

中川村A I チャットボット構築業務基本仕様書

1. 業務名

令和6年度 中川村A I チャットボット構築業務

2. 業務目的

A I を活用した自動応答システム（A I チャットボット）を導入し、住民からの問合せに24時間365日対応可能なシステムを構築することにより、問合せ対応業務の効率化と住民サービスの向上を実現することを目的とする。

3. 期間

初期構築業務：契約締結日から令和6年12月31日まで

運用・保守業務：令和7年1月1日から令和9年3月31日まで（長期継続契約）

4. 履行場所

中川村役場庁舎内において作業を行う場合は、場所の仕様に係る一切の事項について村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。

5. 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。

中川村ホームページ (<https://www.vill.nakagawa.nagano.jp/>)

中川村公式LINE (@nakagawamura)

6. 業務内容

本業務では、上記の業務目的実現のために、A I 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) A I チャットボットサービスの構築
- (2) 自治体向け標準Q & A データの作成
- (3) Q & A 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) 操作マニュアル（管理者及び利用者向け）の作成
- (6) コンサルティング

7. A I 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、中川村との役割分担について示すこと。

(2) 構築実績

直近5年以内に、地方公共団体における構築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、考え方が中川村の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A I 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A I 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A I に再学習した内容が中川村のA I 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、中川村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
 - a. 計画停止については中川村に対し、30日前に電子メール又は文書で通知すること。
 - b. 問合せ窓口の設置
 - ①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。
 - ②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。
 - ③管理者（担当者）からの問合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。
 - (ウ) 障害対応
 - a. 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。
 - b. 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
 - a. 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。
 - b. サーバ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
 - a. システムに起因する障害が発生した際は障害内容、対応等を速やかに報告すること。
 - (カ) 構築場所
 - a. 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
 - a. データセンター及びサーバ環境は、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。
 - b. 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。
 - c. 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。
 - d. システムで利用するA I について、作為的に学習の判断を誤らせる攻撃（アドバーサリアル・エグザンプル攻撃等）への対策を行うこと。
 - e. 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

a. 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。

b. 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

(ア)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

(イ)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。

(ウ)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。

(エ)表示機能

- a. 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中川村で実施するものとする。
- b. 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) の連携が可能であること。
- c. 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

(ア)問合せ対応機能

- a. 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。
- b. 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。
- c. 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。
- d. アンケートには自由入力欄があること。
- e. 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。
- f. 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。
- g. 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。
- h. Google翻訳による多言語化に対応できること。
- i. キャラクター画像については、管理画面から職員が簡易的に中川村指定キャラクターに変更可能であること。

- j. 利用者からの問合せに対する応答数に制限は設けないこと。

(イ) 管理画面

a. アカウント

- ① 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。
- ② アカウント数の制限は設けないこと。管理者（担当者）からの問合せに対し助言を行うこと。
- ③ Q&Aデータは分野属性を持たせられること。
- ④ アカウント毎に管理できる分野を設定できること。
- ⑤ 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。
- ⑥ Q&A修正における承認フローがあること。

b. Q&Aデータ

- ① 管理画面から、登録済みQ&Aデータの回答内容の追加、修正、削除ができること。
- ② 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Q&A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。
- ③ キーワードや分野属性等によりQ&Aを検索し、検索結果を一覧表示できること。
- ④ Q&Aの公開日時を予約設定できること。
- ⑤ 回答には画像表示及びExcelやPDFなどのファイル添付ができること。
- ⑥ 管理画面から地図情報と連携できる機能があること

c. ログ分析等機能

- ① 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。
- ② 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

(ア) 問合せ内容/回答データ（以下、「Q&Aデータ」という。）

- a. 1,500件以上の市町村用の標準Q&A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。
- b. 前項aのほか、中川村独自Q&Aデータが登録できること。
- c. Q&Aデータの登録数に制限は設けないこと。
- d. 前項aの標準Q&Aデータ及び前項bの中川村独自のQ&Aデータの反映は、
中川村から受け渡し後、受託者にて実施できること。
- e. Q&Aデータは、市町村の業務に係る下記内容を含む分野について回答する機能を有すること。

（対象業務）

「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。

(9) サービス運用・保守

(ア) Q & Aデータ等登録支援

- a. Q & Aデータの追加、修正、削除は受託者にて実施できること。
- b. 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。

(イ) 回答精度向上支援

- a. チャットボットが正しい回答を表示しているか確認するため、受託者が利用者の全てのログデータを月1回以上の頻度で精査すること。
- b. 受託者による再学習を実施すること。および、Q & A修正・追加の提案を月1回レポートで提出すること。
- c. 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ができること。

8. 成果物の納品

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管理・運用マニュアル
- (2) 受託者が作成し相互に確認した打合せ等の記録簿
- (3) その他本業務で取得又は作成した資料一式

9. その他留意事項

(1) 秘密の保持等

村が個人情報・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村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

受託者は、村の同意を得ることなく、村の保有データの複写・複製または持ち出してはならない。村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村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者を村に書面で提示し、了承を得ること。また、受託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村に移転するものとする。ただし、本業務開始前に受託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、現在村が最低限必要と考えているものである。受託者の専門的立場から、本業務の費用範囲内で住民への周知支援など効果的な提案がある場合は追加提案を行うこと。

(7) 協議

本仕様書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、別途受託者と協議の上、決定する。

以 上