

# 住民問い合わせ対応A I 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、住民問い合わせ対応A I 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

住民問い合わせ対応A I チャットボット導入業務委託

## 第3 事業目的

住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、A I の活用が期待されている。

本業務は、住民が町ホームページ上から気軽に問い合わせを行えるよう、A I 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、住民の利便性と職員の負担軽減を図り、本町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) A I チャットボットサービスの構築
- (イ) 自治体向け標準Q Aデータの作成
- (ウ) Q A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4年3月31日まで

※上記の期間以降も、A I 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町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3年度（初期構築費） 1,100,000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、各年度の予算が町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8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4年度～令和8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A I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

住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、上下水道、防災、国民健康保険、町議会、ふるさと納税、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
- ・ Firefox 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、当町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。または、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での提供が可能であること。

#### (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、当町の町政全般に必要な数の標準QAデータを、Excel ファイル等の汎用的なファイル形式にて、提案時に当町に提供すること。その他、標準QAデータ以外（以下、「独自QAデータ」という。）で、当町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) 当町職員が確認・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、当町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、本町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」「町内転居する」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町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。

#### (7) サービス提供に係る留意事項

- (ア) サービス提供期間満了後についても、当町の求めがあれば、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。

- (イ) 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、当町からの照会先（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、町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、書面により町の承諾を得た場合はこの限りではない。
- (3) 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、町へ提出し、その承認を得ること。
- (4) 町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。
- (5) 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。
- (6) 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、町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、受託者は町の指示に従う事とする。
- (7) 本仕様書は、町と受託者が協議の上、必要に応じて改定する事が出来る。
- (8) 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、すべて町に帰属する。また、受託者は、著作者人格権を行使しないこととする。
- (9) 本町のホームページをリニューアルする際、本サービスの移行等対応を行うこととする。