

## 舞鶴市 AI チャットボットサービス利用に関する仕様書

### 1 業務名

舞鶴市 AI チャットボットサービス

### 2 期間

初期構築：契約締結日から令和 4 年 3 月 31 日まで

サービス利用：令和 4 年 4 月 1 日から令和 6 年 3 月 31 日

※この契約は、地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 234 条の 3 の規定による長期継続契約を予定しているため、令和 3 年度以降において、当該契約に係る本市の歳出予算の減額又は削除があった場合、本市は、令和 3 年度以降の契約を変更し、又は解除することができる。

### 3 提案上限額

2,640,000 円（月額 110,000 円）

※この金額は契約時の予定価格を示すものではなく、企画提案の規模を示すためのものである。なお、提案額が導入限度額を超過している場合は失格とする。また初期構築は無料で行うものとする

### 4 趣旨

本市で使用している AI チャットボットの更なる使用率向上で、市民サービスの質向上を目指している。そのため、AI を活用した自動応答システムを見直し、業務効率化、住民対応の迅速化等を進める。

### 5 AI チャットボット仕様

#### (1) 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、舞鶴市との役割分担について示すこと。

#### (2) 構築実績

過去 5 年以内に、30 団体以上の地方公共団体における利用実績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。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。

#### (3) 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において、舞鶴市が目指す目的に準じる内容になっていること。

#### (4) 共同利用システム

- ア 提供するシステムは、共通の AI を複数の団体で利用する共同利用型のシステムであること。
- イ すでに学習済みの AI を構築当初から搭載できること。
- ウ 共同で利用している他団体のログデータを一括で収集し AI に再学習した内容が舞鶴市の AI チャットボットにも反映できること。
- エ 共同で利用している他団体で多く問合せのあった質問を収集し、舞鶴市のシステムに新規質問として自動的に追加されること。
- オ ディープラーニングを用いた機械学習型の AI チャットボットであること。

#### (5) サービス提供環境

##### ア 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を除く。

##### イ 計画停止

(ア) 計画停止は舞鶴市に対し、30 日前にメール又は文書で通知すること。

##### (イ) 問合せ窓口の設置

- a 管理者（担当者）の利便向上を図るため、問合せ窓口を設置すること。
- b 電話による問合せ窓口については、以下の時間を保証すること。  
午前 9 時から午後 5 時まで。  
※ただし、土曜日、日曜日、祝祭日及び年末年始は除く。
- c 管理者（担当者）からの問合せに対し助言を行うこと。
- d メールによる受付は 24 時間無休体制で受付可能であること。

##### ウ 障害対応

(ア) 障害発生時でもサービス停止が極力生じないようにすること。

(イ) 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。

##### エ 故障等受付窓口の設置

(ア) 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すること。  
緊急連絡先を示すこと。なお、電話番号は必須とする。

(イ) サーバーダウン等の重大な障害発生時は 24 時間年中無休で対応できること。  
また、その際の対応体制を示すこと。

##### オ 障害等に対する報告書届出

(ア) システムに起因する障害が発生した際は障害内容、対応等を記載した報告書を速やかに提出すること。

##### カ 構築場所

(ア) パブリッククラウド上に設定、構築すること。

##### キ セキュリティ

(ア) データセンター及びサーバー環境は、ISMAP に登録されている、もしくは、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。

(イ) 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。

(ウ) 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。

(エ) システムで利用するAIについて、作為的に学習の判断を誤らせる攻撃（アドバンスリアル・エグザンブル攻撃等）への対策を行うこと。

(オ) 保守運用を行う場合、保守範囲のサーバ類について、週次以上のウイルススキャンを実施すること。

ク その他

(ア) 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。

(イ) 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。

## 6 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って、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

### (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示すこと。

(3) 管理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

ア 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舞鶴市で実施するものとする。

- イ 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 株式会社) との連携が可能であること。
- ウ 管理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ースであり、操作性、分かりやすさに十分配慮したものであること。

## 7 サービス機能

### (1) 問い合わせ対応機能

- ア 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、あらかじめ用意された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。
- イ AI 技術の活用により、テキスト形式による問合せにおいて、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、適切な回答等を表示することができること。
- ウ 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アンケート機能を有すること。
- エ アンケートには自由入力欄があること。
- オ 最終回答に導くことができなかつた際に、問合せ先を表示できること。
- カ 自由入力による一問一答型又は回答を絞り込むための選択肢表示型により、最終的な回答を表示できること。
- キ 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。
- ク Google 翻訳による多言語化に対応できること。

### (2) 管理画面

#### ア アカウント

- (ア) 1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。
- (ウ) QA データは分野属性を持たせられること。
- (エ) アカウント毎に管理できる分野を設定できること。
- (オ) 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分野設定を行えるアカウントがあること。
- (カ) QA 修正・更新における承認フローがあること。

#### イ 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修正、削除ができること。
- (イ) 管理画面から、CSV ファイルのアップロードによる登録済み QA データの回答内容の追加、修正、削除ができること及び CSV ファイルのダウンロードができること。

- (ウ) キーワードや分野等により QA を検索し、検索結果を一覧表示できること。
- (エ) QA の公開日時を予約設定できること。
- (オ) 回答には画像表示及びエクセルや PDF などのファイル添付ができること。
- (カ) 管理画面から地図情報と連携できる機能があること

#### ウ ログ分析等機能

- (ア) 管理画面から、全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) 利用者からの質問を自動的に統計化し、問合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。

### 8 サービス利用準備

#### (1) 問い合わせ内容/回答データ（以下、「QA データ」という。）

- ア 1,500 件以上の市町村用の標準 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供すること。
- イ アのほか、舞鶴市独自 QA データが登録できること。
- ウ QA データの登録数に制限は設けないこと。
- エ アの標準 QA データ及び（2）の舞鶴市独自の QA データの反映は、舞鶴市より受け渡し後、受託者にて実施できること。
- オ QA データは、市町村の業務に係る下記内容などを含む分野などについて回答する機能を有すること（完全に一致しなくてもよい）

#### 対象業務例

妊娠・出産、子育て、住まい、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、引越し、高齢者・介護、水道・電気・ガス、防災、パスポート、運転免許、国民健康保険、公共施設、都市計画、ご不幸、道路・交通、動物・ペット、消費生活、防犯、消防、人権、自治体の情報・概要、議会、プレミアム付商品券、新型コロナウイルス感染症、マイナポイント、国勢調査

- カ 初期構築の QA データは舞鶴市ホームページなどを確認し、受託者にて構築すること

### 9 サービス運用・保守

#### (1) QA データ等登録支援

- ア QA データの追加、修正、削除は受託者にて実施できること。
- イ 言葉のゆらぎや言い回しの追加は受託者にて実施できること。

#### (2) 回答精度向上支援

- ア 利用者のログデータを受託者にて精査し、回答精度を向上させる仕組みを有す

ること。

イ 精査した内容をもとに、回答精度向上のため、QA データの修正・追加の提案やリンク切れの報告を月 1 回レポートで提出すること。

1 0 その他追加提案

(1) 本業務を行うに当たり、住民への周知支援など有益な追加提案をすること。

1 1 著作権、特許権その他の知的財産権及び所有権の侵害

(1) 提案を行う製品は他者が持つ著作権、特許権その他の知的財産権及び所有権を侵害しない製品であること

以上