

AIチャットボット導入業務仕様書

1 業務名

AIチャットボット導入業務

2 業務の目的

唐津市（以下「本市」という。）では、窓口手続等に関する市民への情報発信については、本市ホームページ等を利用しているほか、窓口や電話での問合せ対応等を通じて、職員が直接行っている。一方で、社会経済情勢の変化や市民ニーズの多様化が進む中で、より効果的、効率的な情報発信が求められている。

本業務では、市民がWebサイトやSNSアプリ（LINE）から24時間365日、気軽に問合せができるようAIを活用した自動応答システム（AIチャットボット）を導入することで、市民の利便性向上、職員の負担軽減を図るだけでなく、ホームページの検索性を向上させることにより、本市における行政サービスの向上を目指すもの

3 契約期間

(1) チャットボットシステム構築業務

契約締結の日から令和6年11月30日まで

(2) チャットボットシステム運用・保守業務

令和6年12月1日から令和7年3月31日まで

※令和6年4月10日にプロポーザル手続開始の公告を行った「唐津市ホームページリニューアル業務」の運用開始時期に合わせて、本業務の運用を開始するため、運用・保守業務の開始時期を遅らせる可能性があります。その際は、提出を受けた見積書をもとに変更契約を実施予定です。

4 履行場所

唐津市役所政策部DX推進室

5 業務内容

(1) チャットボットシステム構築業務

ア システム概要

(ア) 対象 市民を主とするが、市外の人も対象とする。

(イ) 利用方法 Webサイト及びSNSアプリ（LINE）で利用可能なものとする。

(ウ) 対象分野 本市で公開している行政分野全般とする。

(エ) 利用時間 原則24時間365日利用可能であること

(2) チャットボットシステム運用・保守業務

運用・保守体制 24時間365日実施すること。

- (3) 自治体向け標準 QA データの作成
- (4) QA データのシステムへの初期導入
- (5) 管理者向け（職員向け）の研修実施
- (6) 操作マニュアル（管理者向け）の作成

6 要求要件

本業務において要求する要件は、次のとおりとする。

(1) 全体的要件

ア システム環境

- (ア) インターネット回線から利用しうる SaaS 型のクラウドサービスであること。
- (イ) 利用ログや QA データ等のアプリケーションデータが日本国内のデータセンターで管理され、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) システムの稼働は 24 時間 365 日とし、99.9%以上の稼働率を確保すること。ただし、システムメンテナンス等のシステムの安定的な動作維持を目的とした計画停止は除く。
- (エ) ISO/IEC27001、ISO/IEC27017、ISMS クラウドセキュリティ認証等の資格又は同等の認証を持っていること。

イ 利用環境

- (ア) 利用者向けの機能については、PC・タブレット・スマートフォンでの利用に対応でき、利用する機器の種類やサイズに応じて最適な画面レイアウトが表示できること。
- (イ) 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可能であること。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。
 - ① Microsoft Edge 最新版
 - ② Google Chrome 最新版
 - ③ Chrome for Android 最新版
 - ④ Safari (iOS 版) 最新版
- (ウ) 利用期間中は最新バージョンでの利用を保証すること。また、バージョンアップの方法を示すこと。

ウ 表示機能

- (ア) 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ること。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、もしくは、別ウィンド表示対応の機能も提供が可能であること。
- (イ) 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 ブラウザで起動することができ、LINE ブラウザ上での動作が保証されていること。

(ウ) 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唐津市で実施するものとする。

エ サービス導入

本サービスの正式導入（外部公開）の前に、本市職員限定での確認期間を設けること。

オ セキュリティ

(ア) チャットボット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) 使用するサーバのウイルスチェックを実施すること。

(ウ) 使用するサーバの OS やアプリケーションに脆弱性が発見された場合、セキュリティパッチを適用するなどの脆弱性を最小にするための対策を早急に行うこと。

(エ) 攻撃による改ざんを検知する機能を有すること。

(オ) 本システムの稼働するクラウドサービスは、取り扱う情報の機密性、完全性及び可用性が確保されていること。

カ 運用

(ア) チューニングはサービス停止を伴うことなく実施できること。

(イ) システムメンテナンス等の計画停止は、30日前に本市に通知すること。

(ウ) 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9時00分から17時00分までとする。ただし、障害対応等により本市が緊急で連絡する場合はこの限りではない。

キ 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、本市に迅速に連絡するとともに、復旧までの対応策を提示すること。なお、障害対応は1時間以内に電話対応が可能な体制とすること。

(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、障害報告書として本市に報告すること。

ク サービス利用管理

サービスの利用料金体系が明確であること。

(2) AI チャットボットの機能

ア チャットボット基本機能

(ア) 初期画面に意図したQAが表示でき、表示設定の変更が可能であること。

(イ) 利用者が質問を自由なテキスト形式で入力できること。

(ウ) 質問の選択肢を提示し、利用者が選択できること。

(エ) 利用者が入力した質問をAIを活用して解析し、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。

(オ) 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の入力があった場

合においても、文脈や言葉の構成から意味を理解し、的確な応対や回答を導き出せること。

- (カ) あいまいな内容の質問に対し、聞き返しの補足質問を行い、より適切な応答や回答を導くことができること。
- (キ) テキストでの回答のほか、問い合わせ内容に対して、概略的な回答をテキストで表示するとともに、詳細内容を案内するために該当する本市公式ホームページ等へのリンクを表示できること。
- (ク) 回答できない場合、問い合わせ先の提示など代替手段を表示できること。
- (ケ) システム上にチャットボットのキャラクターを表示させることができるほか、表示させるキャラクターを本市独自のキャラクター等任意に変更できること。
- (コ) 利用者が回答に対する満足度などを評価できる仕組みがあること。
- (ク) 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。
- (シ) 利用者が使用する機能のレスポンス速度を原則3秒以内とすること。
- (ス) 直観的なユーザーインターフェイスであり、操作性、わかりやすさに配慮したものであること。

イ 言葉のゆらぎ等への対応

- (7) 日常生活で使用されている一般的な表記のゆれ（例：いぬ、イヌ、犬）は、あらかじめ学習済みであり、初期構築及び稼働後の運用において本市がデータを用意する必要がないこと。
- (イ) 日常生活で使用されている一般的な類義語（例：メール、メールアドレス、電子メール）や一般的なストップワード（「は」「の」「です」など利用者が質問する際に、高頻度で入力される内容）は、あらかじめ学習済みであり、初期構築及び稼働後の運用において本市がデータを用意する必要がないこと。
- (ウ) 行政分野で使用されている表記のゆれ（例：抄本、鈔本）、類義語（例：戸籍謄本、戸籍全部事項証明書、全部事項証明書）、固有名詞は、初期構築及び稼働後の運用において本市がデータを用意する必要がないこと。また、その選定については受託後に提案をすること。

ウ 質問・回答データの作成

- (7) 標準的な自治体業務で想定される25業務以上かつ1,000件以上のQAデータ（一般的・基本的な情報がすでに書かれているもの）を提案し、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) パスポート、運転免許等の都道府県が所管する業務範囲も対象とできること。
- (ウ) 標準のQAデータの追加については、半年に1回の頻度で見直しを行うこと。
- (エ) AIチャットボットを運用するために必要なQAデータの作成方法について、必要な情報提供、研修（オンライン可）等を行うとともに、本市からの問い合わせに回答すること。

(オ) 本市が確認（加筆や修正等を行ったもの）した QA データについて、システムに適用（システムが使用できる形式への QA データの調整、同義語・類義語の調整、シナリオの調整など、必要な作業すべて）を行うこと。

エ ログ分析等機能

(ア) 管理画面から、全てのログデータが確認でき、期間を指定して表示できること。
(イ) 利用者からの質問を自動的に統計化し、問合せの多い質問や回答できていない質問等を提示することができること。

オ メンテナンス

(ア) AI チャットボットの運用に当たり、メンテナンス等に係る本市担当者の負荷を最小限に軽減する仕組みがあること。
(イ) 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) 精度向上のためのデータ分析及び表記のゆれ・類義語・固有名詞・聞き返しデータ・ストップワードデータの新規追加、更新、削除等を行うこと。
(エ) システム内の QA データを CSV 形式やエクセル形式のファイルなどによりインポート・エクスポートできること。
(オ) システム内の各種ログデータを CSV 形式のファイルなどにより、エクスポートできること。なお、ログデータは最低 1 年間は保存されていること。
(カ) 精度向上に寄与する統計レポート情報（質問内容、アクセス数、回答率、満足度、回答不可情報等）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又はサービス事業者によるデータ提供のいずれかとする。

カ 管理画面（アカウント）

(ア) 1 つのチャットボットに対して、複数のアカウントによる管理ができること。
(イ) アカウント数の制限は設けないこと。管理者（担当者）からの問合せに対し助言を行うこと。
(ウ) QA データは分野属性を持たせられること。
(エ) アカウント毎に管理できる分野を設定できること。
(オ) 各アカウントのパスワードリセット・設定及びアカウント毎の管理分野設定を行えるアカウントがあること。
(カ) QA 修正における承認フローがあること。
(キ) 複数の職員が同時に QA のメンテナンスを行うことができること。

キ その他

(ア) 管理者用マニュアル及び市民向けの利用案内を作成すること。
(イ) 次期システムへの移行時に、蓄積したデータなどを汎用的な形式でデータ抽出できること。また、データ移行に向けた支援を行うこと。

7 秘密保持

受託者は本業務の履行上知りえた秘密を第三者に漏らしてはならない。また、契約期間

終了後も同様とする。

8 個人情報の保護

- (1) 受託者は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）の規定を遵守し、個人情報の漏えい、滅失、改ざん及びき損の防止その他の個人情報の適切な管理のための措置を講じなければならない。
- (2) 受託者又は本業務の全部若しくは一部に従事している者若しくは従事していた者は本業務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。

9 契約範囲外の利用禁止

受託者は、この契約の履行に必要な受託業務の内容を、他の用途に利用してはならない。また、この契約の履行により知り得た内容を、第三者に提供してはならない。

10 再委託

本業務の全部を再委託してはならない。本業務の一部を第三者に再委託する場合は、事前に再委託範囲及び再委託業者を本市に提示し、承諾を受けること。なお、再委託先の選定にあたっては、唐津市内業者育成推進取扱要領の規定に基づき、市内業者を優先するよう努めること。

11 諸法令の遵守

本業務の実施にあたっては、適用を受ける法律、政令、省令、告示、条例、規則等を遵守し、適法に業務を遂行するよう対処しなければならない。

12 瑕疵に対する保証

瑕疵に対する保証期間は、引渡しの日より1年間とする。その期間中に本業務の目的達成に疑義が生じた場合は、受託者は検証をしなければならない。その結果、受託者に起因する瑕疵が判明した場合には、受託者の責任において改善しなければならない。

13 権利の帰属

- (1) 本業務の履行により発生した著作権は市に帰属するものとする。また、市は事前の連絡なく加工及び二次利用できるものとする。ただし、本業務開始前に受託者が所有している著作権、外部から提供されているコンテンツにかかる著作権についてはこの限りではない。
- (2) 本業務の成果物に第三者が権利を有する著作物が含まれる場合、該当著作物の使用に関する費用負担を含む一切の手続きを受託者が行うものとする。

14 協議

本仕様書に定めのない事項又はこの仕様書について疑義の生じた事項については、本市と受託者が協議をして定めるものとする。

15 成果品の納品

次の図書を各1部提出すること。併せて電子データでも提出すること。

- ア 本サービスの管理・運用マニュアル
- イ 運用・保守連絡体制図、緊急連絡体制図

16 事務局（問合せ先）

〒847-8511

佐賀県唐津市西城内1番1号

唐津市政策部DX推進室 担当：宮本、伊藤

電話：0955-72-9110

E-mail：dx_suishin@city.karatsu.lg.jp