

銚田市 AI チャットボットサービス導入業務仕様書

1. 業務名

銚田市 AI チャットボットサービス導入業務

2. 期間

サービス構築業務：契約締結日から令和 7 年 1 0 月 3 1 日まで

運用・保守業務：令和 7 年 1 1 月 1 日から令和 1 2 年 1 0 月 3 1 日まで

3. 事業の目的

AI を活用した自動応答システム（AI チャットボットサービス）を導入し、住民からの問合せに 24 時間 365 日対応可能なシステムを構築することにより、問合せ対応業務の効率化と住民サービスの向上を実現することを目的とする。

4. サービス提供体制及びサービス環境

(1) サービス提供環境

(ア) サービス提供時間

本サービスの提供時間については、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。

(イ) 構築場所

- a. パブリッククラウド上に設定、構築すること。

(ウ) セキュリティ

- a. データセンター及びサーバー環境は、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）連絡会議推奨の「ISO/IEC27017 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。
- b. システムへのアクセスは、アカウント管理やアクセス制限が実施できる等、不正アクセスを防止するための対策を実施すること。
- c. システムにセキュリティホール等の脆弱性が発見された場合は、協議の上、最新のセキュリティパッチを適用すること。
- d. システムで利用する AI について、作為的に学習の判断を誤らせる攻撃（アドバーサリアル・エグザンブル攻撃等）への対策を行うこと。
- e. 保守運用を行う場合、保守範囲のサーバー類について、週次以上のウイルススキャンを実施すること。

(エ) その他

- a. 操作マニュアル

システム操作に必要となる操作マニュアルが提供できること。

b. バックアップ

バックアップを取得し、バックアップ取得時にシステムの機能に影響が出ないようにすること。

(2) 利用環境

(ア) 対応ブラウザ

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。

- ・ Microsoft Edge 最新版
- ・ Google Chrome 最新版
- ・ Mozilla Firefox 最新版
- ・ Safari (iOS 版) 最新版

(イ) バージョンアップ

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) 通信

管理者（担当者）及びサービス利用者による通信は、TLS による HTTPS 通信とすること。

(3) サービス運用・保守

(ア) QA データ等登録支援

- a. QA データの追加、修正、削除は受託者にて実施できること。
- b. 言葉のゆらぎや言い回しの追加は受託者にて実施できること。

(イ) 回答精度向上支援

- a. 月 1 回利用者のログデータを受託者にて精査すること。
- b. 精査内容として、利用者のログデータをすべて受託者が確認し、チャットボットが正しい回答を表示しているかの精査を実施すること。
- c. 受託者による再学習を実施すること。および、QA 修正・追加の提案を月 1 回レポートで提出すること。

(ウ) 計画停止

- a. 計画停止については銚田市に対し、停止日の 30 日前までにメール又は文書で通知すること。
- b. 問合せ窓口の設置
 - ① 管理者（担当者）の利便向上を図るため、問合せ窓口を設置すること。
 - ② 電話による問合せ窓口については、以下の時間を保証すること。
午前 9 時から午後 5 時まで。ただし、土曜日、日曜日、祝祭日及び年末年始は除く。
 - ③ 管理者（担当者）からの問合せに対し助言を行うこと。
 - ④ 電子メールによるヘルプデスクの受付は 24 時間年中無休体制で受付可能で

あること。

(エ) 障害対応

- a. 障害発生時でもサービス停止が極力生じないようにすること。
- b. 障害発生時に、確実かつ速やかにシステムの復旧を行えるようにすること。

(オ) 故障等受付窓口の設置

- a. 障害や故障、不具合等（重大な障害を除く）に対する受付窓口を設置すること。緊急連絡先を示すこと。なお、電話番号は必須とする。
- b. サーバーダウン等の重大な障害発生時は24時間年中無休で対応できること。また、その際の対応体制を示すこと。

(カ) 障害等に対する報告書届出

- a. システムに起因する障害が発生した際は障害内容、対応等を速やかに報告すること。

5. サービスの必須機能

(1) AI の利活用

- (ア) 提供するシステムは、AI を利用したシステムであること。
- (イ) すでに学習済みの AI を構築当初から搭載できること。
- (ウ) サービス提供事業者が保有するログデータ等を AI に学習させた内容が銚田市の AI チャットボットにも反映できること。
- (エ) 他団体で多く問合せのあった質問を収集し、銚田市のシステムに新規質問として自動的に追加されること。
- (オ) ディープラーニングを用いた機械学習型のチャットボットであること。
- (カ) 登録された情報は他の領域と分離されており、相互に干渉されないこと。
- (キ) 回答する内容は本市の承認を必須とし、想定しない質問については AI が回答しないこと。

(2) 基本機能

(ア) 問合せ対応機能

- a. サービス利用者からの日本語の質問文（テキスト情報）に対して、あらかじめ用意された回答文をテキスト情報で表示するチャットボット形式によるインターフェースでの回答を実現できること。
- b. AI 技術の活用により、テキスト形式による問合せにおいて、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があった場合においても、適切な回答等を表示することができること。
- c. 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。
- d. アンケートには自由入力欄があること。
- e. 最終回答に導くことができなかった際に、問合せ先を表示できること。
- f. 自由入力による一問一答型又は回答を絞り込むための選択肢表示型により最終

的な回答を表示できること。

- g. あらかじめ用意している回答において、リンク先 URL が記載されている場合、当該リンク先を別ウィンドウで表示できること。
- h. Google 翻訳による多言語化に対応できること。
- i. キャラクター画像については、管理画面より職員が簡易的に鉾田市指定キャラクターに変更可能であること。
- j. 利用者からの問合せに対する応答数に制限は設けないこと。

(イ) 管理機能

a. アカウント

- ① 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。
- ② 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。
- ③ QA データは分野属性を持たせられること。
- ④ アカウント毎に管理できる分野を設定できること。
- ⑤ 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。
- ⑥ QA 修正における承認フローがあること。

b. QA データ

- ① 管理画面から、登録済み QA データの回答内容の追加、修正、削除ができること。
- ② 管理画面から、CSV ファイルのアップロードによる登録済み QA データの回答内容の追加、修正、削除ができること及び CSV ファイルのダウンロードができること。
- ③ キーワードや分野属性等により QA を検索し、検索結果を一覧表示できること。
- ④ QA の公開日時を予約設定できること。
- ⑤ 回答には画像表示及びエクセルや PDF などのファイル添付ができること。
- ⑥ 管理画面から地図情報と連携できる機能があること

c. ログ分析等機能

- ① 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することができること。
- ② 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。

(ウ) 表示機能

- a. 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、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鉾田市で実施するものとする。
- b. サービス利用者のインターフェースは、Web ブラウザ以外に、SNS アプリ

LINE(LINE ヤフー株式会社)の連携が可能であること。

- c. 管理者（担当者）及びサービス利用者の操作画面は、直感的なユーザ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。

(エ) 問合せ内容/回答データ（以下、「QA データ」という。）管理機能

- a. 3,000 件以上の市町村用の標準 QA データを Excel ファイル等の汎用的なファイル形式にて提供すること。
- b. 前項 a のほか、銚田市独自 QA データが登録できること。
- c. QA データの登録数に制限は設けないこと。
- d. 前項 a の標準 QA データ及び前項 b の銚田市独自の QA データの反映は、銚田市より受け渡し後、受託者にて実施できること。
- e. QA データは、市町村の業務に係る下記内容を含む分野について回答する機能を有すること。

（対象業務）

「コロナ関連」「ゴミ」「ペット・害虫」「マイナンバー」「上下水道」
「住民票・印鑑登録・証明書」「健康・医療」「公共交通」「公共施設」
「国民健康保険」「国民年金」「妊娠・出産」「子育て」「学校・教育」「引越し」
「後期高齢者医療」「戸籍」「救急・消防」「死亡」「福祉・生活支援」「移住定住」
「税」「結婚・離婚」「道路・土木事務所」「防災」「雇用・労働」「高齢者・介護」
「コミュニケーション」「その他」

以 上