

武雄市 A I チャットボットサービス導入業務委託仕様書

1. 業務名

武雄市 A I チャットボットサービス導入業務委託

2. 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、住民からの問い合わせに 24 時間 365 日対応可能なシステムを構築することにより、住民サービスの向上と問い合わせ対応業務の効率化を実現することを目的とする。

3. 履行期間

サービス構築業務 契約締結日から令和 7 年 12 月 28 日まで

運用・保守業務 令和 8 年 1 月 1 日から令和 8 年 3 月 31 日まで

4. 提案上限額

予算上限額 金 2,046,000 円（消費税及び地方消費税を含む。）

うち 構築業務の上限額

金 1,650,000 円（消費税及び地方消費税を含む。）

うち 運用・保守業務の上限額

金 396,000 円（消費税及び地方消費税を含む。）

5. 業務の概要

（ア）業務運用体制

業務運用体制について、具体的に示すこと。また、武雄市との役割分担について示すこと。

（イ）構築実績

過去 5 年以内に、佐賀県内において自治体向けのサービス構築実績（AI チャットボットサービスに限らない）を有する者であること。また、住民向けの複数分野を対象としたサービスとして、受託者自身が導入した実績に限ること。なお、実証実験や実証導入は実績には含まないものとする。

（ウ）サービスの特徴

提案するサービスの基本的な特徴や考え方が、武雄市の目指す目的に準じる内容になっていること。

（エ）サービス提供環境

① 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は除くものとする。

② 計画停止

計画停止を行う際は、武雄市に対し、2 週間前までに通知すること。

③ 問い合わせ窓口の設置

1. 管理者（担当者）の利便性向上を図るため、問い合わせ窓口を設置すること。
2. 電話による問い合わせ窓口については、午前 10 時から午後 5 時までの時間を保証すること。ただし、土曜日、日曜日、祝祭日及び年末年始を除くものとする。
3. 管理者（担当者）からの問い合わせに対し、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。

④ 障害対応

1. 障害発生時においても、サービス停止が極力生じないようにすること。
2. 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。

⑤ 故障等受付窓口の設置

1. 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し、緊急連絡先を提示すること。
2. サーバードアウン等の重大な障害発生時は、24 時間年中無休で対応可能なこと。また、その際の対応体制を提示すること。

⑥ 障害等に対する報告書提出

システムに起因する障害が発生した際は、武雄市が希望した場合、障害内容、対応等を速やかに報告すること。

⑦ 構築場所

クラウドサービスとして提供すること。

⑧ セキュリティ

1. 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/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。
2. 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。

3. 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。
 4. 保守運用を行うにあたり、不審な操作等のアクティビティを検知するシステムを導入し、適切なセキュリティ対策を講じていること。
- ⑨ その他
1. 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。
 2. 操作研修
担当者向けの研修を実施すること。
 3. 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。

(オ) 利用環境

- ① 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用して、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
 - Chrome for Android 最新版
 - Safari (iOS 版) 最新版
 - Firefox 最新版
- ② 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提示すること。
- ③ 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。
- ④ 表示機能
1. ホームページ及びスーパーアプリ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、ホームページ及びスーパーアプリへの設置は武雄市で実施するものとする。
 2. 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。
 3. 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

ンターフェイスであり、操作性、分かりやすさに十分配慮したものであること。

(カ) サービス機能

① データ登録

1. 武雄市が指定するウェブページ (URL) に対し、任意のタイミングでクローリングを実施でき、AI チャットボットが参照する情報を最新の状態に更新できること。
2. テキスト形式の PDF データの登録が可能であること。
3. 問い合わせ内容に対する回答データ (以下「QA データ」という。) が登録可能であること。

② 問い合わせ対応機能

1. 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、登録された情報から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。
2. 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フィードバック機能を有すること。
3. フィードバックには自由入力欄があること。
4. 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。
5. 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。
6. 多言語で入力された質問に対し、同じ言語で回答を生成可能なこと。
7. アイコンについては、管理画面より職員が簡易的に武雄市指定の画像に変更可能であること。
8. ホームページ上に常にアイコンが表示され、画面スクロールに対してアイコンが追従できること。
9. 回答を生成する際は QA データを優先的に参照すること。
なお、QA データ内に該当する回答が存在しない場合は、登録済みのドキュメントまたはウェブページの内容をもとに、適切な回答データを生成すること。
10. 話題をリセットするためのボタンを画面上に配置し、利用者が任意のタイミングで会話履歴を初期化できること。
11. 回答の根拠となる QA データ、関連ドキュメント、URL リンク等の参照情報を表示し、利用者が内容を確認できるようにすること。

③ 管理画面

1. アカウント

(ア) 一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）からの問い合わせに対し助言を行うこと。

(ウ) アカウント毎に管理できるチャットボットを設定できること。

(エ) 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チャットボット設定を行えるアカウントがあること。

(オ) アカウントの認証には二要素認証が設定可能であること。

2. QA データ

(ア) 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。

(イ) キーワードにより QA を検索し、検索結果を一覧表示できること。

3. ログ分析等機能

(ア) 管理画面から、すべ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。

(イ) 回答に対して利用者から評価が行われた問い合わせを一覧で表示できる機能を有すること。

(ウ) 利用者からの質問を自動的に統計化し、問い合わ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。

(キ) サービス利用準備

① QA データ

1. 武雄市独自 QA データが登録できること。

2. QA データの登録数は 10,000 件を上限とすること。

(ク) サービス運用・保守

① サポート体制

1. 運用・保守に関する本市からの問い合わせに対応すること。

2. 回答精度向上支援

3. 機能強化・バージョンアップ対応

4. 機能強化・バージョンアップを行う際は、円滑に対応すること。

5. 継続的な顧客フォローが可能である体制を維持するため、佐賀県内に本店または拠点の有すること。

6. 成果物の納品

(ア) 以下の成果物を電子データで納品すること。なお、データ形式は原則として docx、xlsx、pptx で表示・編集及び印刷できる形式とする。

(イ) チャットボットシステムの管理・運用マニュアル

(ウ) その他本業務で取得又は作成した資料一式