ＡＩチャットボット導入業務委託仕様書

# 第１ 総則

　この仕様書は、ＡＩチャットボット導入業務委託にあたり、必要事項を定めるものである。

# 第２ 業務名称

　ＡＩチャットボット導入業務委託

# 第３ 事業目的

　市民のライフスタイルおよびニーズの多様化に伴い、一人ひとりが必要としている情報を必要としているタイミングで入手できることが求められているが、限られた人員・予算で対応するため、ＡＩの活用が期待されている。

　本業務は、市民が市ホームページ上から気軽に問い合わせを行えるよう、ＡＩを活用した自動応答システムを導入し、原則として２４時間３６５日運用することで、市民の利便性と職員の負担軽減を図り、本市における行政サービスの向上を目的とする。

# 第４ 業務内容

　本業務の内容は次のとおりとする。

（ア）ＡＩチャットボットサービスの構築

 （イ）自治体向け標準ＱＡデータの作成

 （ウ）ＱＡデータのシステム登録

 （エ）管理者向けの研修実施（web会議システム等でのオンライン実施も可）

 （オ）操作マニュアル（利用者向け及び管理者向け）の作成

# 第５ 履行期間

　契約締結日の翌日から令和３年３月３１日まで

　※上記の期間以降も、ＡＩチャットボットサービスの利用について、本件の受託事業者と随意契約する予定がある。ただし、次年度以降については各年度の予算が市議会での議決を経ることが契約締結の条件となる。

# 第６ 業務に要する費用（事業費限度額）

　令和２年度（初期構築費）　　　　　3,740,000円（税込）

　※導入に必要な全ての費用（教育研修等も含む）を含めた提案とすること。

　※提案額が提案限度額を超過している場合は失格とする。

　※公開後の運用、保守等にかかる業務も本件の受託者と随意契約する予定である（ただし、各年度の予算が市議会での議決を経ることが契約締結の条件となる）ため、令和７年度末までの５年間のランニングコストについても提案すること。総額ではなく、１年ごとの契約金額が分かるようにし、標準料金やオプション料金を項目別に内訳として記載すること。

# 第７ 支払方法

　業務完了報告書を提出後、完了払。

# 第８ 提案内容

　以下の点について、「９ 本サービスの基本事項」を踏まえて、具体的な提案を行うこと。

（１）ＡＩチャットボット

(ア)チャットボットの基本機能

(イ)マルチデバイス対応

(ウ)ＡＩの活用範囲

(エ)回答率・正答率向上に寄与する機能や工夫

(オ)その他の特徴や競合製品に対する優位性

（２）ＱＡデータ

(ア)自治体向け標準ＱＡデータ

(イ)独自ＱＡデータ

(ウ)ＱＡデータのメンテナンス方法（手順、権限管理、棚卸し等）

(エ)ＱＡデータ管理における職員負荷軽減に寄与する機能や工夫

（３）導入

(ア)導入体制・スケジュール

(イ)研修体制

(ウ)利用者への周知方法と認知度向上に向けた提案

（４）運用・保守

(ア)運用

(イ)保守の範囲・体制

(ウ)セキュリティ対策

(エ)障害発生時の対応

(オ)ログデータの取得

(カ)ログデータ等を基にした回答率・正答率の改善策

（５）次年度以降（令和３年度～令和７年度）の対応

(ア)ランニングコスト

(イ)バージョンアップの考え方

(ウ)将来的な機能拡張

(エ)次期システムへのデータ移行

# 第９ 本サービスの基本事項

　次の内容を満たすＡＩチャットボットサービス（以下、「本サービス」という。）を提供すること。

（１）対象業務

　　市民から基礎自治体への問い合わせが想定される業務内容を主とする。

　　（例）妊娠・出産、子育て、住まい、引越し、結婚・離婚、ゴミ、健康・医療、戸籍、住民票、印鑑登録、マイナンバー、国民年金、税、福祉・生活支援、学校・教育、雇用・労働、高齢者・介護、水道、防災、国民健康保険、公共施設、交通、自治体情報・観光情報等

（２）ハードウェア環境

（ア）サーバ環境としては、政府等のクラウドサービス対応セキュリティ基準を満たした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、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。

（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。

・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

（ウ）本サービスは、当市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。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。

（エ）本サービスは、当市のLINE アカウントと連携して利用できるように将来拡張可能であること。

（４）サービス利用準備

（ア）契約締結後、速やかに標準的なサービス利用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、当市の市政全般に必要十分な数の標準ＱＡデータを、Excelファイル等の汎用的なファイル形式にて、提案時に当市に提供すること。その他、標準ＱＡデータ以外（以下、「独自ＱＡデータ」という。）で、当市が希望する業務について、ＱＡデータの作成様式を速やかに提供すること。

（ウ）当市職員が確認・修正したＱＡデータの受渡し後５開庁日以内に、本サービスに反映できること。「独自ＱＡデータ」の本サービスへの反映については、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、本サービスに反映できること。

（エ）本サービスの住民公開の前に、当市職員限定での確認期間を設けること。

（オ）回答役のキャラクターについては、親しみやすく雑談にも対応できること。なお、本市が指定するキャラクターに変更可能であること。

（５）サービス機能

（ア）利用者は、文字入力もしくは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、ルールベースでのナビゲーションや想起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、複数の回答候補が想定される場合には、質問文の選択表示が可能であること。最も可能性の高い回答を表示したうえで、質問文の選択表示を行う方法でも可とする。なお、回答候補は、キーワード検索で抽出できるものではなく、関連性の高い質問文を表示すること（例：「引っ越しする」との質問の場合、「転入する」「転出する」「市内転居する」のいずれかを確認する選択表示を出すことを想定）。

（キ）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当市等のホームページへのリンクを表示できること。

（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）ウェブブラウザから操作できる管理画面を通じて、ＱＡデータの更新やアクセス件数ならびにログデータのダウンロードを行える仕組みとなっていること。

（６）サービス管理

（ア）ＱＡデータの保守について、随時見直しが可能であること。

(イ）標準的な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。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）本サービスのアクセス状況の情報を随時取得できること。

（エ）本サービスの質問ログデータの情報を随時取得できること。

（オ）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。

（カ）本サービスの利用料金体系が明確であること。

６．サービス提供に係る留意事項

（１）サービス提供期間満了後についても、当市の求めがあれば、少なくとも３年間はサービス提供の継続が可能であること。その際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。

（２）本サービスにて提供する製品は、過去２年以内に、複数の地方公共団体における稼働実績を有すること。なお、該当する稼働団体における事例について、当市からの照会先（担当者の所属、電話番号、メールアドレス）、もしくはＷｅｂサイト等での掲載ＵＲＬを提案時に示すこと。

# 第１０ その他特記事項

1. 受託者は、市の指示に従って本業務を実施するものとする。
2. 受託者は、業務の全部または一部を再委託してはならない。ただし、書面により市

の承諾を得た場合はこの限りではない。

1. 契約締結後、受託者は速やかに業務の実施体制表及びスケジュールを作成し、市へ

提出し、その承認を得ること。

1. 市は委託期間において、必要に応じて事業実施状況の報告を求め、実施状況の調査・

指導などを行えるものとする。

1. 参加者の申込受付・問い合わせの扱いについては、受託事業者が対応を請け負う。

その際、個人情報の扱いについては参加者本人の同意を得て管理には十分に留意す

ること。

1. 本業務について、この仕様書に記載されていない事項その他疑義が生じた場合は、

市と協議のうえ決定する。ただし、両者の協議で決定ができない場合には、受託者

は市の指示に従う事とする。

1. 本仕様書は、市と受託者が協議の上、必要に応じて改定する事が出来る。
2. 本委託業務により生まれた著作権等の知的財産については、すべて市に帰属する。

また、受託者は、著作者人格権を行使しないこととする。