

令和6年度 加須市A I チャットボットシステム
導入業務及びシステム利用仕様書

令和6年5月
加須市総合政策部シティプロモーション課

1. 件名

令和6年度 加須市AIチャットボットシステム導入業務及びシステム利用

2. 業務の目的

市民のライフスタイルの多様化や労働人口の減少が進む中で、市民サービスの充実と、限られた経営資源の効果的・効率的な活用を両立させる必要がある。

こうしたことから、24時間365日市民からの問い合わせに自動応答できるAIチャットボットシステム（以下、「本システム」という）を導入することで、市民の利便性向上と、窓口の混雑緩和や電話での問い合わせ減少による職員の事務効率向上を実現できる環境づくりを目的とする。

3. 契約期間・スケジュール

(1) 契約期間

契約締結日から令和7年3月31日まで

※上記の期間以降も、本システムの利用について、本件の受注事業者と随意契約する予定がある。ただし、次年度以降については各年度の予算が市議会での議決を経ることが契約締結の条件となる。

(2) 契約の締結

令和6年7月中

(3) 本番運用公開予定日

公開予定日は令和6年10月頃とするが、本市と協議の上、決定する。

(4) 構築スケジュール

職員の本システムへの習熟を図るよう、データ構築・動作確認・研修プログラムのスケジュールリングを含め、最適な方法を提案すること。

構築に関しては、概ね3か月程度を想定することとし、令和6年10月中に公開することを前提としたスケジュール表を作成するとともに、公開予定日に合わせた進捗管理を行うこと。

なお、詳細は本市と受注事業者が別途協議して決定する。

4. 履行場所

加須市役所 外

5. 業務概要

(1) システムの構築・導入

(2) 標準QAデータの作成、QAデータのシステム登録

(3) 操作マニュアルの作成や市職員向けの研修の実施など、運用開始に向けた支援

(4) システムが安定稼働するための運用保守

6. 本システムの基本的事項

(1) システム管理者

加須市職員

(2) システム利用者

主な利用者は加須市民のほか、加須市ホームページを訪れる市外在住者を想定

・加須市人口：112,057人（令和6年5月1日時点）

・市ホームページ表示回数：月平均555,350件（令和5年4月1日～令和6年3月31日）

(3) 対象業務

本市が各種サービスを提供している行政分野全般とする。

(4) 利用方法

WEBサイト及びLINE上で利用可能であること。

(5) 提供方式

クラウド型（SaaS/ASP型）であること。

(6) 稼働時間

システムの稼働時間は24時間365日を保証すること。ただし、保守範囲外の障害要因及び計画停止に基づく時間を除く。

7. システム機能要件

導入にあたっては、以下の点及び令和6年度 加須市AIチャットボットシステム導入業務及びシステム利用公募型プロポーザル実施要領に規定する「機能要件一覧兼対応確認表（様式第7号）」の必須仕様を満たすこと。

(1) システム利用環境

ア WEBサイト上で利用するチャットボットは、直感的なユーザーインターフェースであり、操作性、分かりやすさに十分配慮したものであること。

イ 利用にあたっては、以下のブラウザの最新版で利用可能であること。

- ・Microsoft Edge
- ・Google Chrome
- ・Mozilla Firefox
- ・Safari

ウ パソコン、スマートフォン、タブレットにおいても同等の使用感を実現し、利用する機種やサイズによって最適な画面レイアウトで表示されること。

エ 本市公式ホームページ上のリンクから画面遷移して利用でき、ホームページ上にフローティング表示できるソースコードの提供が可能であること。なお、ホームページへの設置は本市が行うものとする。

オ 本市LINE公式アカウントのリッチメニュー又はリッチメッセージからLINE画面上で起動することができ、LINE画面上での動作が保証されていること。

(2) 問い合わせ対応

ア 利用者が入力したテキスト形式による質問に対し、AIを活用して解析し、システムに登録されたQAデータの中から適切な回答又は回答候補の一覧を表示できること。

イ 利用者はチャットのメッセージ入力欄からテキスト形式で自由な質問が入力できること。

ウ テキスト形式による問い合わせにおいて、キーワードの不一致や表記のゆれ、複数の意味を持つ単語等を適切に判断し、必要とする回答等を表示できること。

エ 日本語で作成したQAデータに基づき、多言語対応（英語、中国語等）が可能であること。

オ 最終的な回答を表示した後に、回答に対する満足度を判定できる簡易なアンケート機能を有すること。

カ 利用者からのフィードバック等を継続的に学習することで、回答精度の向上が図れること。

キ システム上にチャットボットのキャラクターを表示することができるほか、本市独自のキャラクター等任意に変更できること。

(3) システム管理

ア システム管理機能の利用に際して特別なアプリケーションを必要とせず、WEBブラウザから利用可能であること。

イ 精度向上に寄与する統計レポート情報が取得できること。取得方法は、管理者によるオンライン操作またはシステム事業者によるデータ提供のいずれか、または両方とする。

ウ 問い合わせ内容やアクセス数などのログ情報の出力が可能であり、最低1年間は保存されていること。

エ 部署または職員単位でアカウントを作成することができ、アカウント数の上限は設けないこと。

オ アカウントごとに操作権限の設定が可能であること。

カ システム管理機能に対して複数のアカウントで同時にログインし、データのメンテナンス作業を実施できること。

(4) QAデータの作成・管理

ア 2,000件程度の市町村用の標準QAデータをExcelファイル等の汎用的なファイル形式で提供できること。

- イ システムに登録しているQAデータの管理（追加・修正・削除等）が容易かつ迅速に実施できること。
- ウ QAデータの登録数に制限は設けないこと。
- エ QAデータはCSVファイルやExcelファイルなどによりインポート・エクスポートが可能であること。
- オ 職員の負担軽減を図るための支援（QAデータの作成支援、QAデータの自動生成等）があること。

8. 運用保守・セキュリティ要件

(1) 運用支援

- ア 本システムの導入前・導入後において、システムの利用に関して生じる疑問等については、電話、電子メール、オンライン会議等の手段によって回答すること。電子メールによる場合は、速やかな回答に努めること。
- イ QAデータの初期登録は、受注者が実施すること。
- ウ システムの円滑な導入のため、運用開始前に市職員を対象とした説明会の実施や、職員の負担軽減を図るための支援を行うこと。
- エ 運用開始前に、本市職員限定でのテスト運用期間を設けること。また、テスト運用の実施内容、導入効果などを取りまとめた報告書を作成し提出すること。
- オ システムの利用に係る操作マニュアルと、システムの管理に係る管理者マニュアルを用意すること。
- カ 本システムの利便性が向上するよう必要な情報収集を行うとともに、積極的な提案を行うこと。
- キ 生成AIなどの新たな技術の活用を検討し、利用者の利便性向上に資するサービス向上が図れること。

(2) システム保守

- ア システムの運用保守は、24時間365日実施すること。
- イ メンテナンス等を目的としてシステムを停止する場合は、30日前に本市に通知すること。
- ウ 障害発生時にシステムの停止期間及び影響範囲が最小限となるようなシステム構成とすること。
- エ 本市職員からの問い合わせの受付及び対応は、原則として平日の8時30分から17時15分までとする。ただし、障害対応等により緊急で連絡する場合はこの限りではない。

(3) セキュリティ

- ア 本システムと利用端末との通信は暗号化通信とすること。
- イ 常時システム監視を行い、不正アクセスを速やかに検知できること。

- ウ 使用するサーバのOSやアプリケーションに脆弱性や不備が発見された場合は、速やかに対策を講ずること。
 - エ ログ情報やQAデータ等は日本国内に設置されたデータセンターで管理するものとし、堅牢な設備を有していること。
- (4) 障害対応
- ア 使用するサーバのバックアップデータを毎日取得し、障害発生時には最新のバックアップ時点の状態での復元可能とすること。
 - イ 障害等のトラブルが発生した場合は、原則として発生検知から1時間以内に本市へ報告するものとし、できる限り速やかに復旧するよう努めること。
 - ウ 障害復旧後は、速やかに原因、障害範囲、影響範囲、対処方法、再発防止策を取りまとめ、本市に報告すること。

9. 成果物・業務報告

本システムの受注者は、以下に示す成果物について紙面に印刷したものと電子データで納品すること。

(1) 提出先 加須市シティプロモーション課

(2) 成果物の一覧

- ア システム構築に係る実施体制やスケジュール、事業管理方法などを記載した業務実施計画書
- イ 受注者が作成し、相互に確認した打ち合わせ等の記録簿
- ウ 操作マニュアル及び管理者マニュアル

10. 検収

受注者は、業務完了後速やかに業務完了報告を行うこと。本市は、納入日から10営業日以内に検査を行い、その結果不備が認められた場合、受注者は可能な限り速やかに不備を解消し、修正した成果物を再度納入することとし、本市は再度納入された成果物の検査を速やかに行う。

11. その他特記事項

(1) 再委託

- ア 受注者は、本業務の全部又は一部を他に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ本市の書面による承諾を得た場合はこの限りではない。
- イ 受注者は、再委託先の行為について全責任を負うこととする。

(2) 秘密の保持

- ア 受注者は、本市が個人情報又は秘密と指定した事項及び業務上知りえた秘密を

第三者に漏らし、又は不当な理由で利用してはならない。契約期間満了後又は契約解除後においても同様とする。

- イ この契約による業務を処理するため個人情報等の取り扱いについては、個人情報の保護に関する法律及び本市の個人情報保護に関する規定を遵守しなければならない。

(3) 権利の帰属

- ア 本システムに関して作成されたデータや画像等は、市に帰属するものとする。
- イ 業務の成果物等に、受注者が従前から保有する知的財産権（著作権、ノウハウ、アイデア、技術、情報等を含む。）を含む場合、権利は受注者に保留されるが、本市は業務の成果物等を利用するために必要な範囲において、これを無償で利用できるものとする。
- ウ 受注者は本市に対し、著作者人格権を行使しないものとする。
- エ 業務の成果物に、受注者以外の第三者の保有する知的財産権が含まれる場合は、上記の定めによらないものとする。なお、第三者から成果品に関し権利侵害に関する訴えが提起された場合は、受注者の責において解決すること。

(4) 協議

- ア 本仕様書に定める事項に疑義が生じた場合、又は本仕様書に定めのない事項で協議の必要がある場合は、市と受注者が十分な協議の上で対応すること。
- イ 本仕様書に記載の事項について、その目的及び効果に関して優れた代替方法等を発案したときは、その発案に基づき、本市と受注者により協議の上、仕様を変更することができる。

12. 問い合わせ先

〒347-8501

埼玉県加須市三俣二丁目1番地1

加須市役所総合政策部シティプロモーション課

電話：0480-62-1111

メール：promotion@city.kazo.lg.jp