

知名町来庁者案内バリアフリー化推進事業業務委託仕様書

1 業務名

知名町来庁者案内バリアフリー化推進事業

2 業務の目的

知名町では、住民の生活背景の多様化に伴い、行政情報や窓口案内、利用可能な制度の周知不足が課題となっている。特に高齢者やデジタルデバイス未所有者、障がい者、外国人等に対し、場所に応じたリアルタイムな個別案内を提供することで、誰もが直感的に必要な情報に辿り着けるユニバーサルな環境を整備する。

本業務は「地域未来交付金（デジタル実装型 TYPE A）」を活用し、町民の利便性向上と有事の防災機能強化を両立させることを目的とする。あわせて、スマートフォン（町公式LINE等）への情報連携により、デジタルデバイス対策と継続的な情報接点の創出を図る。

3 業務委託期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

4 運用開始日

令和9年1月18日（予定） ※契約後、作業スケジュールにより要調整

なお、運用テスト等を含めて町担当者の検認を開始期日の7日前には終わることとする。

5 設置施設及び設置台数

知名町役場庁舎内（計2台）

- ・情報配信用デジタルサイネージ：1台
- ・タッチパネル式ディスプレイ：1台

※詳細な設置場所については、別紙1に示した場所を予定しているが、来庁者の動線を踏まえ、受注後、町と協議の上決定すること。

6 業務概要

- (1) デジタルサイネージ機器（タッチパネル式1台、情報配信用1台）、配線類、STB（再生端末）等の調達及び設置
- (2) 各端末を遠隔管理するためのクラウド型コンテンツ管理システム（CMS）の構築・設定
- (3) デジタルサイネージ向けコンテンツ（フロア案内、行政情報、防災情報、多言語対応等）の企画・制作

- (4) 町公式LINE等のデジタル施策への誘導、及び効果測定（データ取得）のための仕組み構築
- (5) システムの試験運用、調整、及び町職員に対する操作研修等の実施
- (6) 機器の保守、障害対応（ヘルプデスク）、その他本業務に必要な事項

7 業務要件

(1) デジタルサイネージ等の整備に必要となる機器の導入要件

各機器の設置場所は、別紙1に示した場所を予定しているが、現地調査等により別の設置場所を提案する事も可能とする。最終的な設置場所については、受託者、町（施設管理者）等との協議の上、決定することとする。

設置するデジタルサイネージ機器については、周辺機器も含め、役場庁舎内の現況に相応しい意匠となるような提案をすること。また、役場内の明るい環境下でも視認性が確保され、来庁者が利用しやすい設計とすること。

納入する機器は全て新品とし、買い取りとする。また、受託者が想定する用途、設置場所等を考慮して、より良い機能等の提案も可とする。

※提案上限金額の範囲内において、機器の台数を増やす提案をすることも可能とする。

【機器構成及び仕様】

① 情報配信用デジタルサイネージ（屋内用） 1台

- ディスプレイサイズは、50～55インチの高輝度・広視野角パネルとする。ただし、縦向きで設置する場合は55インチ以上も可能とする。
- 設置形式は、移動可能なスタンド式とする。
- 用途については、最新の行政情報、イベント情報、啓発動画等のループ再生、有事の防災情報の発信を想定している。
- 解像度は、FDH（1920×1080）以上とする。

② タッチパネル式ディスプレイ（屋内用） 1台

- ディスプレイサイズは、50～55インチの高輝度・広視野角パネル（直感的なタッチ操作に対応した静電容量方式等）とする。ただし、縦向きで設置する場合は55インチ以上も可能とする。
- 設置形式は、車椅子利用者や子供等、多様な利用者が操作しやすい高さに調整及び移動可能なスタンド式、またはユニバーサルデザインに配慮した筐体とする。
- 用途については、来庁者自身が操作して目的の窓口や情報を探すためのインタラクティブな案内盤を想定している。
- 解像度は、FDH（1920×1080）以上とする。

③ 共通要件（STB・周辺機器等）

- 24時間連続稼働に対応し、停電復旧後に手動操作なしで自動再起動・放映再開ができること。
- 通信環境に応じ、無線LAN若しくは有線LANによりネットワークに接続することができること。（有線LAN配線が必要な場合の工事費は提案に含めること。なお、無線LANの接続については、庁舎内に整備している既存のWi-Fi環境を利用すること。）
- パワーポイントで作成したデータを掲載できるようにするなど、汎用性の高いデジタルサイネージ機器とすること。
- システム設計及びインストール作業については必ず受注者において行うこと。また、システム設計に係る費用はすべて受注者の負担とする。
- 本仕様書に明記のないハードウェア・ソフトウェアであっても、本業務を円滑に運用するために必要なものがある場合は、それらも含めたシステムとすること。

(2) クラウド型コンテンツ管理システム（CMS）の要件

- ① インターネットに接続したクラウドサーバー等を経由した運営用PCによるコンテンツの管理（登録、編集、スケジュール等）を可能とすること。
- ② 複数台のサイネージに対し、月平均20件以上のコンテンツ配信を安定して運用できること。また、特定の端末のみ（情報配信用のみ等）、または全端末一斉のコンテンツ配信が選択できること。
- ③ 運営用ソフトウェアまたはアプリケーションにより、専門知識のない職員でも直感的な操作をもってコンテンツの更新・操作ができるものを提案すること。文字、静止画、動画を容易にアップロードできること。
- ④ 業務完了後の「デジタルサイネージ」に掲載するコンテンツ更新は知名町において行うことから、仕様の変更など大幅な変更を除き、発注者において新たな費用負担が生じないような提案をすること。
- ⑤ 導入から3年後を目処に、「旧庁舎跡地施設」など他の公共施設へも容易に横展開・拡張ができるシステム設計であること。増設時のライセンス体系に関する考え方を提示すること。
- ⑥ 本業務では、各コンテンツ内に広告枠を設けることが可能なコンテンツ運営ソフトウェアを採用すること。
- ⑦ 庁舎の開庁時間内において、技術的な問題なく99.5%以上の稼働率を維持できる安定性を持つこと。

(3) 制作するコンテンツに関する要件

- ① 多言語インフォメーション機能（タッチパネル式端末向け）

- 庁舎内の組織図（課名）からの検索ではなく、「住民票が欲しい」「引っ越し」「子育て」「税金」といった住民目線の「用件」をタッチメニューとして並べ、直感的な操作（または音声入力等）で目的を探せる機能を有すること。
 - 選択した用件に該当する目的の窓口番号と、現在地からの移動経路図を画面上に即座に分かりやすく表示すること。
 - 外国からの観光客や住民に対応するため、日本語・英語・中国語（簡体字・繁体字）・韓国語の5言語に対応し翻訳表示するものとする。
- ② 行政情報の配信およびスマホ連携機能（主にタッチパネル式端末向け）
- 最新の行政情報、町の施策、各種手続きの案内などを、利用者が画面操作で分かりやすく探せるよう配信すること。（※一部コンテンツは情報配信用端末でのループ再生等と併用可とする）
 - 町が提供している支援制度や補助金の一覧から、利用者が自身の属性や関心事（「農林業を営んでいる」「子育て中」「移住を考えている」など）をタッチして絞り込み、該当する事業の概要を表示できるコンテンツを設けること。
 - 各種案内や上記で該当した支援事業の画面上に二次元コード（QRコード）を表示し、来庁者が自身のスマートフォンで読み取ることで、詳細情報を知名町の公式LINE等に転送し、持ち帰り・継続確認ができる仕組みと連動させること。
- ③ コンテンツの更新体制等
- タッチパネル式サイネージのイラストマップ（フロア案内等）の各コンテンツ更新については、発注者からの依頼があった場合、受託者においてコンテンツの制作を行い、更新を行うこと。また、更新に係る費用も含め、次年度以降の契約内容についても提案をすること。
- ④ コンテンツ作成および将来の拡張性に関する要件
- コンテンツ作成にあたって、デザイン・レイアウト・必要な素材等の撮影については、受注者が行うものとする。なお、必要な素材等については、あらかじめ受注者が保有している素材を使用して差し支えない。また、双方協議の上、知名町が所有し提供する素材を使用することも可とする。
 - 本業務のほか、先進的なコンテンツが将来的に追加できる拡張性について、提案内容に含めること。
- ⑤ 配信コンテンツの基本要件（主に情報配信用端末向け）
- コンテンツは、役場来庁者に対して受動的かつ効果的に情報を伝達するため、動画や静止画による情報配信やPRを行うものとする。具体的な内容は受注後、町と協議の上決定するが、以下のような内容を想定する（受託者からの新たな提案も可）。

- **行政・暮らしの情報**: 町の重要施策、各種手続きの案内、健康づくりや子育て支援等の啓発情報、公共施設の利用案内など
- **イベント・地域PR情報**: 町内イベントの告知、特産品やふるさと納税のPR、町民参加型企画の案内など
- **防災・防犯・交通安全情報**: 避難所の案内、ハザードマップの周知、交通安全や特殊詐欺被害防止の啓発など
- **公式LINE等の閲覧・誘導**: 知名町公式LINEの友だち追加を促す二次元コードの表示や、公式SNSの閲覧機能など（フォロワー数の増加を図る仕組み）
- その他、本業務の目的に合致する提案コンテンツ

(4) データ取得と目標値（KPI）について

本業務は「地域未来交付金」を活用した事業であるため、施策の効果測定および今後の町民サービス向上に活用可能なデータを取得できる仕組みとすること。契約業者においては以下の指標を念頭に事業展開を企画すること。

（※下記は例示であり、受注後町と協議の上確定する）

① アウトプット指標

- デジタルサイネージ端末の月間平均利用者数（計測時期は3月末とする。）
 - ・ 2026年度 50人（初年度の計測は2月、3月の平均値とする。）
 - ・ 2027年度 70人
 - ・ 2028年度 90人

※参考：2026年3月の来庁者数は約870名

② アウトカム指標

- デジタルサイネージに対する来庁者の総合満足度（計測時期は3月末とする。）
 - ・ 2026年度 85%
 - ・ 2027年度 88%
 - ・ 2028年度 90%

(5) 障害時対応及び保守・ヘルプデスク要件

- 本業務で設置するデジタルサイネージ機器のメーカー等保証期間は、提案事項とする。この保証期間内に発注者の責めによらない機器の故障等が発生した場合、管理運営・保守契約の継続に関わらず、無償修復を行うこと。ただし、本修理作業に係る現地作業費は別途知名町と協議の上、決定すること。
- 供用開始までの試験運用中のクラウドサーバー使用料やインターネット通信費については、本業務に含めるものとする。
- 物理的な故障時、本町が離島であることを踏まえ、故障判断後速やかに（原則翌営業日）設定済みの代替機を発送する体制を有すること。

- 交換作業を町職員が行う場合、電話等による遠隔ナビゲート、または詳細な手順書を提供すること。
- 平日の開庁時間内に、操作方法や不具合に関する問い合わせを受け付ける専任のヘルプデスク窓口を設置すること。
- 運用開始前に、運用担当職員向けに実機を用いた操作研修を実施すること。

8 セキュリティ・ネットワーク要件

- (1) クラウドサービスは、政府情報システムのためのセキュリティ評価制度（ISMAP）登録済、またはそれと同等のセキュリティ水準を満たすこと。
- (2) 通信の暗号化（HTTPS等）を必須とし、不正アクセス防止対策等の適切なセキュリティ対策を講じること。

9 設計及び設置に関する要件

- (1) 機器の筐体設計、寸法、取付箇所、電気工事、及びネットワーク接続環境については、知名町役場担当者と事前に十分に協議し、承認を得た上で設置すること。
- (2) 設置にあたっては、地震等による転倒・落下防止など来庁者の安全を確保する十分な措置をとること。
- (3) システム導入に伴う各種配線や機器の設置は、庁舎の美観や窓口業務を損なわないよう配慮して施工すること。作業を行うときは、必要に応じて安全通路を確保すること。
- (4) 機器を稼働させるために必要な電源については、知名町側で準備するものとする。

10 所有権等

- (1) 本業務の成果物（コンテンツ）に関する権利、及びそのデータに関する所有権並びに著作権（著作権法第27条及び第28条に規定する権利を含む）は、知名町に帰属するものとする。ただし、市販品や受託者が保有する既存のソフトウェア・ハードウェア部分は除く。
- (2) 受託者は、知名町に対し、成果物が第三者の著作権、特許権、商標権を含むいかなる知的財産権も侵害するものではないことを保証すること。万一、第三者との間に紛争が生じた場合は、受託者の責任と費用負担において解決すること。
- (3) 成果物は、原則知名町において加工、二次利用及び第三者への公表ができるものとする。

11 情報セキュリティ・個人情報の保護

- (1) 委託業務の履行に当たり、個人情報を含む情報の取り扱いについて、情報セキュリティの重要性を認識し、情報の漏えい、紛失、盗難、改ざんその他事故等から保護する

ため、適切な管理を行わなければならない。

- (2) 業務を通じて知り得た個人情報や機密情報は、業務の用に供する目的以外に使用、または第三者に提供してはならない。

12 業務委託料の支払い

受託者は、事業終了後に報告書を提出した後、委託料を知名町に請求する。知名町は、受託者の指定する口座に、請求日から30日以内に請求額を振り込むものとする。

13 再委託の禁止

再委託は、原則認めない。ただし、専門的な技術を要する部分など合理的な理由があり、書面により知名町の事前承認を得た場合は、この限りではない。

14 報告及び検査

知名町は、必要があると認めるときは、受託者に対して、委託業務の履行状況その他必要な事項について報告を求め、検査することができる。

15 契約の解除

知名町は、受託者が次の各号のいずれかに該当したときは、催告その他の手続きを要しないで、直ちに契約の全部または一部を解除することができる。

ア. 監督官庁から営業取り消し、停止等の処分を受けたとき

イ. 支払停止若しくは支払不能の状態に陥ったとき又は手形交換所から不渡処分を受けたとき

ウ. 破産、会社更生、民事再生法手続開始決定の申し立てがあったとき

エ. 第三者より差押、仮処分、強制執行等の申立を受けたとき

オ. その他、契約に対する重大な違反があり、是正勧告に従わないとき

16 その他

(1) 本業務の実施に当たっては、関係法令を遵守すること。

(2) プロポーザル（または入札）により選定された事業者と提案業務の実施方法等について協議・調整を行い、場合によっては双方協議の上、業務内容に修正・変更を加える場合がある。

(3) 成果物が本仕様書に反することが判明した場合には、受託者は納品後であってもデータの修正を無償で行うこと。

(4) この仕様書に定めのない事項について疑義が生じた場合は、受託者と知名町が必要に応じて協議して定めるものとする。