協力が図れる者であること。

エ 受託者は、ソフトウェア類の障害及びそれらに伴う事故等が発生したときは、正常な稼働状態に戻すため、点検、修理等を速やかに対応できる体制を整備すること。

(2) スケジュール本業務における実施スケジュールは以下のとおりとする。

ア 契約：令和8年6月

イ 設計・構築：契約日から令和8年6月30日

ウ 本稼働・保守：令和8年7月1日から令和9年3月31日

契約後、速やかに「導入構築工程表」を提出すること。

なお、詳細な時期や工程について、提出された導入構築工程表をもとに本職員が作業負担・リスク低減等の観点で判断し、適当でないと判断した場合はこの限りでなく、最終的には受託者と協議の上決定する予定である。

## 8 業務実績

本業務を実施するにあたり、行政機関でのAIアバターサイネージを用いた窓口業務における、現在稼働中の設置実績が20拠点以上あること。

## 9 セキュリティ・信頼性

国際的に認められた第三者認証（ISO27001, ISO27017）および独自特許技術に基づき、高度なセキュリティと信頼性を確保していること。

また、デジタル庁が運営する「デジタルマーケットプレイス（DMP）」に掲載されており、国が定める一定の基準を満たした、自治体が安心して利用できるサービスであること。

## 10 各システムの連携性・操作性

各システム間の連携性が高く、データやFAQ等の情報を共通で利用できること。

共通のユーザーインターフェースにより、職員が同一の操作方法で管理・運用できること。

## 11 操作研修、導入支援

### (1) 職員向け研修内容（機器操作）

ソフトウェア類全体の構成及び機能概要と操作の説明を行い、職員の習熟を図ること。

### (2) 管理者向け研修内容（管理・運用）

管理機能を含めたソフトウェア類全体の使用方法及びシステム障害発生時の対処方法の説明を行い、管理者の習熟を図ること。

### (3) 研修方法（管理・運用）

(1) (2)の実施方法は、マニュアルの配布・説明やオンラインなどでの説明も行うこと。受託者は、運用開始以降、必要に応じて職員に対しその操作等について研修を行うとともに、市からの問合せについて速やかに対応できる体制を整備すること。

(4) 研修スケジュール

研修スケジュールについては、市と受託者との協議により決定する。

ア 導入支援

導入に必要な情報等の導入支援を充実させること。

イ その他

受託者は、システムのバージョンアップ等を行った場合、操作マニュアルを更新し、市に提供するものとする。

1.2 機能要件

本システムに係る機能要件は、それぞれ以下の通りとする

基本機能	<ul style="list-style-type: none"><li>・自立設置可能であること。</li><li>・音声スピーカーを内蔵していること。</li><li>・マップや画像が明瞭で、視認性に優れていること。</li><li>・マップは拡大、縮小ができること。</li><li>・メニュー表示が明瞭で、操作性に優れていること。</li><li>・英語、中国語、韓国語等の複数の言語対応（テキスト・音声）、拡張ができること。</li><li>・それぞれのFAQに対して、関連するFAQも案内できること</li><li>・案内結果として、利用者からのアンケートをとり、フィードバックを得ることができること</li></ul>
音声機能	<ul style="list-style-type: none"><li>・音声の入出力が可能であること。</li><li>・音声認識機能を有し、音声情報から案内ができること。</li><li>・音声（ボイス）による応答ができること。</li><li>・AIから音声による呼びかけができること。</li></ul>
遠隔機能	<ul style="list-style-type: none"><li>・AIが対応できない問い合わせは、人が遠隔端末からビデオ通話で対応できること。</li><li>・職員は専用タブレットから接続ができること。</li><li>・アバターと本人映像の切り替えができること。</li><li>・ミュート機能が使えること。</li><li>・人による遠隔対応の場合、画面に資料を共有できること。</li><li>・リアルタイムの同時通訳機能を有すること。</li></ul>
機器機能	<ul style="list-style-type: none"><li>・ディスプレイ及びタブレットのサイズは本業務の目的を鑑み、適切なサイズを提案すること。</li><li>・タッチパネル機能を有すること。</li><li>・筐体については、点検や修理が行いやすいよう、メンテナンス性に配慮された仕様であること。</li></ul>

その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・FAQ管理やコンテンツ管理は遠隔操作で行えるものであること。</li> <li>・コンテンツ管理は職員側でも自由に行えるものであること。</li> <li>・拡張機能として、FAQを自動翻訳で多言語に変換できるものであること。また今後は電話対応との拡張を想定できる仕様であること。</li> <li>・PDFやtxtから、FAQや回答を生成できるようにすること。</li> <li>・AIからのFAQ提案やアドバイスが受けられるようにすること。</li> <li>・利用数、利用ユーザー数、利用者の性別・年齢割合、質問ログを取得できること。また、これら得られた情報が管理画面上からいつでも確認できること。</li> <li>・案内キャラクターを設定可能であること。</li> <li>・案内キャラクターの服装の着せ替えができること。</li> </ul>
-----	---

### 1.3 非機能要件

本システムに係る共通の非機能要件は以下のとおりとする。

システムインフラ要件	セキュリティ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ユーザー認証、アクセス制御、権限管理、ログ取得、ソフトウェア脆弱性対策、ウイルス対策を行うこと。</li> </ul>
	アクセス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・鳴門市役所庁舎内および、市が指定するURLからアクセスできること</li> </ul>
	運用体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報システムの操作方法・システム障害など、本市からの問合せについての一元的な窓口を準備すること。</li> <li>・対応に必要となるサポート体制を構築すること。</li> </ul>
可用性・信頼性	サービス時間	<ul style="list-style-type: none"> <li>・原則、利用できる時間は、鳴門駅前観光案内所開館時間とする。</li> <li>・ただし、メンテナンスなどの停止時は、上記限りではない。</li> </ul>
	計画停止予定通知	<ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急時を除き、1か月以上前とする。その場合には市の合意を得ること。</li> <li>（緊急時とは、システムの故障や緊急性の高いセキュリティ対策などを想定）</li> <li>・計画停止時間は、可能な限り業務に影響のない時間帯を考慮すること。</li> </ul>
	目標復旧時間	<ul style="list-style-type: none"> <li>・問合せを受けてから復旧までの時間は、原則、1営業日以内とすること。ただし、事前に遅延の許可を得た場合を除く。</li> </ul>

	ログの取得	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本システムのログ取得・管理を実施すること。</li> <li>・アクセスログ、操作ログについては、標準的なログ項目（時間、操作内容、対象データ等）を提供可能なこと。また、本市にc s v形式などのデータで提供できるようにすること。</li> <li>・アクセスログには、利用者を特定するID、アクセス日時などを含めること。</li> </ul>
	データの保存期間	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市が指定した日数のデータは、システム上に保存できること。</li> </ul>
性能要件	応答時間	<ul style="list-style-type: none"> <li>・3秒程度。</li> <li>・業務に支障がでないように考慮すること。</li> </ul>
	バッチ処理時間	<ul style="list-style-type: none"> <li>・30分以内。</li> <li>・業務に支障がでないように考慮すること。</li> </ul>
	拡張性要件	<ul style="list-style-type: none"> <li>・長期的利用を考慮したディスク容量を確保すること。</li> <li>・将来的な通信量、格納データ容量の拡大に備えたものとする。</li> </ul>
	その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・主体認証、アクセス制御、権限管理、ログ取得・管理、ソフトウェア脆弱性対策、ウイルス対策等を実施すること。</li> <li>・不正操作等により、サービス提供不能に陥ることが無いよう対策を講じること。</li> </ul>

#### 1.4 拡張性、追加提案

本仕様書に記載の機能以外で、拡張性や追加提案があれば随時提案をすること。

#### 1.5 情報セキュリティに関する受託者の責任

- (1) 受託者は、本市情報セキュリティポリシー等に基づき、情報セキュリティを確保できる体制を整備するとともに、情報漏えい等の情報セキュリティ侵害への対策が十分に講じられた作業環境において、本業務に係る作業を実施するものとする。なお、本市電子情報安全対策基準については、受託者のみに提示する。
- (2) 受託者は、本業務に係る作業を実施するすべての関係者に対し、私物（関係者個人の所有物等、受託者管理外のものを指す。以下、同じ。）コンピュータ及び私物記録媒体（USBメモリ等）に本市に関連する情報を保存すること及び本業務に係る作業を私物コンピュータにおいて実施することを禁止するものとする。
- (3) 受託者は、本業務における情報セキュリティ対策の履行状況について、職員に確認を求められた場合には、これを報告するものとする。また、受託者は履行状況について、本市が自ら確認しようとすることに協力するものとする。
- (4) 受託者は、本業務における情報セキュリティ対策の履行状況について本市が改善を求めた場合には、本市と協議の上、必要な改善策を立案して速やかに実施するものとする。

- (5) 受託者は、本業務に係る作業中及び契約に定める瑕疵担保責任の期間中において、受託者における情報セキュリティ上の問題を原因とした情報セキュリティ侵害が発生した場合には、直ちに職員へ報告の上、受託者の責任及び負担において、次の各事項を速やかに実施するものとする。
- ア 情報セキュリティ侵害の内容及び影響範囲を調査の上、当該情報セキュリティ侵害への対応策を立案し、本市の承認を得た上で実施すること。
  - イ 発生した事態の具体的内容、原因及び実施した対応策等について報告書を作成し、本市へ提出して承認を得ること。
  - ウ 再発防止対策を立案し、本市の承認を得た上で実施すること。
  - エ 上記のほか、発生した情報セキュリティ侵害について、担当職員の指示に基づく措置を実施すること。

## 16 実績報告

### ①報告資料

- ・月次報告書
- ・委託業務実施報告書（委託業務完了後）

### ②報告内容

- ・接客対応件数
- ・対応所要時間
- ・その他対応件数（要内訳）

※報告書の内容及び様式等は、発注者と受注者で協議のうえ定めるものとする。

## 17 一般的留意事項

- (1)受託者は、業務の遂行について随時報告を行うこと。
- (2)受託者は、業務期間はもとより期間終了後も、当該業務で知り得た機密、個人情報等の取り扱いについて厳守すること。

## 18 委託料の支払

委託料の支払は、業務終了後に提出される業務完了報告書に基づき、鳴門市が検査を行い、契約書に定められた内容に適合していると認められるときは精算払いをするものとする。

## 19 その他事項

- (1)今回の業務委託により制作される成果物の著作権（著作権法第27条・第28条に規定する権利を含む）、所有権等、その他の一切の権利は鳴門市に帰属するものとする。ただし、受託者が従来から権利を有していた受託者固有の知識、技術に関する権利等（以下、「権利留保分」という。）については、受託者に留保するものとし、この場合、鳴門市は、権利留保分についての当該権利を、使用期限の定めなく無償で非独占的に使用できるものとする。
- (2)成果物は、鳴門市が自由に二次使用（加工、ホームページへの掲載等）できるものとする。
- (3)受託者の記述が、特許権などの法令に基づいて保護される第三者の権利が対象となっているものを使用した結果生じた責任については、受託者が負うものとする。
- (4)受託者は本事業公募に係るすべての書類、またその内容について、鳴門市の許可なく譲渡、公開をしてはならない。

- (5)受託者は、本件業務を第三者に委託し、または請け負わせることはできない。ただし、あらかじめ文書により鳴門市の承認を受けた場合はこの限りではない。
- (6)本業務仕様書に定めのない事項については、鳴門市と都度協議するものとする。