

# 苫小牧市 A I チャットボットシステム導入 及び運用・保守業務仕様書

令和 5 年 6 月

苫小牧市総合政策部秘書広報課

## 1. 業務名

苫小牧市A I チャットボットシステム導入及び運用・保守業務仕様書

## 2. 業務目的

市民や事業者などが市に来庁や電話をすることなく、いつでも市政情報について問い合わせできる環境を確保するため、市ホームページにA I を活用した自動応答システムを導入し、市民の利便性向上を図ることを目的とする。

## 3. 業務期間

### (1) システム構築

契約締結日から令和6年3月31日まで

### (2) システム運用保守

別途定める

## 4. 業務の概要（範囲）

### (1) システム導入

市HP上で稼働するシステムとして、運用に必要なハードウェア・ソフトウェアの要件定義・設計・開発・構築・設定・テスト・本番公開時コンテンツの作成・登録・導入作業等に係る作業一切を含む。

### (2) システム公開、本業務期間中の運用・保守管理

本業務では、システムを公開することが可能な段階となった後、本市の判断により公開時期を決定する予定である。システムの公開に必要なサーバは24時間、常時安定稼働するものとし、これに必要な運用環境の提供、公開後の本業務期間中の維持管理等、一切を含む。

## 5. 導入要件

### (1) 対象業務範囲

本市が各種サービスを提供している行政分野全般とし、導入当初は分野を絞って運用する（導入分野は受託者決定後に決定）

### (2) 運用・保守の効率化

システムの導入・運用にあたっては、品質、安定性、納期等の観点から極力パッケージソフトウェアを導入すること。また、コンテンツの管理等のメンテナンスを可能な限り本市で行えるシステムを導入するものとする。なお、遠隔リモート保守を行う場合は、保守拠点とサーバ設置場所に専用端末及び通信回線などを受託者が準備し、事前に市に協議のうえ、市の定めるガイドラインに準じてセキュリティ対策を講じること。

### (3) サービス提供方式

データセンター等でサービスを提供することとし、本市のセキュリティ要件を満たす最適な方法でシステムを管理するものとする。なお、データセンター等の要件は「8. 情報セキュリティ要件・データセンター要件」を参照。

### (4) 機器構成・機器の性能等

機器構成、ネットワーク構成、機器の性能は、受託者の仕様とするが、正常稼働に支障のない構成・性能等とし、システム構成図等を本市に提出し承認を得ることとする。

### (5) テスト要件

受託者は、システムの本番導入までにテストを行い、本市の承諾を得るものとする。受託者は、テスト計画及び実施要領を策定し、これに基づいてテストを実施し、テスト結果が記された報告書を作成し、提出するものとする。詳細は協議による。また、テスト環境は受託者が用意することとし、委託者が適宜テスト環境を確認できる等、協議の上進めること。

### (6) 研修

受託者は、本市が用意する施設にて、本市職員を対象に、2～3回程度、本システムの運用及び操作についての研修を実施するものとする。クライアントPC及びネットワーク環境、電源等は本市で用意する。受託者は、研修で利用するマニュアルを作成し、必要となる部数を印刷し、提出するものとする。研修受講者の想定人数は協議による。

### (7) その他

業務で提供するシステムにおいて、広告を掲載してはならない。

## 6. 機能要件

以下のとおりとする。

### (1) システム利用環境

ア WEBサイト上で利用するチャットボットは特定のWEBブラウザや機能に依存しないこととし、直感的なユーザーインターフェースであり、操作性、わかりやすさに十分配慮したものであること。

イ パソコン、スマートフォン、タブレットにおいても同等の使用感を実現し、利用する機器の機種やサイズによって最適な画面レイアウトで表示されること。

ウ 市公式ホームページ上のリンクから画面遷移して利用できること。

エ システム上に表示されるキャラクターを、市独自のキャラクター等任意に変更できること

オ 事前検証や操作確認ができるテスト環境を用意すること

(2) 表示・入力機能

利用者が質問を自由なテキスト形式で入力でき、チャット形式で利用できること

(3) 対象言語

日本語を必須とする。なお、将来的に外国語（英語、中国語、韓国語、ベトナム語等）の表示が可能なシステムであることが望ましい。

(4) 稼働時間

原則 24時間365日

(5) 問い合わせ対応機能

ア 利用者が入力したテキスト形式による質問に対し、AIを活用して解析し、システムに登録されたQAデータの中から適切な回答又は回答候補の一覧を表示できること。

イ 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の入力があった場合においても、文脈や言葉の構成から意味を理解し、的確な対応や回答を導き出せること。

ウ テキストでの回答の他、リンクタグによるHTML、画像、PDF形式等のデータ表示ができること。

(6) 管理者機能

ア システムに登録しているQAデータの管理（追加・修正・削除等）が容易かつ迅速に実施できること。また、複数の作業者が同時にQAのメンテナンスを行うことができること。

イ システムに登録されたQAデータをCSV形式やExcel形式のファイルなどによりエクスポートができること。

ウ 精度向上に寄与する統計レポート情報が取得できること。取得方法は、管理者によるオンライン操作またはサービス事業者によるデータ提供のいずれか、または両方とする。

エ 問い合わせ内容やアクセス数などのログ情報の出力が可能であり、最低1年間は保存されていること。

オ ユーザー情報（ID・パスワード）の追加・変更ができること。

(7) Q Aデータ等の作成

職員負担の軽減を図るための支援があること（例：Q Aデータ（一般的・基本的な情報がすでに書かれているもの）の提供、Q Aデータの作成支援、Q Aデータの自動生成等）

(8) 性能要件

提案者においてアクセス数を想定し、将来的な利用の増加も見込んだ上で安定的なサービスの提供に必要な性能を確保すること。

(9) その他

文章生成人工知能ChatGPTなどの新たな技術の取り込みを検討し、利用者の利便性向上に資するサービス向上が図られること

## 7. 運用保守要件

本業務では、システムを公開することが可能な段階になった後、本市の判断により公開時期を決定する予定であるため、公開後の運用保守についての要件は、以下のとおりとする。

(1) 運用・保守管理

システムの公開後から業務履行期間終了までの間、システムの運用・保守管理を行い、本市と協議の上、必要な維持管理を行うこと。

(2) システム等の運用・管理

本業務または本業務に関連する事項について、本市からの依頼や問い合わせがあった場合、適切な助言を行うとともに、必要な支援を行うこと。また、運用の安定化、効率化につながる事項などについては、本市に積極的な提案を心掛けること。なお、受託者はサーバ・システムの維持管理に努めること。

(3) バックアップ

システムやQ Aデータ等のバックアップはシステムへの影響が最小限となるよう、また、利用者への影響を考慮した上で、サイクル、時間帯、対象等、最適なバックアップ計画を提示し、本市の承認を得るものとする。

(4) B C P対策

システム障害時には市民サービスを低下させないため、冗長化構成や高可用性の仕組みを講じ、業務継続計画に努めるシステムにすること。

(5) システムのアップデート

ア ブラウザのアップデート対応

受託者は、各ブラウザのバージョンアップに伴う対応、動作検証及びシステムのアップデート登録作業を、遅延なく行うものとする。

## イ 脆弱性対応

受託者は、技術的脆弱性対策を行うものとする。パッチの適用、設定の修正等によりシステムを再起動する場合や計画的にシステムを停止する場合等、利用者に影響が出る場合は、事前に本市の承認を得るとともに、利用者に周知する文案を示すものとする。

### (6) セキュリティ診断への協力・対応

本市が実施または参加するサーバ、ネットワーク等に対するセキュリティ診断に協力・対応するものとし、脆弱性や不備が見つかった場合は対策を講じること。

### (7) 運営・管理支援

本システムの利便性・有益性が向上するよう、必要な情報収集を行うとともに、積極的な提案を行うこと。また、QA作成支援の操作に関する助言等のサポートを行うものとする。

## 8. 情報セキュリティ要件・データセンター要件

以下のとおりとする。

項目	仕様
情報セキュリティ要件	<ul style="list-style-type: none"><li>・ウイルス対策・不正アクセス対策（脆弱性対応）を行うこと</li><li>・サーバソフトウェア・システム・DB 等への不正アクセス等の状況を適切に確認すること</li><li>・QA等情報資産を適切に管理する体制になっていること</li></ul>
データセンター要件	<ul style="list-style-type: none"><li>・利用者のデータを預けるデータセンターは堅牢な設備を有していること</li><li>・24 時間365日の有人監視体制で管理されていること</li><li>・火災や地震、停電等への対策がされていること</li></ul>

## 9. 成果物・業務報告

### (1) 契約時図書

本システムの受託者は、契約後、速やかに下記に示す図書を提出し、本市の承認を得るものとする。

◆ 業務実施計画書（作業項目・作業内容・役割分担等の記載のあるもの。工程表、業務実施体制、連絡網等を含む）

### (2) システム導入業務

システムが利用できる状態をもって納品されたものとみなす。

### (3) 随時提出図書

現時点では、下記に示す図書を想定している。詳細は受託者との協議による。本システム受

託者は、随時、書類を提出し、本市の承認を得るものとする。

- ◆ 各作業工程の計画・成果を示すドキュメント
- ◆ システム構成図及び設計図書、機器・ネットワーク構成図など

#### (4) 導入開始時提出図書

現時点では、下記に示す図書を想定している。詳細は受託者との協議による。本システム受託者は、随時、書類を提出し、本市の承認を得るものとする。

- ◆ 導入業務完了届
- ◆ システム操作マニュアル（利用者向け、職員研修資料）
- ◆ システム操作マニュアル（管理ツール操作者用）
- ◆ バックアップ手順書及び障害時対応マニュアルなど

#### (5) 保守運用時提出図書

- ◆ 年間実施計画書
- ◆ 実施報告書など

#### (6) 納入先

苫小牧市総合政策部秘書広報課（苫小牧市旭町4丁目5番6号）

### 10. 権利の帰属

- (1) システムに関して、作成されたQAデータや画像等の著作権については、市に帰属するものとする。
- (2) 業務の成果品等に、受託者が従前から保有する知的財産権(著作権、ノウハウ、アイデア、技術、情報等を含む。)が含まれていた場合は、市は業務の成果品等を利用するために必要な範囲において、これを無償で利用できるものとする。
- (3) 受託者は市に対し、著作者人格権を行使しないものとする。
- (4) 業務の成果品等に、受託者以外の第三者の保有する知的財産権が含まれる場合は、上記の定めによらないものとする。なお、第三者からの成果品に関し権利侵害に関する訴えが提起された場合は、受託者の責において解決するものとする。

### 11. 特記事項

- (1) 本業務の履行にあたり、仕様書等に定めのない事項及び疑義が生じた場合は、適宜本市及び受託者双方の協議により処理する。
- (2) 受託者は、本仕様書に掲げた業務に関する一切の経費を本契約金額の中で支出すること。

- (3) 本業務の利用にあたり、必要がある場合は相互調整のため、本市と十分な打ち合わせを行うこと。
- (4) 本仕様書内で明記されていない事項であっても、本業務に付帯する作業については、履行しなければならない。
- (5) 本業務履行にあたっては各種関係法令を確認・遵守するとともに、担当者の指示に従い適正な履行に努めること。
- (6) 履行にあたり、受託者の不注意等の瑕疵により生じた故障等は、受託者の責任において処理すること。
- (7) 本業務の全部を第三者に委託（以下「再委託」という。）してはならない。ただし、業務遂行上本業務の一部を再委託する必要がある場合は、契約時に本市に申請し、承認を得ること。なお、再委託を行うことが仕様書等の趣旨及び内容と照らし合わせ不相当と認められる場合、再委託を承認しないことがある。
- (8) 本市又は本市の関係者から提供を受けた資料等は、本業務にのみ使用するものとする。ただし、第三者に提供する場合で、あらかじめ本市の承諾を得たものについては、この限りではない。
- (9) 本業務の履行にあたり実施する打ち合わせ、資料、計画等の内容については、外部に漏えいしないこと。配信するデータの取り扱いも同様にデータが第三者に漏えいしないよう、セキュリティ対策を徹底するとともに、従業員その他関係者へ周知・指導を行うこと。
- (10) 受託者は、本業務の遂行にあたり、第三者の知的財産権（著作権、意匠権、商標権等）、プライバシー又は肖像権・パブリシティ権その他の権利を侵害しないこと。
- (11) 本システムの公開に伴い、第三者から権利侵害の訴えその他の紛争が生じたときは、受託者は自己の費用及び責任においてこれを解決するものとし、かつ委託者に何らかの損害を与えたときは、その損害を賠償するものとする。受託者は、本市及び本市から譲渡又は利用許諾を受けた第三者に対して、著作者人格権を一切行使しない。



## 12. 問い合わせ先

〒053-8722

北海道苫小牧市旭町4丁目5番6号

苫小牧市総合政策部秘書広報課

広報担当

電話：0144-32-6108

メール：[kohokanri@city.tomakomai.hokkaido.jp](mailto:kohokanri@city.tomakomai.hokkaido.jp)

対応時間：8時45分～17時15分まで（土日祝日を除く）