

五泉市観光案内所AIインフォメーションシステム  
構築運用業務仕様書

令和7年5月  
新潟県五泉市

## 目次

|    |                    |   |
|----|--------------------|---|
| 1  | 業務名称               | 1 |
| 2  | 事業期間               | 1 |
| 3  | 業務場所               | 1 |
| 4  | 導入目的               | 1 |
| 5  | 前提事項               | 1 |
| 6  | 導入物件               | 1 |
| 7  | 実施体制、スケジュール        | 2 |
| 8  | 業務実績               | 2 |
| 9  | 操作管理方法研修、導入支援      | 2 |
| 10 | 機能要件               | 3 |
| 11 | 非機能要件              | 4 |
| 12 | 拡張性、追加提案           | 5 |
| 13 | 情報セキュリティに関する受託者の責任 | 5 |
| 14 | 提出物                | 6 |
| 15 | その他                | 6 |

本仕様書は、五泉市（以下「本市」という。）が観光案内所A I インフォメーションシステム（以下「本システム」という。）を導入・運用するにあたり、必要な事項を記したものである。

- 1. 業務名称 五泉市観光案内所A I インフォメーションシステム構築運用業務
- 2. 事業期間 設計・構築期間 契約の日から令和7年9月30日  
本稼働・運用期間 令和7年10月1日から令和10年3月31日  
（令和7年10月1日から本システムの運用を開始するにあたり、本システム及び機器一式について支障のないよう納入、設置を完了すること。）
- 3. 業務場所 五泉市観光案内所 外  
（交流拠点複合施設「ラポルテ五泉」内 五泉市赤海 863 番地）外
- 4. 導入目的 本市では五泉市観光案内所の案内・運營業務を（一社）五泉市観光協会に委託しており、多様化する観光案内業務、インバウンド需要の高まりとともに多言語対応へのニーズなど、対応できる人手・労働不足は顕著である。観光案内所にデジタルサイネージのA I インフォメーション端末を導入し、チャットボット搭載の端末と「会話」、「コンテンツの自動生成」等での応答により人材不足の解消と利用者サービスの向上を図る。
- 5. 前提事項 本システムの日常的な運用、管理、操作、遠隔ビデオ通話のオペレーター対応等については、本市と（一社）五泉市観光協会で別途、運営委託契約をする予定のため、それをふまえて提案すること。なお、本仕様書内の「職員」には（一社）五泉市観光協会の職員を含めるものとする。（ただし、情報セキュリティに関する項目を除く）

6. 導入物件

導入する主な機器やソフトウェアは、下記のとおりとする。

| 種類     | 名称                                                        | 数量 |
|--------|-----------------------------------------------------------|----|
| ハードウェア | タッチパネル機能付き自立型デジタルサイネージ<br>（40インチ程度）<br>※集音マイク、カメラ、スピーカー内臓 | 1台 |
|        | オペレーター用専用端末及び<br>回線使用に必要な周辺機器                             | 1式 |
| ソフトウェア | デジタルインフォメーションシステム                                         | 1式 |

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将来の拡張性や追加できるオプション等に分けて提案すること。

インターネット等の使用に係る回線使用料も提案価格に含めること。

契約期間内において、ハードウェアについては保守業務、ソフトウェアについては利用ラ

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本市が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うえ決定する。

## 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、職員等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、システムの円滑運用に資するため、定期的な点検、清掃等を行うとともに、必要に応じて消耗品の補充を行える体制を整備すること。

オ 受託者は、機器類の破損や障害及びそれらに伴う事故等が発生したとき、又は観光案内情報・広告等に苦情があったときは、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) 本業務における実施スケジュール

ア 契 約 予 定：令和7年6月末

イ 設 計・構 築：契約日から令和7年9月30日まで

ウ 本稼働・運用：令和7年10月31日から令和10年3月31日まで

エ 契約後、速やかに「業務工程表」を提出すること。

## 8. 業務実績

本業務を実施するにあたり、過去に本業務の内容と同種、類似業務を受注していること。

## 9. 操作管理方法研修、導入支援

### (1) 職員等向け研修内容（機器操作）

機器類全体の構成及び機能概要と機器類の操作の説明を行い、職員等の習熟を図ること。

### (2) 管理者向け研修内容（管理・運用）

管理機能を含めた機器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・説明だけでなく、機器類を使用した実地を行うこと。受託者は、必要に応じて職員等に対してその操作等について研修を行うとともに、本市等からの問い合わ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、本市と受託者との協議により決定する。

#### ア 導入支援

インフォメーションに必要な情報の提供やテンプレート作成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。

10. 機能要件

本システムに係る機能要件は、以下のとおりとする。

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 基本要件 | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 自立設置可能であること</li><li>・ A I による高度な対話機能と自然言語処理能力を有すること。</li><li>・ A I 学習機能</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>・ それぞれの F A Q に対して、関連する F A Q も案内できること。</li><li>・ 観光案内の結果として、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><li>・ 案内内容は観光情報案内や市内施設への地図の表示等を中心とし、A I を活用して質問候補を表示、選択結果に応じて音声、テキスト、地図、画像で適切に案内すること。</li><li>・ 遠隔地の職員（（一社）五泉市観光協会の職員を想定。以下「オペレーターという。」）とリモートでビデオ通話（アバターとカメラを切り替えられる機能）を行うことができる機能を有すること。</li><li>・ ミュート機能が使えること。</li><li>・ また、オペレーター側の操作端末画面（PDF ファイルやウェブサイト等）をサイネージ側の端末画面で共有できる機能を有すること。</li><li>・ 多言語（英語、中国語(繁体字・簡体字)、韓国語など）に対応できる機能（自動翻訳機能）を有すること。</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>・ A I から音声による呼びかけ（来場者に反応した自動での呼びかけ）や定期的な音声による呼びかけができること。</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 機器機能 | <ul style="list-style-type: none"><li>・ ディスプレイとスタンドが一体化した自立設置型であること。</li><li>・ 集音マイク、カメラ、スピーカーが必ず内蔵されていること。</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>・ F A Q 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></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <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。</li> <li>・PDFやtxt等のデータから、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着せ替えができること。</li> </ul> |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 1 1. 非機能要件

本システムに係る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 | ネットワーク   | ・システムを運用する上で必要となるインターネット接続機器、通信回線、その他周辺機器についても提案に含めること。(回線使用料も含む。)                                                                                                                                                                                                                                                             |
|            | アクセス拠点   | ・(一社)五泉市観光協会 新潟県五泉市駅前 1-5-4                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|            | その他機器    | ・その他、システムを運用する上で必要なソフトウェア・ハードウェア・周辺機器(マイク等)については提案に含めること。                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 可用性・信頼性    | 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、本市からの問い合わ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し、その体制図及び夜間、休日を含む緊急時の連絡先等を含めた緊急時対応手順書を提出すること。</li> </ul>                                                                                                                                                 |
|            | サービス時間   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・観光案内所の開所日は原則、設置施設である「ラポルテ五泉」の開館日とする。</li> <li>・原則、設置施設のラポルテ五泉の開館時間である午前9時00分～午後10時00分とする。</li> <li>・ただし、遠隔操作等に対応可能な時間は(一社)五泉市観光協会の業務時間内である午前8時30分～午後5時00分までとする。</li> <li>・繁忙期など本市の求めに応じて上記利用時間以外の時間帯においても利用できるようにすること。</li> <li>・サービス時間に係る要件を満たすように、ハードウェア保守の具体的な方法を提示すること。</li> </ul> |
|            | 計画停止予定通知 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急時を除き、1ヵ月以上前とする。その場合には本市の合意を得ること。(緊急時とは、ハードウェア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ユーザー業務に支障のない時間帯を考慮すること。</li> </ul>                                                                                                                                                       |



きる体制を整備するとともに、情報漏洩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。

- (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、本市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、直ちに本市職員へ報告の上、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、本市職員の指示に基づく措置を実施すること。

- (6) 受注者は契約の履行にあたり知り得た情報を本契約の履行用に供する目的以外に利用しないこと。また、承諾なしに第三者に開示しないこと。契約の終了後においても同様であること。

#### 1 4. 提出物

システム構築後は下記の資料を作成し、それぞれ提出すること。

- (1) 納品機器一覧表 1 部
- (2) 操作マニュアル 必要部数
- (3) 納品機器及び作業内容完了報告書 1 部  
(機器の設置及び設置時の作業内容がわかる写真等を添付すること)

#### 1 5. その他

- (1) 契約は「2. 事業期間」に記載の期間の長期継続契約とし、契約期間全体の費用を令和7年度に一括して支払うものとする。
- (2) 法令上必要な申請については受託者において行うこと。
- (3) 本業務の遂行にあたり、必要がある場合は相互調整のため打合せを行うものとする。
- (4) 本業務の遂行に伴う打合せ、資料、計画等の内容については、外部に漏洩しないこと。
- (5) この仕様書に定めのない事項及び疑義が生じた場合は、別途協議するものとする。

- (6) 契約期間満了時には、納品した対象機器等の撤去を行い、機器に保存されたデータを完全消去し、その作業が完了した旨の証明書を提出すること。また、別のシステムへ切替えが必要となった場合に本市の求めに応じて、本システムに蓄積された案内情報等のデータを提供し、切替えを円滑に行えるよう協力すること。