

かほく市 AI チャットボット導入業務仕様書

1 業務名

かほく市 AI チャットボット導入業務

2 業務目的

かほく市公式ホームページ（以下「ホームページ」という。）上に生成 AI を活用した自動応答システム（以下「AI チャットボット」という。）を導入し、市民が 24 時間 365 日問い合わせのできる環境を構築することで、情報アクセスの利便性を高め、行政サービスの向上を図ることを目的とする。

3 委託期間

(1) システムの構築・導入業務

契約締結日から令和 8 年 9 月 30 日まで

(2) システムの利用

令和 8 年 10 月 1 日から令和 9 年 3 月 31 日まで

4 履行場所

かほく市役所庁舎内において作業を行う場合は、市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。

5 業務内容

(1) AI チャットボットの導入

2 の業務目的の実現のため、AI チャットボットの導入・構築、職員向けの操作マニュアルの作成及び職員への説明を行うこと。

(2) CMS との連携

市が運用する CMS と連携し、最新の情報を自動的に参照・回答ができるよう、市の契約する CMS 運用・保守ベンダーと連携・調整のうえ、AI チャットボットを構築すること。

(3) AI チャットボットの運用・保守

24 時間 365 日の稼働、その他適切な運用ができるような体制を構築し、AI チャットボットの運用・保守を行うこと。

6 機能要件

(1) AI チャットボットの機能要件

ア 基本的事項

- ・ AI チャットボットは、ホームページにアクセスした際に利用できるものとし、画面レイアウトは利用者にとって見やすく、使いやすいものであること。
- ・ 利用者のテキスト形式の質問に対して、生成 AI を活用して、ホームページのデータや市が指定するデータを基に正確な回答を自動的に生成し、表示する機能を持つこと。
- ・ 質問に対して、キーワードの不一致や表記のゆれ、複数の意味を持つ単語等があった場合においても、対話を重ねたり類似の質問をするなどして、質問の内容を正確に捉える工夫がされていること。
- ・ 更新された情報を高頻度で反映させられるなど、正確な回答が可能となるような工夫がされていること。(回答できる情報がない場合は、回答できない旨のメッセージを送信するなど不正確な情報の回答を避けること)
- ・ 回答には、より詳しい情報を得ることができる引用元へのリンクを付与できること。
- ・ 利用者に対し、市が指定する注意事項をあらかじめ表示できること。
- ・ チャット画面に、市が指定するキャラクターを表示できること。(運用期間中の変更にも随時対応できること)
- ・ 多言語対応ができること。(英語、ドイツ語、中国語(繁体・簡体)、韓国語、ポルトガル語、ベトナム語等)
- ・ パソコン、タブレット、スマートフォンのいずれにおいても、次のブラウザの通常考えらえる環境において利用可能であることとし、チャット画面は利用者のデバイスに応じた適切なサイズに自動的に調整されること。(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
 - ・ Google Chrome
 - ・ Mozilla Firefox
 - ・ Safari
 - ・ Safari (iOS 版)
 - ・ Chrome for Android
- ・ そのほか、利用者の利便性の向上につながる機能があること。

イ サービス提供基盤に関する事項

- ・ インターネット経由でサービスを提供する ASP・SaaS 利用型のシステムであること。
- ・ 必要なサーバ等は、次の要件を満たすクラウドサービスを利用すること。
 - ・ サーバの設置場所の所在地が日本国内であること。
 - ・ クラウドサービスの利用契約に関連して生じる一切の紛争は、日本の地方裁判所を専属的合意管轄裁判所とするものであること。
- ・ 連携する Web サーバ側にプログラム等のセットアップが不要であること。
- ・ AI チャットを表示したいページ内に、JavaScript タグを設置するだけで利用可能であること。

ウ セキュリティに関する事項

- ・ AI チャットボットと利用者が使用する端末との通信は、SSL/TLS1.2 以上による暗号化通信、HTTPS による通信とすること。
- ・ その他不正アクセスの防止等、必要なセキュリティ対策を行うこと。

エ 管理機能に関する事項

- ・ 管理機能の利用には、ID・パスワードによるログインを必要とすること。
- ・ 管理者が、管理機能を利用できる ID・パスワードを複数発行できること。
- ・ 管理機能を利用する際、IP アドレス制限等により、第三者がアクセスできないように対策されていること。
- ・ AI チャットボットの利用状況（利用回数、解決した回答数、解決しなかった問い合わせ内容など）を記録し、管理者が容易に確認できること。
- ・ AI チャットボットの回答に対する満足度など、利用者の評価の確認及びその集計を管理者が容易にできること。
- ・ 管理機能を利用する職員の負担軽減を図るための工夫があること。

(2) 職員向けマニュアルの要件

- ・ 管理機能を利用する職員向けに、分かりやすい操作マニュアルを作成し、必要に応じて説明を行うこと。
- ・ 必要に応じて内容を随時更新すること。

(3) AI チャットボットの運用

- ・ 原則として 24 時間 365 日稼働とする。ただし、保守範囲外での障害要因及び計画停止に基づく停止時間を除く。

- ・ ヘルプデスクとして、市からの電話、メールでの問い合わせに対し、午前9時から午後5時まで対応できること。ただし、日曜日、土曜日、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び12月29日から翌年1月3日までの日を除く。
- ・ 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、事前に市に対して通知すること。
- ・ 生成AI機能のバージョンアップ（大規模言語モデルのバージョンアップを含む）に適切に対応すること。
- ・ 稼働状況の監視等を行い、障害が発生した場合は、確実かつ速やかに復旧すること。また、障害発生に備えて定期的にバックアップを行うこと。
- ・ 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24時間以内に行うこと。
- ・ 利用者がAIチャットボットに入力した情報は、第三者に提供しないこと。
- ・ AIチャットボットが解決できなかった内容を分析して、適切な回答をするために必要な情報を市に提供するなど、回答の精度が向上する支援をすること。

7 成果物

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ワードファイル、エクセルファイル、パワーポイントファイルのいずれかの形式とする。ただし、提出時期については、(1)については契約締結後速やかに、(2)、(3)については令和8年9月中、(4)については打合せ後翌営業日以内、(5)については市が提出を求めた時及び3月31日とする。なお、運用・保守に係る使用状況等の報告の提出については、別途市と受託者が協議する。

- (1) 実施計画書
- (2) システム構成図
- (3) AIチャットボットの操作マニュアル
- (4) 受託者が確認し相互に確認した打合せ等の記録簿
- (5) その他本業務で取得又は作成した資料一式

8 業務の適正な実施に関する事項

(1) 関係法令の遵守

受託者は、委託業務の実施に当たり関連する法令等を遵守すること。

(2) 業務の一括再委託の禁止

受託者は、受託者が行う業務を一括して第三者に委託し、又は請け負わせることはできない。ただし、業務を効率的に行う上で必要と思われる業務については、市と協議のうえ、業務の一部を委託することができる。

(3) 個人情報保護

受託者が業務を行うに当たって個人情報を取り扱う場合には、その取扱いに十分留意し、漏えい、滅失及びき損の防止その他個人情報の保護に努めること。

(4) 守秘義務

受託者は業務を行うに当たり、業務上知り得た秘密を他に漏らし、又は自己の利益のために利用してはならない。また、業務終了後も同様とする。

万一、受託者の責に帰す情報漏えいが発生した場合、それにより発生する損害（第三者に及ぼした損害を含む。）については、受託者が事故の責任において処理しなければならない。

受託者の雇用人が、異動、退職等により業務を離れる場合や第三者に業務を一部委託する場合についても、受託者はその者に対し取得情報を秘匿させなければならない。

(5) 関連書類等の適正な整備

適正な業務執行を確保するため、必要に応じ業務現場調査を実施することがあるので、関係帳簿類や支出証拠書等を整備し、適切な事業運営に努めること。また、当業務完了時には、発注者の指示に従い、保管又は発注者への引き渡しを行うこと。

9 支払い条件

市は業務の履行に関して検査を行い、検査に合格した場合は、受託者からの適正な請求書に基づき、当該請求書を受理した日から 30 日以内に支払うものとする。

10 契約不適合責任

本件業務において受託者が作成し、かつ市が承認した文書との不一致又は誤り（以下「契約不適合」という。）が発見された場合、市は受託者に対して当該契約不適合の修正を請求することができ、受託者は当該契約不適合の修正をするものとする。ただし、受託者が修正責任を負うのは、検収完了後 1 年以内に市から契約不適合がある旨の通知がなされた場合に限るものとする。なお、契約不適合が市の提供した資料又は市の与えた指示等、受託者の責に帰さない事由によって生じたときは適用しない。ただし、受託者がその資料又は指示が不相当であることを知りながら告げなかったとき

はこの限りでない。

1 1 その他留意事項

本仕様書に明示なき事項及び本仕様書により難き事項については、その都度両者協議の上進めることとする。

1 2 担当部署

〒929-1195 石川県かほく市宇野気ニ 81 番地

かほく市 総務部 情報推進課 情報推進係

TEL：076-283-7112

FAX：076-283-6745

電子メール：jouhou@city.kahoku.lg.jp