

# AIチャットボット導入業務 仕様書

令和5年7月

志布志市役所 総合政策課

【目次】

1 / 9

## 目次

1	業務名	3
2	業務目的	3
3	業務の範囲	3
4	契約期間・スケジュール	4
(1)	契約期間	4
(2)	契約の締結	4
(3)	業務の開始	4
(4)	サービス公開日	4
(5)	構築スケジュール	4
5	履行場所	4
6	システム構築対象	4
(1)	庁外向け	4
(2)	庁内向け（アまたはイのいずれかの対応で可とする。）	4
7	提案内容	5
(1)	システム機能	5
(2)	データ管理	5
(3)	導入	5
(4)	運用・保守	5
(5)	セキュリティ	6
8	本サービスの基本事項	6
(1)	対象者の範囲及び利用者数	6
(2)	対象業務	6
(3)	運用開始時期	6
(4)	利用方法	6
(5)	ライセンス	7
(6)	ユーザビリティへの配慮	7
(7)	サービス形態	7
(8)	利用時間	7
(9)	機能要件	7
9	成果品の納品	8
10	その他留意事項	8
(1)	秘密の保持等	8
(2)	契約範囲外利用の禁止	8
(3)	再委託	8
(4)	契約不適合責任期間等	8
(5)	権利の帰属	8
(6)	追加提案	8
(7)	協議	9

## 1 業務名

AIチャットボット導入業務

## 2 業務目的

第2次志布志市総合振興計画で、将来像として「未来へ躍動する創造都市 志布志」の実現に寄与するため、第4次志布志市情報化計画において、市民一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会を目指し、誰一人取り残されない、人にやさしいデジタル化によって、将来にわたって志布志市が豊かであるための社会づくりを推進し、今後も質の高い市民サービスを提供するために、従来の枠組みを抜本的に見直したスマート自治体への転換を目指すこととしている。

そのため、市民、事業者、行政が一つの輪となって、誰でも「簡単 (Simple)」で、「最良 (Best)」のサービスとなるよう協働で取り組み、様々な「相乗効果 (Synergy)」を生み出すことに繋がる「志布志(SBS)」の姿勢を形成し、人も地域も輝くまちとなるよう「デジタルでつなぐ 志(こころざし)の輪」を基本理念として、デジタル化を推進する。

AIチャットボットを導入することにより、住民や事業者からの問い合わせや相談等（庁外向け）に対して、限られた人員できめ細かいサービスを実現するため、24時間365日、誰でも簡単に問い合わせができる環境を提供する。

また、行政内部においても業務におけるQA等に活用（庁内向け）することにより、属人化の防止や業務の平準化、問い合わせに係る事務負担を軽減させ、人の力が真に必要なサービス強化へ繋げる。

## 3 業務の範囲

本業務では、上記の目的実現のために、AIチャットボットの導入・構築、職員の操作研修、総合的なコンサルティングといったシステム導入にかかる全般的な作業を行うこと。項目は以下のとおりである。

- (1) AIチャットボットサービスの構築（庁外向け・庁内向け）
- (2) 自治体向け標準QAデータの作成（庁外向け・庁内向け）
- (3) QAデータのシステムへの初期導入
- (4) 職員向け（管理者及び利用者）の研修の実施
- (5) 新規コンテンツの作成
- (6) 操作マニュアル（利用者及び管理者向け）の作成
- (7) コンサルティング

## 4 契約期間・スケジュール

(1) 契約期間

令和5年10月1日から令和6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。

(2) 契約の締結

令和5年9月中

(3) 業務の開始

令和5年10月1日

(4) サービス公開日

公開予定日は令和6年1月頃とするが、本市と協議の上、決定する。

なお、業務の進捗により変更等が見込まれる場合及び時間は協議の上、決定する。

(5) 構築スケジュール

職員のシステムへの習熟を図るよう、データ構築・動作確認・研修プログラムのスケジューリングを含め、最適な方法を提案すること。

構築に関しては契約後、概ね3か月程度を想定することとし、10月から構築業務を開始する。令和6年1月中に公開することを前提とした週単位のスケジュール表を作成し、紙面で提示すること。

なお、詳細は本市と受託事業者が別途協議して決定する。ただし、公開予定日に合わせたスケジュール管理を行うこと。

## 5 履行場所

庁舎内において作業を行う場合は、場所の使用に係る一切の事項について市側の指示に従うとともに、業務従事者の品位の保持に努めること。

## 6 システム構築対象

以下の対象において、構築可能なものとする。

(1) 庁外向け

ア 志布志市ホームページ上とする。(https://www.city.shibushi.lg.jp/)

イ 志布志市公式LINE (@shibushicity)

ウ 庁内ポータルサイト

(2) 庁内向け (アまたはイのいずれかの対応で可とする。)

ア 庁内ポータルサイト

イ 自治体向けビジネスチャットツール「LoGoチャット」

## 7 提案内容

以下の内容について、「8 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) システム機能

#### ア チャットボットの基本機能

- ・動作環境
- ・レイアウト
- ・問い合わせ対応機能
- ・多言語対応
- ・管理機能

※庁外向けと庁内向けで違いや特徴がある場合は、分かりやすく明記すること。

#### イ 回答率・正答率向上に寄与する機能や工夫

#### ウ その他の特徴や競合製品に対する優位性

### (2) データ管理

#### ア 自治体向け標準 QA データ（提供する分野、数等）

#### イ 市独自 QA データへの対応

- ・庁外向け QA 数：約 1,400 件（令和 5 年 6 月 22 日時点のもので今後増加予定）  
ゴミ分別、マイナポータルの使い方、保育所入所、放課後児童クラブ入所等
- ・庁内向け QA 数：約 300 件（令和 5 年 6 月 22 日時点のもので今後増加予定）  
庶務事務、会計事務、IT ヘルプ、業務用チャットツール使用方法、グループウェア使用方法等

#### ウ QA データの登録数上限・制限機能

#### エ 言葉のゆらぎ、同義語等への対応

#### オ ログデータの取得及び統計レポート

#### カ ログデータを基にした回答率・正答率の改善策

#### キ 各種データのメンテナンス方法（手順、権限管理、棚卸し等）

#### ク データ管理における職員負担軽減に寄与する機能や工夫

### (3) 導入

#### ア 実施体制及びスケジュール

#### イ 想定される作業及び具体的な内容

#### ウ 各作業の工数（日×配置人員数）

#### オ 受注者と受託者の役割分担

#### カ 導入における職員負担軽減に寄与する工夫

#### キ 研修体制

### (4) 運用・保守

#### ア 運用

#### イ バックアップ・BCP 対策への対応

#### ウ 保守の範囲・体制

## 【別紙】AI チャットボット導入業務仕様書

- エ 障害発生時の対応
- オ バージョンアップの考え方
- カ 将来的な機能拡張
- (5) セキュリティ
  - ア サービスを提供するデータセンターの詳細
  - イ セキュリティ対策の内容

## 8 本サービスの基本事項

提案にあたっては、以下の点及び【別紙1】機能要件一覧表を踏まえること。

- (1) 対象者の範囲及び利用者数
  - ア 庁外向け
    - ・サービスの主な利用対象者は志布志市民のほか、志布志市ホームページを訪れる市外在住者を想定している。
    - ・志布志市人口：29,395人（令和5年6月1日時点）
    - ・市ホームページアクセス件数：月平均46,660件（令和4年4月～令和5年3月）
    - ・想定利用者数1,000人／月
  - イ 庁内向け
    - ・志布志市職員及び会計年度職員を想定している。
    - ・職員数：321人（令和5年6月1日時点）
    - ・会計年度任用職員：321人（令和5年6月1日時点）
- (2) 対象業務
  - ア 庁外向け
    - 「コロナ関連」「妊娠・出産」「就職・退職」「結婚・離婚」「引越し・住まい」「ごみ・環境・ペット」「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」「介護保険」「子育て」「学校・教育」「後期高齢者医療」「戸籍」「救急・消防」「防災」「おくやみ」「福祉・生活支援」「移住・定住」「税」「道路・公園」「雇用・労働」「高齢者・介護」「観光」「その他」などの業務を対象とするほか、それ以外の分野においても可能な限り対象とすること。
  - イ 庁内向け
    - 「総務・人事」「福利厚生」「財務」「会計」「システムサポート」「窓口マニュアル」などの業務を対象とするほか、それ以外の分野においても可能な限り対象とすること。
- (3) 運用開始時期  
令和6年1月頃を予定しているが、本市と協議の上、決定する。
- (4) 利用方法
  - ア 庁外向け

## 【別紙】AI チャットボット導入業務仕様書

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志布志市で実施するものとする。

また、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、市公式 LINE への連携が可能であること。LINE 連携については、LINE 画面のリッチメニューで別ページに遷移する方法または API 連携が可能であること。

### イ 庁内向け

職員向けのポータルサイト等に設置するリンクから画面遷移して利用でき、ポータルサイト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、ポータルサイト等に設置する場合は志布志市で実施するものとする。

または、治体向けビジネスチャットツール「LoGo チャット」と連携し、チャット形式での利用を可能とすること。

### (5) ライセンス

導入にあたっては2ライセンス（庁外向け・庁内向け）を利用できるようにすること。

### (6) ユーザビリティへの配慮

ユーザビリティを考慮し、利用者にとって見やすい・使いやすい画面構成や応答速度に配慮して構築すること。

### (7) サービス形態

ホスティングサービスの環境は提案に委ねるが、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）を満たすクラウドサービスを利用することとし、以下のとおりとする。

#### ア 庁外向け

インターネット経由でサービスを提供するASP・SaaS利用型のクラウドサービスとする。

#### イ 庁内向け

LGWAN上でサービスを提供するASP・SaaS利用型のクラウドサービスとする。

ただし、提供が難しい場合は、インターネット経由のサービスでも妨げない。

### (8) 利用時間

原則として24時間365日（閏年は366日）稼働とする。ただし、何らかの原因によりやむを得ずサービスが停止する場合は、迅速な復旧または代替手段を用意し、サービスの利用に支障がでないようにすること。

### (9) 機能要件

別紙「機能要件一覧表」に示す要件のうち、「必須」とされている項目は全て見積金額の範囲内で実装すること。ただし、条件どおりの実装が困難な場合は代替

## 【別紙】AI チャットボット導入業務仕様書

案の提案をすることも可とするが、市がその代替案について要求項目を十分に満たすものであると判断した場合のみ、対応可能として解する。

また、「任意」とされている項目については、必ず満たさなければならないものではないが、審査の対象とし、同項目について要件を満たす提案を行った場合は必ず履行すること。

## 9 成果品の納品

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。

- (1) チャットボットシステムの簡易・運用マニュアル
- (2) 受注者が作成し相互に確認した打ち合わせ等の記録簿
- (3) その他本業務で取得又は作成した資料一式

## 10 その他留意事項

その他、以下の事項について留意すること。

- (1) 秘密の保持等

市が個人情報・秘密と指定した事項、および業務の履行に際し知りえた秘密を市の許可なく第三者に漏らしてはならない。また、この義務は履行機関の終了後または契約を解除した後も存続するものとする。

- (2) 契約範囲外利用の禁止

受託業者は、市の同意を得ることなく、市の保有データの複製・複製または持ち出してはならない。市の同意を得た場合も、使用済みの情報等については業務完了後速やかに市に返却しなければならない。

- (3) 再委託

本業務の一部を再委託する場合、事前に再委託範囲および再委託業者を市に書面で提示し、了承を得ること。また、受託業者は再委託先の行為について全責任を負うこととする。

- (4) 契約不適合責任期間等

委託業務終了後1年間は契約不適合責任期間とし、システムの運用開始後に判明した本業務に係る契約不適合は受託業者において無償で改修対応すること。

- (5) 権利の帰属

本業務の履行により発生した著作権は市に移転するものとする。ただし、本業務開始前に受託業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係る著作権についてはこの限りではない。

- (6) 追加提案

本業務の仕様は、現在市が最低限必要と考えているものである。受託業者の専門的立場から、本業務の費用範囲内で効果的な提案がある場合は追加提案を行うこと。



【別紙】AI チャットボット導入業務仕様書

(7) 協議

本仕様書及び別紙機能要件一覧表に定める事項について疑義が生じた場合、または定めのない事項で協議の必要がある場合は、別途受託業者で協議のうえ決定する。

【問い合わせ先及び各種書類の提出先】

志布志市役所総合政策課政策推進グループデジタル推進担当

担当：加治木（かじき）・轟原（とどろはら）

〒899-7192 鹿児島県志布志市志布志町志布志二丁目1番1号

(Tel) 099-472-1111

(Fax) 099-473-2203

(e-mail) digital@city.shibushi.lg.jp