

広島県庁舎受付分身ロボット運用等業務委託仕様書

1 事業目的

広島県の顔である県庁正面受付に、自宅等の遠隔地からでも働くことのできるデジタル環境を整えることで、従来の対面による業務とは異なった新たな働き方を提供することにより、重度の障害を有する等の様々な事情により自宅等から外出して働くことができない人に対して、就業意欲を起こさせ、社会参加の機会創出を図ることを目的とする。

2 プロポーザルのねらい

現代におけるデジタル技術は、我々の想像を超えるスピードで日々進化しており、技術の発達により、自宅等の遠隔地からでも、多種多様な働き方が可能となってきている。

そのような中で、本県においても様々な事情により自宅等から外出できないが、自宅等からでも働きたい人に向けて最新のデジタル技術を用いた新しい労働環境の整備を積極的に行っていく必要がある。

本業務は、そのトライアルとして、県庁正面受付において分身ロボットを通じた案内業務を実施するものである。

案内業務については、県民に対して安定したサービスの供給が求められることから、分身ロボットやその利活用に精通した受注者からの提案を受け、その知識や経験、実績から導き出されるアイデアを活用するため、公募型プロポーザルを実施するものである。

また、本業務を通じて、受付での案内業務に加えて分身ロボットを活用して実施することができる業務内容を追求し、分身ロボットによる多様な可能性を検証していくものである。

3 業務概要

(1) 業務名

広島県庁舎受付分身ロボット運用等業務

(2) 履行場所

広島県庁舎玄関棟受付（広島市中区基町 10-52）

(3) 履行期間

契約日～令和5年12月28日（木）までとする。

(4) 業務内容

- ア 受付分身ロボットの設置支援
- イ 分身ロボットを利用した受付案内
- ウ 分身ロボットを活用した受付案内に向けた事前研修
- エ 本業務における実施報告の提出
- オ その他、運用開始に当たり受注者が必要と認める作業

4 事業費

1,295千円（消費税及び地方消費税を含む）

5 基本仕様

以下の仕様は、本業務の運用に必要な最低限度のものであるため、入札においては満たされていることを前提とする。

なお、当該仕様を超える提案をした場合は、発注者と受注者で協議を行い、最終的な仕様を決定する。なお、分身ロボット等については、発注者に対する貸出とし、本業務終了後、受注者に返却するものとする。

(1) 分身ロボットの仕様

分身ロボットについては、分身ロボットに加え、呼び出しボタン、受付案内を実施するためのサブディスプレイを備えたものとする。また、遠隔地から操作及び会話できるよう分身ロボットにはカメラ、スピーカー、マイクを備えたものとし、受付案内時には、カメラ、スピーカー、マイクを通じて、来庁者と会話できるものとする。それぞれ以下の条件を満たすものとする。

ア ロボットサイズ

H40cm × W30cm × D30cm 程度（来庁者から確認できるサイズ）

イ サブディスプレイ

タッチ操作可能なディスプレイであり、独立してインターネットに接続可能であるものとする。また分身ロボット等を通じて、画面の操作が可能なアプリケーション等を備えるものとする。

サイズはH 30cm × W 40cm 程度とし、ディスプレイには、独立スタンドも付属するものとする。

(2) 分身ロボット設置要件

ア 分身ロボットは、広島県庁受付台上部に設置する。

イ 分身ロボット等の接続に必要な電源は、発注者において設置場所付近に設置する。また、インターネットについては、受注者の負担により、提案を行う分身ロボット、サブディスプレイの通信に用いる無線の通信機器を手配するものとする。

なお、これにより難しい場合は、提案書において、所要のサービス、発注者の負担等の詳細について提示すること。

ウ 設置に係る資材の調達及び作業は、受注者が行うこと。

エ 受注者は、設置後に利用上の問題がないか検査を行い、発注者の確認を受けること。

6 業務体制・業務内容

(1) 業務時間

1日2時間を原則とする。

なお、発注者と受注者で協議を行い、別途業務時間を決定するものとする。

実際の勤務は令和5年9月15日(金)から令和5年12月14日(木)(予定)のうち、「広島県の休日を定める条例」(平成元年3月27日条例第2号)で定める広島県の休日以外の日とする。

(2) 受付対応職員

受注者において、受付対応職員(以下「受付職員」という。)の手配を行うものとする。また、受付職員が自宅等で利用する電子端末、ネットワーク環境については、受注者で整備を行うこととし、業務に係るシフト調整、業務サポートを行うものとする。

受付職員については、本事業の目的を鑑み、重度の障害を有する等の事情によって自宅等から外出して働くことができない人を優先的に配置すること。また、広島県に在住する若しくは関係ある者を優先的に配置すること。

上記により難しい場合は、事前に発注者に申し出て、発注者の確認を受けること。

重度の障害を有する者以外の受付職員については、例えば次のような者を対象に含めることを想定している。

例 重度障害の家族を介護しており、外出して働くことができない者

(3) 受付案内業務

受付案内業務については、来庁者からの要望に応じて、庁内等の案内を実施するものとする。なお案内の際には、分身ロボットによる対話、サブディスプレイによる案内を実施するものとする。その他、庁舎内の案内に必要なものについては、発注者が準備するものとする。また、現地での対応の際には、必要に応じて、発注者側で来庁者へのフォローを実施するものとする。

また、受付職員が来庁者から受付案内業務に係る苦情を受けたときは、発注者がその対応を行い、遅滞なくその結果を受注者へ連絡するものとする。

(4) 事前研修

受注者は受付職員に対して、事前に案内に必要な項目について研修するものとする。なお、研修項目については事前に発注者に報告するものとし、必要な場合は発注者側から受注者に対して提供した資料を、事前研修に含めること。

また、履行期間中に県庁舎のレイアウト等が変更となった場合は、発注者は受注者に対して遅滞なく知らせ、受注者は受付業務に支障が生じないよう努めること。

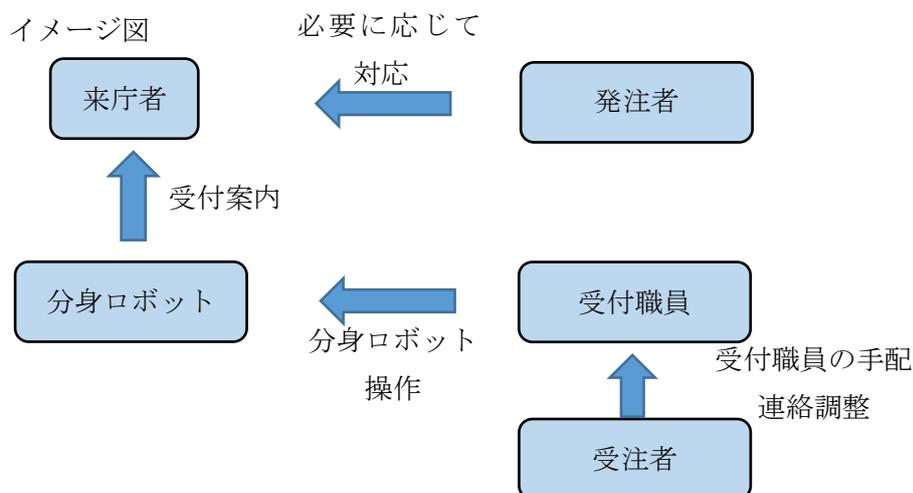
(5) 受付職員の業務の結果報告

受注者は、受付職員の業務に係る日々の対応結果及び結果に対する分析(実際に受付案内業務を行った上での受付職員の意見集約も含む。)を1か月おきに取りまとめて、翌月の10営業日以内に発注者へ報告するものとする。

なお、業務期間中において、来庁者とのトラブル、機器の不具合等、発注者へ早急に報告する必要があると認められるものについては、随時報告するものとする。

7 業務期間中における管理・運用

- 管理・運用に際して必要となる端末の仕様について、提案書で提示すること。
- 業務期間中の運用体制については、下記のイメージ図を参考に、全体の運用に係る構成図について、提案書で提示を行うこと。



(1) 分身ロボットの保守

ア 運用開始日から業務終了までに発生した機器等の不具合については、受注者の負担により復旧すること。

イ 次の時間帯においては、電話、メール等によるサポートを行うこと。

なお、土日祝日を除くものとする。

- ・ 10時～17時30分（予定）

(2) 導入成果物

契約後、以下の資料を電子媒体にて提出すること。

- ア 分身ロボットの操作マニュアル一式
- イ 本業務におけるシステムの操作説明書
- ウ 本業務の問い合わせ窓口情報
- エ 本業務システムの運用体制

(3) 特記事項

ア 守秘義務

受注者は、当該業務の内容及び当該業務に関連して開示を受けた、又は知り得た相手方の技術上若しくは事業運営に係る一切の情報（以下「機密情報」という）に

つき最大限の注意をもって秘密を保持し、事前に本県の書面による承諾を得ることなく、当該業務の目的外で使用し、又は第三者に開示・漏えいしてはならない。なお、受注者は自社の従業員のうち、当該業務に従事する従業員にのみ機密情報を開示するものとし、当該業務に関与しない従業員には、いかなる手段においても一切機密情報を開示し又は使用させてはならない。また、本件の実施完了後は、当該業務に関する情報を返却又は確実に破棄すること。

イ 個人情報の取り扱い

業務の実施にあたっては、個人情報の保護に関する法令や規範を遵守するとともに、個人情報の保護の重要性を認識し、個人の権利又は利益を侵害することのないよう適正な管理を行うこと。

8 評価項目

本業務においては、次の項目により評価する。なお、各評価項目の評点については、別紙「評価基準一覧」のとおり。

【目的の理解】

本委託業務の目的やねらいを理解して提案しているか。

【事業運営体制の確実性】

責任者及び担当者が適正に配置され、事業遂行に十分な体制となっているか。重度の障害を有する等の事情のある者を優先的に受付職員として手配し、途切れなく業務を遂行する体制が整っているか。受付職員に対して十分な研修を実施できる環境が整っているか。来庁者が分身ロボットで受付するように誘導する工夫がされているか。受付職員から業務報告や業務への意見を定期的に受ける環境が整っているか。

【機器選定】

分身ロボットのデザインが、設置場所の美観を損なわないものであるか。分身ロボットが来庁者を案内するにあたり、円滑に意思疎通を図ることができる機能性を具備しているか。

【過去実績】

令和5年度以前、過去5年度における同種の導入実績を評価する。※導入前であっても、受注が決定している場合は実績に含むものとする。

【価格評価】

提案内容と比較して適正な入札額であるかを評価する。

9 その他

- (1) 本業務の実施にあたって、発注者は必要に応じて広報を行うこととしており、受注者は発注者の広報に対して、特別の事情が無い場合は、協力するものとする。
- (2) 受注者は、本業務の実施を通じて、受付業務に加えて分身ロボットで実施できること

があれば、事業終了後に発注者へ報告するものとする。

また、受付業務以外であっても、広島県が行う事業において分身ロボットを活用することにより、重度の障害を有する者等の新しい働き方を提案できることがあれば、事業終了後に発注者へ報告する。