

住民問い合わせ対応 AI チャットボットシステム調達仕様書

1 業務名

住民問い合わせ対応 AI チャットボットシステムの調達・運用保守業務

2 目的

住民問い合わせに対応した AI チャットボットを導入し、原則として 24 時間 365 日運用することで、町民の問合せ等に迅速に対応するほか、町民が来庁する機会を減らすことにより、町民サービスの向上と職員の業務軽減を目的とする。

3 提案上限額

1,320,000 円（消費税及び地方消費税を含む。）

※上記金額は、サービスを実際に利用できる期間を令和 8 年 4 月 1 日から令和 9 年 3 月 31 日までと想定し、導入に必要な全ての費用を含めた金額である。

4 住民問い合わせ対応 AI チャットボットシステム機能要件

(1) システム概要

- ア 対象者 住民等
- イ 対象言語 日本語及び多言語対応可能（少なくとも、英語、中国語、韓国語、ベトナム語、タガログ語、インドネシア語）
- ウ 利用方法 町 HP および公式 LINE 等からの接続
- エ 利用時間 原則、24 時間 365 日（閏年は 366 日）利用可能
- オ 対象業務 住民からの問い合わせの多い住民窓口関係分野全般
- カ 導入実績 地方公共団体における住民向けの複数分野を対象としたチャットボットサービスの導入実績を有する者であること。

(2) 利用者が質問を自由なテキスト形式で入力できるようにすること。また、入力された問い合わせに対し、自然言語処理によって、利用者からの問い合わせ内容を分析し、適切で分かりやすい回答を導くことができること。

ア 曖昧な問い合わせ内容（登録されたデータとのキーワード不一致や複数の意味をもつ単語が含まれている場合など）に対し、住民問い合わせ対応 AI チャットボットシステムが適切な回答を導くことができること。

イ 利用者が入力した質問に対する回答作成には、生成 AI 技術による作成もしくは支援を受けることができること。

ウ 本システムで利用する AI については、提示した回答に対する利用者からのフィードバック等、回答精度の向上が図れること。また、どのようなプロセスでその回答に至ったのかが分析できること。

エ 回答作成時に回答内容を Web ページから引用する場合は、上郡町ホームページからの引用とする。

オ 回答の精度に不安がある場合は、回答できる情報がない旨を伝えることができること。

カ 特定の質問に対して、固定の回答をする、若しくは回答をしない設定が出来ること。

キ 回答を生成した際に、上郡町ホームページのリンクを付加でき、当該リンクから、Web ページ（上郡町ホームページ）の画面を別ウィンドウ又は別タブで表示できること。

- (3) サーバ負荷が過大となることを防止する機能を有していること。または、サーバ負荷が過大となった際にも対応できるシステム構成とし、住民問い合わせ対応 AI チャットボットシステムの稼働に影響を与えないこと。
- (4) 一定時間に指定の数を超えるアクセスがあった場合に、住民問い合わせ対応 AI チャットボットシステムを一時停止できる仕組みや、攻撃者からのアクセスを遮断する仕組みを有すること。
- (5) インターネット経由でサービスを提供するASP・SaaS利用型のシステムであること。
- (6) 住民問い合わせ対応 AI チャットボットシステムに必要なサーバ等はクラウドサービスを利用すること。ただし、クラウドサービスは次の要件を満たすこと。
 - ・クラウドサービスの利用契約に関連して生じる一切の紛争は、日本の地方裁判所を専属的合意管轄裁判所とするものであること。
 - ・ISO/IEC27017、ISMS クラウドセキュリティ認証等の認証を受けていること。
 - ・ISMAP に登録されたクラウドサービスであること。
- (7) 蓄積データに対して暗号化できること。
- (8) プロンプト・インジェクション対策を有すること。
- (9) 公開前に質問および回答の挙動をテストできるような検証環境を用意できること。

5 利用者向け機能要件

- (1) パソコン、スマートフォン、タブレット端末で利用できること。
- (2) アプリケーションをインストールすることなく、次の汎用的な Web ブラウザから利用できること。また、各ブラウザのバージョンアップについても対応できること。
 - ・MicrosoftEdge ・GoogleChrome ・Firefox ・Safari
- (3) チャットボットシステムと利用者が使用する端末との通信は SSL/TLS1.2 以上による暗号化通信、HTTPS による通信とすること。
- (4) 利用者が入力するパソコン、スマートフォン、タブレット端末に応じて、適切なサイズに画面調節されること。
- (5) 上郡町ホームページに設置するリンクから画面遷移して利用でき、上郡町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町で実施するものとする。

- (6) 利用者の入力画面は、直観的に操作できるよう分かりやすさに十分配慮すること。

6 管理者向け機能要件

- (1) 管理機能の利用にはID、パスワードによるログインを必要とすること。
- (2) 管理機能を利用する際、IPアドレス制限や二段階認証等により、第三者がアクセスできないように対策すること。
- (3) 住民問い合わせ対応AIチャットボットシステムの利用状況（利用回数、解決した回答、もしくは解決しなかった問い合わせ内容等）を記録し、管理者が確認できること。
- (4) 住民問い合わせ対応AIチャットボットシステムの回答に対する満足度など、利用者の評価の確認及びその集計を管理者ができること。
- (5) 管理者からの電話、メールでの問い合わせに対し、午前9時から午後5時までに対応・助言できること。ただし、日曜日、土曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日、12月29日から翌年の1月3日までの日を除く。
- (6) 電話受付時間外の緊急連絡体制を示すこと。
- (7) 初期表示するメッセージ及びチャット内に表示するアイコンは、管理者画面から随時変更できること。

7 その他要件

- (1) 提供する住民問い合わせ対応AIチャットボットシステムは、24時間365日の稼働を保證すること。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。
- (2) 住民問い合わせ対応AIチャットボットシステムの品質を維持・向上させるために必要なメンテナンス等に伴い一時的に利用停止時間が発生する場合は、事前に管理者に対して通知すること。
- (3) 障害が発生しないよう監視等を行い、障害が発生した場合は確実かつ速やかに復旧すること。
- (4) 住民問い合わせ対応AIチャットボットシステムへの不正アクセスを防止するための対策を実施すること。
- (5) 不正アクセス等が行われた場合、速やかに検知できるようにシステム監視を行うこと。また、不正アクセス等が確認された場合には、速やかに状況を調査及び管理者へ報告するとともに、必要な対策を行うこと。
- (6) セキュリティインシデントやリソース使用状況を検証するログ分析を行い、必要な対策を速やかに行うこと。
- (7) 利用者が住民問い合わせ対応AIチャットボットシステムに入力した情報は第三者に提供しないこと。

- (8) 住民問い合わせ対応 AI チャットボットシステムで解決できなかった内容を分析して、適切な回答をするために必要な情報を本町へ定期的に提供し、回答の精度が向上する支援をすること。
- (9) 住民問い合わせ対応 AI チャットボットシステムの導入効果を検証し、報告すること。
- (10) 令和8年4月1日以降の指定する日から稼働できる状態にすること。(サービスの時期については別途協議)

8 その他留意事項

- (1) 追加で提案する機能や要件があれば提案すること
 - (例)・庁内用(職員向け)チャットボットの機能
 - ・システム管理者(町職員)の運用負担を軽減する機能(URLリンク切れ検知等)
 - ・SNSアプリLINEとの連携(LINEトーク画面から利用できる等)
 - ・運用開始後における提案・相談等の支援(定期レポート、ログ分析による提案、相談等)
- (2) 受託者は、本業務の全部または一部を第三者に再委託することができない。ただし、本町が承認する場合はこの限りではない。
- (3) 受託者は、個人情報保護に関する法令や情報セキュリティポリシー等に定める事項を遵守して業務を実施すること。
- (4) その他この仕様書に定めがない事項及び作業に関して疑義が生じた場合には両者協議の上決定するものとする。