

# 佐賀市自律走行式案内ロボット導入業務 要件定義書

## 1 業務名

佐賀市自律走行式案内ロボット導入業務

## 2 業務の概要

### (1) 概要

佐賀市役所本庁1階に自律走行式案内ロボットを導入し、来庁者を目的の窓口や目的の発券機まで先導し案内を行う。また、ロボットの画面を利用し、窓口情報やイベント等の広報媒体として活用する。

### (2) 業務範囲

本業務の範囲は、ロボット本体の納入、初期設定、操作研修、ロボット本体のリース料及び通信料及び運用支援とする。

- ① ロボットの調達（設置、セットアップ）
- ② 初期設定（マップ作製支援、拠点登録、動作テスト等）
- ③ 操作研修会
- ④ 機器リース
- ⑤ 通信料（ロボット本体のみ）
- ⑥ 運用支援（電話、メールによる問い合わせ及び修理受付等）

## 3 履行期限

### (1) 機器導入業務

契約締結日から令和8年7月31日まで

### (2) 運用期間

運用開始日から令和9年3月31日まで

## 4 業務スケジュール

業務については以下のスケジュールを想定し、進捗を図ること。

### (1) 機器の納入

令和8年7月中旬まで

### (2) 初期設定及び操作研修会

令和8年7月下旬まで

### (3) 運用開始

令和8年8月3日（月）

## 5 要件定義

### (1) 基本要件

- ① 導入するロボットは佐賀市役所本庁 1 階の各窓口及び各発券機に案内が可能であること。(フロアの概略図は別添のとおり)
- ② 佐賀市役所 1 階の開庁時間は、月曜、水曜、木曜、金曜は 8 : 3 0 ~ 1 7 : 0 0、火曜は 8 : 3 0 ~ 1 9 : 0 0、日曜は 9 : 0 0 ~ 1 2 : 0 0、1 3 : 0 0 ~ 1 6 : 0 0 であるため、それぞれの曜日に対応できる運用方法を提案すること。
- ③ 市役所 1 階は様々な市民が来庁される場所であるため、安全面には特に配慮し、人や荷物等への衝突回避や停止機能を備えていること。

### (2) 機能要件

- ① 案内業務  
来庁者を目的の窓口や発券機まで自走で先導して案内ができること。
- ② 多言語対応  
タッチパネルで言語の選択をすることにより、多言語での案内ができること
- ③ 音声案内  
音声や画面で各種手続きの説明ができること。
- ④ 遠隔機能  
職員が自席から映像・音声で案内ができること。
- ⑤ 呼び出し機能  
呼び出しボタン等で、職員の呼び出しができること。
- ⑥ 広報機能  
ディスプレイで動画での広報コンテンツの表示ができること。
- ⑦ 変更機能  
フロアレイアウトや案内拠点の変更を職員が設定できること。
- ⑧ 運用支援  
職員からの電話、メール等による問い合わせ及び修理等の受付を行うこと。  
(修理等に係る費用は別途とし、本業務には含みません。)

## 6 セキュリティ

### (1) 佐賀市情報セキュリティポリシー等の遵守

本システムの構築に際しては、佐賀市が定める情報セキュリティポリシー及び個人情報取扱特記事項などの関連規定をはじめとする法令、規則を遵守し、万全の対策を講じること。

### (2) 不正接続等の防止

外部からの不正な接続及び閲覧並びに操作等を防止するための対策を講じること。  
能を有すること。

## **7 その他**

### **(1) 機密の保持**

本業務の遂行で知りえた設定情報及び当市が開示した情報を、本業務の目的以外に使用又は第三者に提供しないこと。

### **(2) 個人情報等の管理**

本業務における個人情報等の取扱にあたっては、個人情報の保護に関する法規を遵守し、個人の権利利益を侵害することのないよう必要な措置を講じること。

### **(3) 協議**

本業務を遂行する上で疑義や問題点等が生じた場合は、速やかに当市と対応について協議すること。

