

泉大津市 AI チャットボットシステム導入業務仕様書

1. 業務名

泉大津市 AI チャットボットシステム導入業務

2. 目的

現在の課題として、市ホームページの膨大な情報の中から市民が目的のページへ到達しづらい点や、市民を正確な情報へ誘導するための FAQ の整備・更新にかかる職員の業務負担があげられる。これらの課題解決に向け、これまで「バーチャル市役所総合案内」を導入・運用してきたが、それに代わる新たなサービスとして、市ホームページを情報源とし、24 時間 365 日自動応答を行う文書生成型 AI チャットボットシステムを導入する。本業務は、市民が「わかりやすく、素早く求めている情報に辿り着ける」仕組みを構築して利用者の利便性向上を図るとともに、手作業による FAQ 整備を不要にし、職員の業務負担の軽減および効率化を同時に実現することを目的とする。

3. 履行場所

泉大津市役所内、その他市が指定する場所

4. 履行期間

契約締結日から令和 9 年 3 月 31 日まで

5. 提案上限額

初期導入費用 770,000 円

年間利用料 792,000 円（月額換算 66,000 円）

いずれも上記の金額（消費税及び地方消費税を含む。）を上限とする。なお、この金額は提案上限額であり、契約金額ではない。

※直近 3 年間における本市ホームページの年間セッション数は以下のとおりである。

令和 5 年度 1,475,336、令和 6 年度 1,836,868、令和 7 年度 1,343,801

上記のセッション数より月間平均セッション数は 129,333 となる。本業務における月間想定利用回数は、同種サービスを導入している他自治体の利用状況を踏まえ、月間平均セッション数の 2%程度を見込む。そのうえで、提案条件の統一及び繁忙期等の利用増加を考慮の上、月間利用回数は 3,000 回を想定して提示すること。

※繁忙期等により、月間想定利用回数（3,000 回）を超過する可能性がある。そのため、月間利用上限の超過後、「サービス利用停止」または「従量課金」等追加費用が必要となる場合は、月間ではなく年間利用上限回数（年 36,000 回）で管理できる年間契約プランを提案すること。

6. 業務内容

(1) 仕様を満たす AI チャットボットシステムを提供すること。

- (2) 本市ホームページと連携する初期構築や導入支援（学習データ登録支援、プロンプト作成支援、トップページへのバナー設置等）をすること。
- (3) システムの稼働は 予定されたメンテナンス時間を除き、24 時間 365 日を基本とする。
- (4) AI チャットボットの品質を維持・向上させるために必要なメンテナンス等に伴い一時的に利用停止時間が発生する場合は、事前に管理者に対して通知すること。
- (5) 障害が発生しないよう監視等を行い、障害が発生した場合は、速やかに市へ報告し、原因究明及び復旧作業を行うこと。
- (6) 不正アクセスを防止するための対策を実施すること。
- (7) セキュリティインシデントやリソース使用状況を検証するログ分析を行い、必要な対策を行うこと。
- (8) 利用者が AI チャットボットに入力した情報を第 3 者に提供しないこと。
- (9) 職員からの技術的な質問や不具合報告に対するサポート窓口（電話、メール、ポータルサイト等）を設けること。

7. AI チャットボットシステムの仕様

- (1) パソコン、スマートフォン、タブレット端末で利用できること。
- (2) アプリケーションをインストールすることなく、MicrosoftEdge、GoogleChrome、Safari といった汎用的な Web ブラウザから利用できること。
- (3) 利用者の入力画面は、直観的に操作できるよう分かりやすさに十分配慮すること。
- (4) 利用者が入力した問い合わせ内容を理解し、自然言語処理によって適切で分かりやすい回答ができること。
- (5) 回答と同時に、回答の参照元（ホームページの URL 等）も表示できること。
- (6) 多言語対応（少なくとも日本語、英語、中国語、韓国語、ベトナム語）していること。
- (7) 回答の基となるデータ（以下「データソース」という）は本市ホームページ内の情報とすること。常に最新の情報を参照するよう、データソースの更新については、1 日 1 回以上の頻度で自動更新できること。
- (8) 最適なデータソースが見つからない場合は、その旨を回答し、不適切な回答をしないこと。この他にもハルシネーションを防止するための策を講じること。
- (9) 問い合わせデータ分析のため、利用者からの問い合わせ内容と、それに対する回答内容をデータベース上に蓄積すること。なおデータは暗号化すること。
- (10) 蓄積されたデータは、管理者側で Excel や CSV 等でダウンロードができ、分析ができること。
- (11) 回答できなかった質問内容のみを表示することができ、その回答を学習させて精度を向上できること。
- (12) 利用者の当該サービス（回答に対する精度等）に対する評価を把握できる仕組みを設けること。
- (13) 一定期間内に過剰に利用されないよう管理者側で利用上限数を設定することができる仕組みを設けること。利用上限数に達している場合は利用者に対して分かりやすく、その旨を表示できること。

8. セキュリティ

- (1) システムを運用する環境は、プライバシーマーク（Pマーク）または情報セキュリティマネジメントシステム（ISO/IEC 27001）等の第三者認証、あるいはこれらと同等の情報セキュリティ規格を取得していること。なお、本業務の一部を第三者に再委託する場合、当該再委託先事業者においても本要件を満たすこと。
- (2) AI チャットボットと利用者が使用する端末との通信は、安全な暗号化通信を行うこと。

9. その他

本仕様書の内容について疑義が生じた場合、または本仕様書に定めのない事項については、市と協議の上決定する。