

あいち AI・ロボティクス連携共同研究会
AI を活用した総合案内サービス 仕様書

1. 業務名

AI を活用した総合案内サービス

2. 期間

契約締結日から令和 3 年 3 月 31 日まで

3. 担当所属

(1) 共同利用サービスの窓口

あいち AI・ロボティクス連携共同研究会（以下、研究会という。）

AI を活用した総合案内サービス共同利用推進部会（以下、部会という。）事務局

(2) 契約主体（以下、参加団体という）

豊橋市 一宮市 半田市 津島市 碧南市 刈谷市 豊田市 西尾市 蒲郡市
犬山市 常滑市 江南市 稲沢市 新城市 東海市 大府市 知多市 知立市
尾張旭市 高浜市 岩倉市 田原市 愛西市 清須市 北名古屋 市 弥富市
みよし市 あま市 長久手市 東郷町 豊山町 扶桑町 大治町 蟹江町
飛島村 東浦町 武豊町 幸田町

4. 目的及び趣旨

労働人口の減少や住民ニーズの多様化に伴い、愛知県内市町村においても限られた職員・予算で、住民サービスを維持・向上する必要があり、そのためには、人工知能(AI)の活用が期待されている。

今回、AI を活用して、住民からの問い合わせ対応を自動応答させる AI を活用した総合案内サービスを導入することで、住民からの問い合わせチャネルを増やして利便性を向上するとともに、各参加団体における職員の問い合わせ対応時間の縮減を図ることを目的とする。

5. スケジュール

スケジュールは、以下を基本として、参加団体と個別調整することを想定している。

	内容	方針	担当	期間
1	契約	選定結果に基づき参加団体において個別に契約。 予算措置の都合上、業者選定後、速やかに契約できない参加団体は、受託者が準備する誓約書等を提出することで、No. 2以降のスケジュールを進めることを可能とする。	参加団体	2020/10 末まで 順次
2	各市町村標準 QA の作成	標準 QA において参照する Web サイトのリンク先確認・決定。	研究会事務局・参加団体	～2020/ 6 末
3	各市町村追加 QA の作成	参加団体ごとに追加する個別の QA を検討・作成。 成果は相互に情報共有する。	研究会事務局・参加団体	2020/ 7 初～ 2020/ 8 末
4	県 QA の作成	県関係所属と調整し、QA を作成。	県	2020/ 6 初～ 2020/ 8 末
5	接続方法の連絡・操作ガイドンスの開催	参加団体の担当者がシステムを操作するための AI 総合案内サービスの接続方法を連絡。 操作ガイドンスは、情報共有を兼ねて合同開催を想定。	部会	2020/ 6 初～
6	第 1 次運用試験	参加団体毎に、職員をモニターとして試行運用し、ログの解析、QA の修正を集中的に行う。	参加団体	2020/ 7 初～ 2020/ 8 末
7	第 2 次運用試験	参加団体毎に、一般公募した住民をモニターとして試行運用し、ログの解析、QA の修正を集中的に行う。	参加団体	2020/ 9 初～ 2020/ 9 末
8	広報計画の検討	効果的な住民周知を行うために、県と参加団体が連携してサービスの内容、開始時期等の広報に取り組む。	研究会事務局・参加団体	2020/ 7 初～ 2020/ 8 末
9	事前 PR	組む。	参加団体	2020/ 9 初～ 2020/11 中旬

	内容	方針	担当	期間
10	共同利用の開始(一般公開)	公開環境でサービスの提供を開始。以後、月に1度のログ解析とQAの修正を行い参加団体間で情報共有をはかる。	参加団体	2020/11 中旬～

No. 6～9の役割分担としては、事務局が県のWebサイト・広報紙で県民へ周知、住民向けアンケートの雛形提供を実施、参加団体が住民モニターの募集、自団体(市町村)のWebサイト・広報紙で住民への周知を実施、住民モニターはAI総合案内サービスを利用後にアンケートへの回答を実施、受託者は運用試験環境を準備するとともに、アンケートの設定を実施する想定です。

6. サービス内容

次の内容を満たす住民問い合わせ対応のチャットボットであるAIを活用した総合案内サービス(以下、「本サービス」という。)を提供すること。

(1) 対象業務

ア) 「引越し」「妊娠・出産」「死亡」「子育て」「学校・教育」「結婚・離婚」「住民票・印鑑登録」「税」「国民年金」「国民健康保険」「後期高齢者医療」「健康・医療」「福祉・生活支援」「ゴミ」「公共施設」「マイナンバー」「消防」「高齢者・介護」「戸籍」「雇用・労働」を含む業務範囲を対象とすること。

イ) 市町村業務に関連し、主に県が所管する業務範囲も対象とすること。

ウ) 「イベント」「防災・避難所情報」「病院」等の市町村をまたぐ広域的な業務範囲も対象とすること。

(2) 参加団体から、対象業務の中から利用する業務を選定したい旨の申し出があった場合は、その都度対応すること。

(2) ハードウェア環境

ア) データセンターおよびサーバ環境は、政府等のクラウドサービス対応セキュリティ基準(政府情報システムにおけるクラウドサービスの利用に係る基本方針(2018年(平成30年)6月7日、各府省情報化統括責任者(CIO)連絡会議決定)で推奨の「ISO/IEC 27017による認証取得」「JASAクラウドセキュリティ推進協議会CSゴールドマーク」「米国FedRAMP」のいずれか)を満たすパブリッククラウドサービスを利用すること。

イ) 24時間365日の利用を原則として、定期メンテナンス期間を除き、99.9%以上の可用性を確保できるハードウェア構成とすること。

ウ) データの定期的なバックアップを実施し、障害発生時に速やかな復旧ができること。

(3) 利用環境

- ア) インターネット環境で利用できること。
- イ) 本サービスは、パソコン・タブレット・スマートフォンのいずれかを使って、次のブラウザで利用できること。契約後の各ブラウザのバージョンアップについても対応すること。
- ・ Internet Explorer 最新版
 - ・ Microsoft Edge 最新版
 - ・ Google Chrome 最新版
 - ・ Chrome for Android 最新版
 - ・ Safari (iOS 版) 最新版
 - ・ Mozilla Firefox 最新版
- ウ) 本サービスは、各参加団体のホームページ上のリンクから画面遷移して利用できること。また、パソコン・タブレット・スマートフォン利用時において、フローティング表示(キャラクター等が画面中に浮かんだように常に定位置に表示)でのミニウィンドウ対応の機能も提供可能であること。なお、参加団体のホームページ上でのリンク表示等の設定は、各参加団体にて対応する。
- エ) 本サービスは、各参加団体の LINE アカウントと連携して利用できるように拡張可能であること。(利用有無は、各参加団体によって判断し、利用年度途中からの開始も可能であること。LINE アカウントは各参加団体で準備するものとするが、官公庁向けアカウントの申請取りまとめができる場合は実施すること。)【基本サービスの範囲外で、オプションサービスとして別料金での提供を想定】

(4) サービス利用準備

- ア) 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。
- イ) 問い合わせ内容/回答データ(以下、「QA データ」という。)については、1,500 件以上の自治体向け標準 QA データを Excel ファイル等の汎用的なファイル形式にて、契約締結後 5 開庁日以内に各参加団体に提供すること。
- ウ) 各参加団体職員が確認・修正した標準 QA データの受渡し後 10 開庁日以内に、本サービスに反映できること。標準 QA データ以外の広域的な追加 QA データ及び参加団体独自の QA データを必要に応じて反映させることができ、反映については、標準 QA データとの表現等を合わせたうえで、受渡し後 15 開庁日以内を目安に、行うことができること。
- エ) 本サービスの本格的な住民公開の前に、各参加団体職員限定での確認期間、さらに一般公募した住民モニターの確認期間を各参加団体の必要に応じて設けること。
- オ) 各参加団体職員限定での確認期間、さらに一般公募した住民モニターの確認期間において、サービスの回答精度改善を行うこと。

カ) 参加団体のサービス利用状況の把握、参加団体における QA 及び広域的な追加 QA やログの取りまとめなど、事務局としての役割を適切に果たすことができるよう、標準的なサービスを利用できる環境を提供する等の配慮がなされること。

(5) サービス機能

ア) 利用者は、文字入力又は表示内容の選択により問い合わせができ、その問い合わせ内容に対して、自動的に回答すること。

イ) 問い合わせ内容に対して、規則的な誘導やキーワードから必要とする回答にたどり着く仕組みとなっていること。

ウ) 問い合わせ内容に対して、該当するサービスや制度の形態・利用方法を考慮したうえで、「いつ」「どこで」「だれが」等の属性で判断して的確な追加質問をする等、必要とする回答にたどり着く仕組みとなっていること。

エ) 問い合わせ内容に対して、深層学習を活用し、必要とする回答にたどり着く仕組みとなっていること。

オ) 様々な問い合わせ内容に対応できるように、登録した類義語・同義語を的確に判断したうえで、必要とする回答にたどり着く仕組みとなっていること。

カ) 問い合わせ内容に対して、概略的な回答を表示するとともに、詳細な内容を案内するために該当する各自治体等のホームページへのリンクを表示できること。

キ) 問い合わせに対する回答の満足度について、「回答に満足した」「回答が違う」を利用者が選択でき、その結果をログデータとして蓄積できること。

ク) 利用者に対して、必要に応じ、アンケート調査ができること。(アンケートサイトの提供も可能であること。)

ケ) サービスの回答精度改善に当たっては、サービス停止を伴うことなく行うこと。

コ) 各参加団体以外の問い合わせ内容のログデータも考慮することにより、単独利用では得ることができない共同利用型サービスのメリットが享受できること。

サ) 回答役のキャラクターについては、親しみやすく、行政の制度・手続きに係る回答以外の雑談にも対応できること。

シ) キャラクター画像については、各参加団体が指定するキャラクターにも変更可能であること。**【基本サービスの範囲外で、オプションサービスとして別料金での提供を想定】**

ス) 参加団体が共同で利用できる仕組み・機能を構築又は有すること。なお、QA データ単位及び業務単位で公開及び非公開の設定が可能なこと。

セ) 標準 QA データおよび広域的な追加 QA データ以外で、参加団体が独自に希望する独自 QA データを反映できる仕組みを有していること。**【基本サービスの範囲外で、オプションサービスとして別料金での提供を想定】**

(6) サービス管理

ア) QA データの保守について、月 1 回の QA データ修正、追加等の見直しが可能であること。ただし、参加団体の求めに応じ、緊急時には速やかに対応すること。

- イ) QA データの追加については、半年に1回の頻度で各参加団体に提案すること。
QA データの追加手順は、サービス利用準備時と同じとする。
- ウ) 部会から QA データのフォーマットについて変更の申し出があった場合は、部会と協議の上、対応すること。
- エ) 本サービスのアクセス状況を月1回の頻度で報告すること。
- オ) 本サービスの質問ログデータを月1回の頻度で提供すること。このログデータには、対応ができなかったログ（エラーログ）も提供すること。ログデータのレイアウトは提案時にサンプルを提供すること。
- カ) 本サービスで設定のリンク先ホームページの URL について、リンク切れチェック結果を月1回の頻度で提供すること。
- キ) 本サービスのアクセス状況や質問ログデータについて、半年に1回の頻度で、研究会および参加団体の傾向等を比較・分析したうえで、各参加団体に報告すること。
- ク) 追加料金が必要となるオプションサービスを含め、本サービスの利用料金体系が明確であること。
- ケ) 退会時に、参加団体からのデータ削除の依頼があった際には速やかにデータ消去を実施すること。
- コ) 各団体の管理者が利用する管理画面などがある場合は、パスワードの定期的な変更が可能であること。

(7) 問い合わせ対応等

- ア) 本サービスについて、開庁日9時から17時までの間、研究会および各参加団体担当部署からのメール、電話での問い合わせ対応を行うこと（問い合わせのメールでの受付は24時間365日とし、問い合わせに対して、翌営業日までに1次回答を行うこと）。
- イ) サービス停止を伴う定期メンテナンスを行う際は、2週間前までに参加団体全てに通知し、メンテナンス実施の日時は可能な限り業務時間外とすること。また、利用者がアクセスする画面において、メンテナンスに関する情報を表示すること。

7. サービス提供に係る留意事項

- (1) 提案サービスの機能拡張として、6ヶ国語（英語、中国語（簡体字）、中国語（繁体字）、韓国語、ポルトガル語、ベトナム語）程度を対象とした多言語対応の機能が令和3年度より提供できること。なお、料金体系についても、提案すること。【基本サービスの範囲外で、オプションサービスとして別料金での提供を想定】
- (2) 契約期間満了後について、各参加団体の求めがあれば、参加団体数に応じた同一条件をもって1年間延長することとし、その後も同様とすること。契約期間満了後の延長は、少なくとも令和6年度までは対応可能とすること。なお、初期費用については初年度のみとする。

- (3) 延長利用にあたっての利用料金については、市場環境に基づき見直すことも可能とするが、見直す際には研究会および各参加団体との協議の場を設けること。
- (4) 本サービスにて提供する製品は、過去2年以内に、日本国内の複数の自治体における導入実績を有すること。

8. 契約に係る留意事項

(1) 機密の保持

受託者は本サービスの提供に際し、直接または間接に知り得た一切の事項を第三者に開示、漏えいさせてはならない。

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。

(2) 個人情報の取扱い、情報セキュリティ対策

受託者は本サービスで知り得た個人情報の保護、情報セキュリティ対策のため、次の事項を遵守しなければならない。

ア) 個人情報の取扱い

受託者は個人情報の保護に関する法律等、関係法令に従い、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

イ) 情報セキュリティ対策

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。

(3) 再委託等

受託者は承認なく、本サービスを第三者に再委託し、または請け負わせてはならない。

第三者に業務を委託等する場合は、「8. 契約に係る留意事項」内に記載の「機密の保持」「個人情報の取扱い、情報セキュリティ対策」に従い、再委託先にも同様の義務を課すこと。

(4) 契約仕様書の作成

本仕様書および受託者の提案内容に基づき、受託者は部会と調整のうえ、契約仕様書を作成することとする。なお、受託者は導入費用と利用料金で2契約となる団体があつた場合は、当該契約仕様書と同じ内容であれば、2契約となることを認めること。ただし、本調達以前より、同じサービスを利用している参加団体に関しては、その限りではない。

(5) SLA (サービス・レベル・アグリーメント) の締結

受託者の提案内容に基づき、受託者は部会と調整のうえ、努力目標型のSLAを作成し、契約時に締結することとする。当該SLAは参加団体と契約締結することとし、団体ごとに変更しないこととする。なお、SLA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」「質問／回答データの追加頻度」を含むこと。
—以上—