

佐野市佐野ラーメン店混雑状況可視化等業務委託仕様書

1 業務名

佐野市佐野ラーメン店混雑状況可視化等業務

2 業務目的

本市の観光資源の一つであり、ご当地ラーメンである「佐野ラーメン」を目的に、多くの観光客が来訪している。しかし、店舗において長時間の待ち時間が発生しており、各店舗を訪れた方の満足度低下や市内観光周遊に使える時間の減少等により、観光関連の経済効果が十分引き出せていない状況となっている。このことから、デジタル技術を活用し、ラーメン店の混雑状況を可視化することで、来訪者の行動変容を促し、さらなる市内観光の周遊促進及び満足度向上を目指す。

3 契約期間

契約締結の日から令和7年3月31日まで

4 業務の対象施設

市内ラーメン店（以下「店舗」という。）

（混雑状況の可視化は18店舗、店舗等の情報発信は100店舗程度）

ただし、業務の実施にあたっては委託者に確認・調整すること。

5 委託業務の内容

Webサイトで公開するデジタルマップ（以下「デジタルマップ」という。）上にラーメン店の混雑状況、店舗の情報に加え市内の観光地の情報を表示し、併せてこれに必要なデバイスの設置と維持管理、サポート等の実施、統計情報等の把握を行う。

(1) 混雑状況等の配信について

① 混雑状況の収集・配信

次に掲げるデバイスを店舗に設置し、混雑状況（待ち時間、待ち人数、混雑する時間帯）のデータの収集を行い、リアルタイムの混雑状況をデジタルマップで配信する。

- ・店舗側が手動で簡単に混雑を配信可能なデバイス：11件
- ・店舗で受付・発券を行い、状況をマップ上に反映できるデバイス：4件
- ・店舗設置カメラで混雑状況を感知しマップ上に反映できるデバイス：3件

② 店舗等の情報収集・配信

市内ラーメン店 100 店舗程度のラーメンの特徴やラーメンの写真、問合せ先や住所などの店舗の情報収集を行い、デジタルマップ上で随時配信する。ただし、配信する前に市の確認を受けること。

③ 観光地情報の配信

市が提供する観光地情報をデジタルマップ上で随時配信する。

④ データベース化

収集した情報は、CSV 形式データにより保存し、Web サイトなどから一括出力できるようにしておくこと。データベースに蓄積される混雑状況等の情報には、取得した日時及び取得した属性データを含めた状態で保存すること。保存するデータには、個人の特定につながる情報を含まないものとする。また、サイト訪問数や属性などの情報を収集しデータベース化するとともに、先に述べた情報と同様に一括出力できるようにしておくこと。

⑤ 広報について

サービスの認知向上に向けた効果的な情報発信を行うこと。

(2) 保守管理業務について

① セキュリティ対策

ア 情報漏えい・改ざん検知等に関する新たな脅威への対策、ソフトウェア等のバージョンアップやセキュリティパッチの適用等は随時実施し、Web サイトの安全性を常に確保すること。

イ セキュリティパッチの定期的な適用等のメンテナンスを随時行い、最新の対策状況を保持すること。また、運用の停止を伴うメンテナンスを行う際には、1 週間前までにその旨を市へ連絡し、作業実施の了承を得ること。ただし、作業時間は緊急の場合を除き、2 1時から翌日 9 時までの間とすること。

ウ セキュリティ上の脆弱性または不具合等が発見された場合には、原則として追加の費用なしで早急に対応すること。

エ 第三者からのアクセスによる改ざん等を防止する制御機能を用いて、安全性に考慮して運用すること。

オ 不正操作等、サービス提供不能に陥ることがないように対策を講じること。

カ アクセスログ等の情報を保持・取得をすること。

キ 障害発生に備え、Web サーバ等は毎日バックアップを行い、障害等により Web サーバ等のデータが消失した場合は、速やかに復旧措置を行うこと。

② 障害発生時対応

- ア サーバダウン等トラブルが発生した場合でもサービス停止が最小限になるような措置を講じること。
- イ 障害が発生した際には、店舗の営業時間内の問い合わせに対しては2時間以内に、営業時間外の場合は24時間以内に初期対応を行うこと。ただし、土日祝日を除くこととする。また、障害箇所・範囲の特定、調査などの状況把握を行い、復旧に向けて迅速な対応を行うとともに市に随時対応状況の報告を行うこと。
- ウ 障害発生時に受託者が行うべき行動や、委託者への連絡体制などを示した緊急時対応マニュアルを作成・提出すること。

③ 個人情報保護

受託者（受託者から再委託を受ける事業者を含む。以下同じ。）は、本業務を処理するための個人情報の取扱いについては、当該情報の漏えい、滅失等に特段の配慮を払うとともに、個人情報保護法を遵守しなければならない。

受託者は、本業務を通じて知り得た情報を機密情報として扱い、契約の目的以外に利用し、又は第三者に提供してはならない。また、本業務に関して知り得た情報の漏洩、滅失、棄損の防止、その他適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。契約終了後もまた同様とする。

また、特に、AI カメラ設置箇所周辺には、個人情報保護の観点から来店者に配慮し、ステッカーや貼紙を掲示し、AI カメラ等を用いて情報収集を行っていることについて下記のとおり通知すること。通知内容について情報の変更があった場合、その他必要に応じて適宜更新すること。

- ア 撮影中であること
- イ 撮影の目的
- ウ 個人の特長につながるものではないこと
- エ 設置主体及びその連絡先
- オ システム管理者及びその連絡先

④ 運用管理

- ア 機器等故障時の受託者による障害切り分け及び原因分析
- イ 年2回以上のカメラ清掃及び設置状況の確認・修補作業
- ウ 機器等に関する技術的な問合せ及びサポート対応
- エ 機器等故障時における交換・設置作業
- オ 構成の変更等に伴うシステム構築図及びシステム利用手引書の更新
- カ デバイス設置による諸費用（通信費、電気料等）は、設置店舗が負担するものとする。

6 業務報告等

(1) 進捗状況の共有

業務の進捗状況や結果について、必要に応じ、委託者と打合せを実施すること。
打合せは、原則オンライン会議とする。

(2) 成果品

事業の成果をまとめた業務報告書を電子データ（CD-R等の媒体として使用するソフトは文書にあたってはWord、集計等の数値データにあたってはExcelとする）で1部提出すること。

7 留意事項

本仕様書に疑義が生じた場合、本仕様書により難しい事由が生じた場合及び本仕様書に記載のない事項については、委託者と受託者が協議の上、解決を図るものとする。