

A I チャットボットサービス構築・運用保守業務 仕様書

1 業務名

A I チャットボットサービス構築・運用保守業務

2 基本事項

(1) 目的

A I チャットボットサービス（生成A Iを活用した自動応答サービス）（以下「本サービス」という。）を導入し、休日や夜間も含め、住民からの問合せ等に迅速に対応が可能なサービスを構築することで、職員の見合せ対応に係る業務負担の軽減と住民サービスの向上を図ることを目的とする。

(2) 選定方針

ア 公募型企画提案により、価格のほか、企画力、技術力、業務遂行体制等を総合的に踏まえて選定すること。

イ 共同で選定することによる経費の削減等のメリットを享受するため、参加団体で共同利用を行うこと。ただし、参加団体の申出により、別途オプションサービスの追加を可能とすること。

ウ A I チャットボットサービス共同利用推進部会事務局（以下「事務局」という。）が指定する様式により、本サービスの利用料金体系を明確にすること。

エ 受託者が提案する利用料金体系表を基に、参加団体が柔軟に利用料金額を選択できること。

オ 構築に係る初期費用の発生は、初年度のみとすること。

カ 上記イからオまでの事項を踏まえ、複数団体での共同利用を考慮した利用料金設定を提案すること。

(3) 共同利用について

本業務は「あいちA I・ロボティクス連携共同研究会」における共同利用サービスとし、共同利用により享受されるメリットを提案すること。また、本サービスの提供にあたっては、以下に掲げる共同利用サービスの窓口及び共同利用サービスにおける契約主体（以下「参加団体」という。）と調整を行うこと。

ア 共同利用サービスの窓口

事務局

イ 参加団体

本サービスの共同利用を行う愛知県内の自治体

(4) スケジュール

	内容・方針	関係者	時期
1	<受託者の決定>	事務局	令和8年8月

	選定委員会を開催し、受託者を決定する。		
2	<参加団体の決定> 参加団体を取りまとめ、受託者に通知する。	事務局	令和8年10月
3	<契約> 参加団体において個別に契約を行う。 予算措置等の都合上、速やかに契約ができない参加団体は、受託者が準備する誓約書等を提出のうえ、4に掲げる内容を実施する。	参加団体 受託者	上記2以降 順次
4	<初期構築作業、管理者・担当者支援の実施等> 利用開始に向けた初期構築作業及び参加団体の管理者・担当者に対する支援（マニュアルの作成や研修会の実施）等を行う。	参加団体 受託者	上記2以降 順次
5	<利用開始（一般公開開始）> 本サービスの提供を開始する。公開（運用）開始日は、参加団体及び受託者で協議のうえ決定する。	参加団体 受託者	令和9年4月 1日以降

3 契約期間

契約締結日から令和10年3月31日まで

ただし、契約期間満了後においては、参加団体の求めがあれば同一条件をもって、令和13年度まで1年ごとに契約期間の延長が可能であること。

4 想定される参加団体及び応募数

別添2「想定される参加団体及び応募数」のとおり。

5 サービス機能要件

- (1) 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、入力された問合せに対して、自然言語処理によって、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。なお、回答には個人情報を含まないこと。
- (2) 曖昧な問合せ内容（登録されたデータとの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を含む場合など）に対して適切な回答を導くことができること。
- (3) 回答の基となるデータは、参加団体が指定する Web ページ（PDF ファイルのテキストデータを含む）とすること。また、特定の Web ページ等を学習対象から外すことができること。
- (4) 参加団体が指定する Web ページは、ドメインに紐づく各種ページを一括で登録できること。また、参加団体が指定する Web ページのデータを定期的に自動で登録できること。さらに、任意のタイミングでも登録できること。
- (5) 補足データとしてドキュメント（テキスト、URL、PDF、Word、Excel）や QA データ

の登録も可能であること。

- (6) 登録された情報源に明示的な根拠が存在しない内容について、推測、補完又は一般論による回答をしないこと。
- (7) 回答を生成した際に、回答の基となった Web ページへのリンクを付加すること。なお、当該リンクから、Web 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。
- (8) 特定の質問に対して、固定の回答をする等の設定ができること。
- (9) サーバに過大な負荷が生じることを防止する機能を有していること。又は、サーバに過大な負荷が生じた場合も対応が可能なシステム構成とし、チャットボットの稼働に影響を与えないこと。
- (10) 一定時間に指定の数を超えるアクセスがあった場合、チャットボットの一時停止を行う仕組みや、攻撃者からのアクセスを遮断する仕組みを有すること。
- (11) 多言語対応が可能なこと。

6 利用者向け機能要件

- (1) パソコン、スマートフォン及び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、汎用的な Web ブラウザ (Microsoft Edge、Google Chrome、Firefox、Safari、Chrome for Android、Safari (iOS 版)) の最新版で利用できること。また、契約後の各ブラウザのバージョンアップにも対応すること。
- (3) 利用者が入力する端末に応じた画面調節が行われること。
- (4) 直感的に操作できるよう、分かりやすさに十分配慮すること。
- (5) 公式ホームページへのチャットボット起動用バナーの設置や、トップページ等からの導線確保に係る作業 (CMS の操作や改修等) については、参加団体において実施するものとする。なお、受託者はバナー設置に必要なコード (埋め込み用スクリプトやリンク先 URL 等) の提供を行うこと。
- (6) チャットボットによる回答後に、回答結果に対する満足度アンケート (役に立った、役に立たなかった等) を実施できること。

7 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) 部署単位でのアカウント作成・編集が可能であり、それらを一括管理できること。
- (3) IP アドレス制限や二段階認証等を設定し、第三者がアクセスできないような対策を行うこと。
- (4) 回答の基となる Web ページや補足データ (ドキュメント、QA データ等) は、ブラウザ上の管理機能により、登録、変更、削除等を直感的に操作できるよう配慮すること。又は、受託者に対して登録、変更、削除等の依頼を容易に行うことができる仕組みとすること。

- (5) 学習データを CSV ファイル等により一括登録することが可能であること。
- (6) チャットボットの応答履歴、利用状況（利用回数、質問件数、問合せの多い質問事項）及び回答結果に対する満足度等を記録し、利用者の評価の確認及びその集計を管理者が容易に確認できること。
- (7) 回答ログ（質問・回答・参照 URL 等）を CSV 形式で出力できること。なお、管理画面で一覧表示・検索ができるとなるとよい。又は、参加団体からの依頼に基づき速やかに回答ログを CSV 形式で提供すること。
- (8) 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。又は、受託者に対して変更の依頼を容易に行うことができるとともに、受託者が迅速に対応できること。

8 運用・保守・セキュリティ要件

- (1) 提供する本サービスは、24 時間 365 日の稼働を保証し、適切な保守管理を行うこと。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) 月間稼働率 99.7%以上を目標値（SL0）として、当該目標の達成に努めること。
- (3) 本サービスの品質を維持・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。
- (4) 障害が発生しないよう、監視等を行うとともに、障害が発生した場合は、確実かつ速やかに復旧すること。また、障害復旧後は速やかに原因、影響範囲及び再発防止策等をまとめた報告書を提出すること。
- (5) 本サービス停止を伴う重大な障害発生時は、24 時間 365 日で対応を行うこと。
- (6) 管理者からの問合せに対し、午前 9 時から午後 5 時までに電話・メール等で対応できること。ただし、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び 12 月 29 日から翌年の 1 月 3 日までの日を除く。
- (7) AI 技術の進展に伴い、その技術を取り入れる等本サービスの充実を図る取り組みを実施すること。
- (8) 本業務の開始にあたり、現在各参加団体が運用している本サービスに蓄積された学習データ（QA データ）を、本システムへ円滑に引き継ぐことができるよう、データ移行に対する支援を行うこと。
- (9) 本サービスと利用者が使用する端末との通信は、SSL/TLS1.2 以上を用いた HTTPS による暗号化通信とすること。
- (10) 蓄積データ（サーバで保存するデータ）に対して暗号化ができること。
- (11) インターネット経由で本サービスを提供する ASP・SaaS 利用型のシステムであること。
- (12) 本サービス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。
 - ア サーバ設置場所の所在地が日本国内であること。

イ 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。

ウ ISO/IEC27001 (ISMS) 及び ISO/IEC27017 に準拠した ISMS クラウドセキュリティ認証 (又は同等の第三者認証) を取得していること。

エ ISMAP に登録されていること。

- (13) プロンプト・インジェクション対策を有していること。
- (14) 本サービス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。
- (15) サーバの OS やアプリケーションに脆弱性が発見された際は、速やかに対策を行うこと。
- (16) 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。
- (17) 受託者は、委託業務を行うに当たり、業務上知り得た秘密を他に漏らし、又は自己の利益のために利用してはならない。また、業務終了後も同様とすること。本業務従事者に対し、義務を遵守させるために必要な措置を講じなければならない。
- (18) 利用者がチャットボットに入力した情報 (以下「入力情報」という。) を第三者に提供しないこと。
- (19) 受託者は、入力情報が当該チャットボット又はその他の生成 AI 若しくは機能学習モデルの学習、再学習、性能向上、その他これに類する目的に利用されることのないよう、技術的及び組織的に必要な措置を講じなければならない。
- (20) 入力情報は、一定期間経過後に自動的に削除されること。
- (21) 本サービスで使用する学習データは参加団体に帰属するものとし、参加団体の許可なく利用してはならない。
- (22) 本サービスに係る解約を行う際は、参加団体の指示に基づいてデータの削除を行うこと。
- (23) 受託者は、本サービスに関して知り得た個人情報の漏えい、滅失、き損の防止、その他、個人情報の適切な管理のために必要な情報セキュリティ対策を講じなければならない。

9 契約に係る留意事項

- (1) 本業務に係る契約は、各参加団体と受託者との間で締結するものとする。本仕様書及び受託者の提案内容に基づき、受託者は各参加団体と調整の上、契約仕様書を作成すること。
- (2) 契約期間を延長して利用する場合の利用料金について、市場環境の変化等に基づき改定を行う場合は、事務局及び参加団体との協議の場を設けること。
- (3) 受託者は、事務局及び参加団体と調整のうえ SLO を作成し、契約時に当該 SLO を契約内容の一部として定めること。当該 SLO は参加団体との契約において共通に適用するものとし、団体ごとに内容を変更しないこととする。なお、SLO の項目として、

「サービス稼働率」「利用者からの問合せへの回答率」を含むこと。

10 その他

- (1) 契約締結後、速やかに動作イメージを確認するために、標準的なサービスを利用できる環境を提供できること。
- (2) 回答結果に対する満足度を分析し、適切な回答をするために必要な情報を参加団体へ定期的に提供し、回答の精度が向上する支援をすること。
- (3) 受託者が行う業務を一括して第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。業務の一部を再委託する場合は、各参加団体と書面による協議すること。なお、再委託先の行為について受託者が全責任を負うこと。
- (4) 本業務履行にあたっては各種関係法令を確認・遵守するとともに、参加団体の指示に従い適正な履行に努めること。
- (5) 本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、事務局、参加団体及び受託者による協議の上決定するものとする。