

令和8年度岡山市市民サービス窓口改革 PR動画制作業務委託仕様書（案）

1 業務名

令和8年度岡山市市民サービス窓口改革PR動画制作業務委託（以下「本業務」という。）

2 履行期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

3 概要及び目的

本市では、市民サービスの向上を目的として住民系窓口の改革を進めており、令和7年2月から北区役所で一部の手続きにおいて、スマート窓口サービスの一つである「書かない窓口」を開始した。また、北区役所では「来庁予約」も試行中である。更に新庁舎で北区役所の業務が開始する令和8年11月下旬には、他の3区役所、支所、地域センター等においても「書かない窓口」を本格的に実施予定である。

本業務は、新庁舎の2階に配置される新しい北区役所におけるスマート窓口サービスの概要を中心に、今後、本市が展開しようとしている取り組みを市民に分かりやすく、かつ、親しみやすく案内することをメインテーマとし、

・【書かない】

手続きごとの申請書類に何度も同じ内容を書く必要がない

＜北区役所の一部手続きで実施済＞

・【待たない】

来庁予約をすれば、当日長時間待たなくても良くなる

＜北区役所のみ試行中＞

窓口混雑マップ(*)で各窓口の混雑状況を確認できる

＜令和8年秋実施予定＞

(*)市民窓口の所在地及び対応可能な手続き、さらに混雑状況をリアルタイムに可視し、インターネット上の地図サービスとして市民に提供するシステム

・【回らない】

市民保険年金課と市税事務所の共通証明窓口の設置

＜令和8年秋実施予定＞

といった、手続きの煩わしさ、待ち時間などの市民の負担を軽減するためのスマート窓口の利便性を理解してもらうことを目的とする。

なお、本市のスマート窓口の取り組みのうち、コンビニ交付やオンライン申請等、既に実施している【行かない】ための取り組みは、本業務の対象外とする。また、新庁舎全体に渡る建物や設備等の機能紹介は本業務の主たる目的ではないので予め留意すること。

4 業務内容

(1) 動画の制作

ア 視聴対象者は、住民異動や各種証明書発行等の手続きを主体的に行う世代（18歳以上を想定）の岡山市民とする。

イ 委託者が現在実施中あるいは実施予定のスマート窓口の取り組みについては次のURLから確認すること。

＜参考＞<https://www.city.okayama.jp/kurashi/0000078627.html>

ウ 「新庁舎窓口紹介」をテーマとした60秒程度の動画を1本以上、「窓口混雑マップ」

をテーマとした動画を1本以上作成するものとする。ただし下記「タ」の項に掲げるメディアでの使用を想定し、30秒版、15秒版及び縦動画版も作成すること。

- エ Youtubeへの掲載を想定し、各動画のサムネイル画像を作成すること。
- オ 市からの一方的な事業の紹介ではなく、視聴者に見てもらおうための工夫がされており、興味を持ってもらえる動画であること。なお、「新庁舎窓口紹介」は、広く、より多くの市民に見て知ってもらえることに主眼を置いた動画の制作、「窓口混雑マップ」は利便性や機能についてできるだけ詳しくお知らせすることに主眼を置いた動画の制作を想定しているため、これを踏まえた提案を行うこと。
- カ 「新庁舎窓口紹介」の動画は新庁舎での撮影を必須とするが、一部にアニメーションを盛り込む等の提案をすることは妨げない。一方、「窓口混雑マップ」は令和8年秋頃実施予定であり、現時点で実物を示すことができないため、アニメーション動画を想定しているが、実写撮影も可とする。なお、撮影時期について、「新庁舎窓口紹介」動画は8月以降、「窓口混雑マップ」は11月以降を想定しているが、日程等の詳細については、委託者と調整のうえ決定するものとする。
- キ 「新庁舎窓口紹介動画」撮影時期には新庁舎での北区役所の業務は開始していない。このため、什器類の搬入は概ね完了しているが、基本的に市民や職員の出入りはないこと及び関連システム用の機器類等の設置はされていない状態であることを予め理解しておくこと。
- ク 映像に合った効果的なBGM・音響効果を挿入すること。
- ケ 出演者等の選定及び交渉は原則として受託者が行うこと。また、納品した動画について、本業務終了後、「新庁舎窓口紹介」動画は最低1年間、「窓口混雑マップ」動画は最低3年間、委託者に新たな費用や契約手続等が発生することなく利用できるようにすること。なお、撮影に当たり委託者職員の出演は考えていない。
- コ 新庁舎での撮影以外で必要となる各種調整事項及び許認可等の諸手続きは、原則として受託者が行うこと。
- サ シナリオ完成時・仮編集・完了前の各段階で、委託者との間で内容確認を実施し、委託者の要望に応じて修正を行うこと。
- シ 動画の作成に先立ち、コンセプトやあらすじ、絵コンテなどの内容を盛り込んだ説明資料（庁内用）を作成し、委託者に説明したうえで承諾を得ること。
- ス 制作中に必要がある際には、打合せ等に参加し説明を行うこと。
- セ 受託者は、成果品に第三者が権利を保有する素材を使用した場合及び権利関係者成果品に第三者が権利を保有する素材を使用した場合は、権利関係者の承認を得ておくこと。この承認を得る場合は、委託者に対して追加で費用が発生しないようにすること。
- ソ その他、詳細については委託者と協議しながら作成するものとする。
- タ 動画の公開先は、市公式ウェブサイト、市公式SNS（YouTube・LINE・Facebook・X・Instagram）、デジタルサイネージ（岡山駅東西連絡通路突出し・岡山駅東西連絡通路壁面・岡山駅南地下道）等を想定している。
- チ 動画制作にあたっての留意事項
 - ①合理的な配慮が必要な聴覚障害者等が視聴する場合や、デジタルサイネージ等で音声を使用できない場合を想定して、音声がなくとも内容が伝わるような工夫を施すこと。その際、字幕を活用するだけでなく、非言語的表現により、視聴者が感覚的にわかりやすいものとするよう努めること。

②コントラスト比や色合いなど、視覚に障害のある人に配慮したものであること。

ツ 本委託業務の業者決定に先立って開催する審査委員会の後、同委員会で特定された最適な提案者と契約決定前に協議し、企画・提案内容を取り入れることがあるが、この場合においても委託者に追加費用が発生しないこと。

(2) 動画の配信・展開

広告費は委託料総額の1/4以上とする。また、各動画の配信費用の振り分けについては、(1)オの主旨及び各種メディアの特性や視聴対象者を考慮したうえで受託者が提案するものとし、委託者と協議したうえで、最も効果的な方法を取り入れること。

ア 「新庁舎窓口紹介」動画の広告配信期間は令和8年10月中旬頃～12月末、「窓口混雑マップ」動画の広告配信期間は令和9年2月中旬頃～3月末を想定している。

イ 広告配信期間中、視聴者の誘導先として、外部サービスを利用して委託期間限定の特設的なWebサイトを制作すること。当該Webサイトでは本委託で作成する動画以外にも、岡山市で提供しているスマート窓口サービス全般を紹介すること。なお、特設サイト用に取得・利用したドメインについて、委託期間終了後最低3年間は、受託者の負担で責任を持って維持管理すること。

ウ 視聴対象者に対する効果的な情報発信の手法を提案し、委託者の承認を得たうえで実施すること。

エ 動画の再生回数を想定の上、インターネット広告配信を検討すること。またその際は想定再生回数の根拠も示すこと。

オ 目的を達成するために最適と考えられる媒体を選定の上、提案すること。また、複数の媒体を利用する場合は、媒体毎の広告費の配分について示すこと。

カ WEBサイトにおける動画広告手法は視聴対象者への的確なリーチを考慮し、スキップ対応が可能な手法を取り入れる等工夫を行うこと。

キ 上記以外に効果的と思われる手法等があれば積極的に提案し、委託者と協議すること。

(3) プロジェクト計画書の策定

契約締結後1週間以内に、本業務に係る「プロジェクト計画書」を提出すること。

計画書には、以下の内容を記載し、委託者の承認を得ること。なお、進捗状況について、定期的に報告書を作成し、委託者に報告し承認を得ること。

要員（資格）、作業項目と役割分担、制作業務の運営方法、

制作業務の実施体制図（連絡先）、制作スケジュール、その他必要事項

(4) 効果測定及びデータ提供

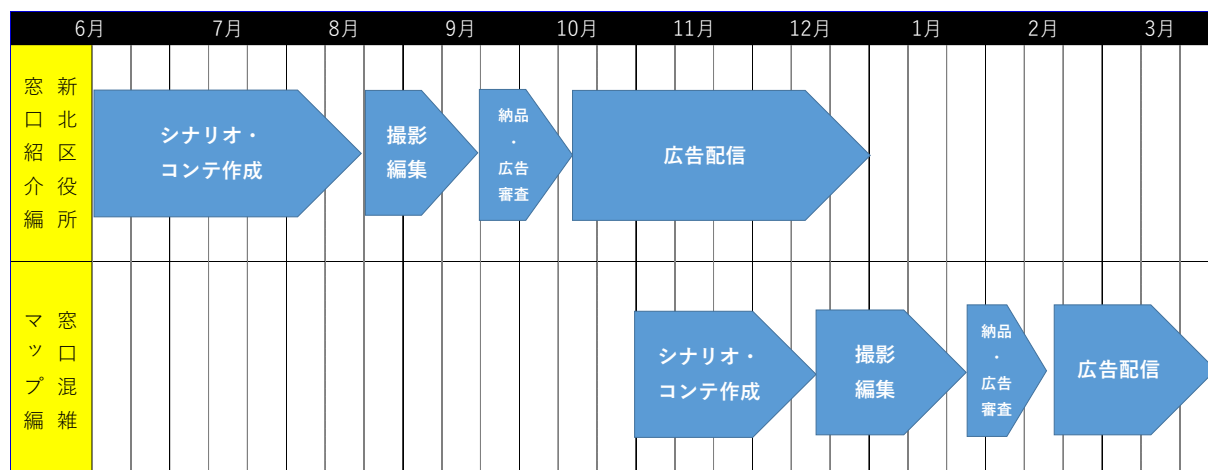
上記(2)で実施する情報発信について、今後の効果的な媒体選択や配信に役立つよう、どの動画がどの層に届いたか、効果を上げたか等を把握するためのデータ提供を行うこと。

5 スケジュール

本業務のスケジュールは以下を想定しているが、詳細は委託者との協議により決定する。

(1) 本動画の作成および広告

契約締結日から令和9年3月31日まで。ただし、広告の掲載（配信）について、新庁舎の北区役所開設にかかる動画は令和8年10月中旬頃から令和8年12月31日まで、窓口混雑マップにかかる動画は令和9年2月中旬頃から令和9年3月31日までを想定している。



6 協議

受託者は業務の開始に当たり、契約締結後速やかに、仕様内容、実施方針、実施体制、作業スケジュール等の確認、協議等を行うために、委託者を交えた業務開始時会議を開催し、委託者と協議の上、動画の制作に関する方針の決定を行うこととする。また、本業務を適正かつ円滑に実施するため、随時に開催し、報告・進捗確認を行うこととする。

(1) 業務開始時

- ア 契約締結後速やかに、仕様内容、作業スケジュール等の確認、協議を行うための業務開始時会議を開催すること。
- イ 業務開始時会議では、「プロジェクト計画書」を提出・説明し、委託者の承認を得ること。なお、「プロジェクト計画書」には、実施方針、実施体制、具体的な作業スケジュールを盛り込むこと。

(2) 動画作成時（随時）

本業務を適正かつ円滑に実施するため、会議を開催し、進捗確認等を行う。

(3) その他

- ア 会議の回数は、業務開始時、シナリオ案作成時、コンテ案作成時、仮編集時、業務終了時の5回程度を想定している。
- イ 会議は、原則対面での開催とする。ただし、委託者、受託者双方が了承した場合はオンラインでの開催も可とするが、利用する会議システムは受託者が提示すること。
- ウ 受託者は会議終了後、速やかに打合せ記録を作成・提出すること
- エ 受託者は、動画の内容その他の委託者及び関係者に承認が必要な事項については、随時連絡調整を行い、受託者及び関係者の承認を得ること。
- オ 作業上、会議が必要になった場合は、上記に関わらず開催できることとする。

7 成果品の提出

(1) 提出物

4に記載した動画のMP4形式の電子データ及びサムネイル画像の電子データとする。なお、動画ファイルの解像度と字幕仕様については次の通りとする。

解像度 : フルHD 1920×1080

字幕仕様 : 動画内に焼き付けられたオープンキャプション版とYouTube等でON/OFFができるSRTファイル等のクローズドキャプション版

(2) 提出方法

成果品の電子データは、USBメモリやDVD-R等、データ量に応じた最適なデータ格納媒体を選択し、正・副（バックアップ）を納品すること。

(3) 提出先 岡山市区政推進課

(4) 提出期限

新庁舎の北区役所開設にかかるもの 令和8年9月30日（水）

窓口混雑マップに係るもの 令和9年2月1日（月）

8 保証

成果物の引き渡し後、1年以内に受注者の過失による誤りが発見された場合には、受注者は無償で追加・修正を行うこと。

9 知的財産権等

- (1) 受託者は、本業務委託範囲内で制作した成果物及び制作物の素材データが著作権法（昭和45年法律第48号）第2条第1項第1号に規定する著作物（以下「著作物」という。）に該当する場合には、当該著作物に係る受託者の著作権（著作権法第21条から第28条までに規定する権利をいい、第27条、第28条に定める権利を含む。）を、本委託業務完了時に委託者に無償で譲渡するものとする。
- (2) 受託者は、本業務委託において制作した成果物が著作物に該当する場合において、委託者並びに委託者より正当に権利を取得した第三者及び当該第三者から権利を承継した者に対し著作者人格権（公表権、氏名表示権、同一性保持権）を行使しない。
- (3) 受託者は、本業務委託で製作する成果物（広報媒体等）に第三者が権利を保有する素材（タレント等の著名人、キャラクター、音楽等）を使用する場合には、受託者の負担により委託者と当該第三者との間でライセンス契約の締結等、必要な措置を講じるものとする。
- (4) 受託者は、著作権、特許権、実用新案権、意匠権、商標権その他日本国の法令に基づき保護される第三者の権利・利益及び肖像権、パブリシティ権その他法的保護に値するとされている第三者の権利・利益の対象となっている素材・材料、履行方法等を使用するときは、その使用に関する一切の責任を負わなければならない。
- (5) 本業務委託において、第三者からの権利の主張、損害賠償請求等が生じたときは、受託者の責任と負担によりこれを処理解決するとともに、委託者に損害が生じた場合にはその損害を賠償しなければならない。

10 法令・条例等の適用

受託者は、業務の実施にあたり次に掲げる法令・条例等を準用し、これを遵守しなければならない。

岡山市契約規則（平成元年10月1日市規則第63号）

著作権法（昭和45年法律第46号）

個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）

その他の関係法令

11 秘密の保持

- (1) 受託者は、業務上知り得た秘密・個人情報を業務以外の目的に使用し、又は委託者の事前の承諾を得ることなく第三者に開示してはならない。
- (2) 受託者は、個人情報保護の重要性を認識し、業務の実施にあたっては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）に基づき、その取扱いに十分留意し、漏えい、滅失、き損、紛失、改ざんの防止その他個人情報保護に必要な措置を講じなければならない。

1.2 貸与資料等

- (1) 受託者が本業務を実施する上で必要となる資料等のうち、委託者が提供することが可能な資料等は、委託者が受託者に無償で貸与するものとする。
- (2) 貸与された資料等は、その重要性を認識し取扱い及び保管を慎重に行うこと。また、本業務において貸与した資料等は、契約期間満了後若しくは契約解除されたとき又は本業務履行上不要になった場合は委託者に返還しなければならない。

1.3 その他

- (1) 本業務の開始から終了までの間、経過内容全般を常に把握している担当者を置き、円滑な実施のために定期的に委託者と連絡調整を行うこと。
- (2) 本業務実施に関連して使用するデータ、画像等の著作権等の権利については、受託者において使用許可等を得ること。なお、これらを怠ったことにより著作権等の権利を侵害した時は、受託者はその一切の責任を負うこと。
- (3) 成果物に使用する映像（写真を含む）の被写体が人物の場合、肖像権の侵害が生じないようにすること。
- (4) 本業務に伴う必要な経費は、受託者が負担すること。
- (5) 本業務を再委託する場合、事前に再委託範囲及び再委託先を委託者に提示しその承認を得ること。再委託範囲は受託者が責任を果たせる範囲とし、再委託先に問題が生じた場合は受託者の責任において解決すること。
- (6) 本業務に係る各種の証拠書類については、事業の完了の日の属する年度の終了後5年間保管しておかなければならない。
- (7) 本業務遂行中に受託者が委託者若しくは第三者に損害を与えた場合又は第三者から損害を受けた場合は、直ちに委託者にその状況及び内容を書面により報告し、すべて受託者の責任において処理解決するものとし、委託者は一切の責任を負わないものとする。
- (8) この仕様書に定めのない事項又は疑義が発生した場合は、速やかに委託者と受託者とが協議して決めるものとする。