

美郷町A I チャットボットシステム導入業務仕様書

1 業務名

美郷町A I チャットボットシステム導入業務

2 目 的

A I チャットボットシステム（以下「チャットボット」という。）を導入し、原則として24時間365日運用することにより、利用者からの開庁時間外の間合せにも対応することにより、利用者の利便性を高める。また、職員の電話・窓口での質問対応を一部チャットボットで対応することにより、業務負担の軽減を図ることを目的とする。

3 チャットボット機能要件

（1）システム概要

ア 対象者

住民等（この仕様書において「利用者」という。）

イ 対象言語

日本語及び外国語（少なくとも、英語、中国語、韓国語、タイ語）

ウ 利用方法

美郷町ホームページ（以下「町HP」という。）及び美郷町公式LINEからの接続

エ 利用時間

原則24時間365日（閏年は366日）

（2）標準サービス要件

ア 利用者が質問を自由なテキスト形式で入力できるようにすること。また、入力された質問に対し、分析した結果を自然言語処理により適切で分かりやすく回答ができること。

イ 曖昧な質問（登録されたデータとのキーワード不一致や複数の意味をもつ単語が含まれている場合など）に対し、チャットボットが適切な回答を導くことができること。

ウ 利用者が入力した質問が短く正確な回答ができない場合は、利用者へ追加で補足の質問入力を依頼し、又は入力に対する候補を提示するなどの入力支援ができること。

エ 回答精度の向上のためにチャットボットが出力した回答に対する利用者からのフィードバック等を収集できること。また、どのようなプロセスでその回答に至ったのかをログにより分析可能であること。

オ 回答精度に不安がある場合は、回答できない旨を伝えることができるこ

と。

カ 特定の質問に対して固定の回答をする、又は回答をしない設定ができること。

キ 回答を生成した際に、根拠となる町HPの情報へリンクを付加でき、当該リンクから表示できること。

(3) サーバ負荷が過大となることを防止する機能を有していること、又はサーバ負荷が過大となった際にも継続して運用できるシステム構成とし、チャットボットの稼働に影響を与えないこと。

(4) 一定時間に指定の数を超えるアクセスがあった場合に、チャットボットを一時停止できる仕組みや、攻撃者からのアクセスを遮断する仕組みを有すること。

(5) ASP・SaaS利用型のシステムであること。

(6) チャットボットに必要なサーバ等はクラウドサービスを利用すること。ただし、クラウドサービスは次の要件を満たすこと。

ア 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、日本国内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。

イ ISO/IEC27017、ISMS クラウドセキュリティ認証等の認証を受けていること。

(7) チャットボットへの不正アクセスを防止するための対策を実施すること。

(8) プロンプト・インジェクション対策を有すること。

(9) 公開前に質問及び回答の挙動をテストできるような検証環境を用意できること。

4 利用者向け機能要件

(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、次の汎用的なWebブラウザから利用できること。また、各ブラウザのバージョンアップについても対応できること。

ア MicrosoftEdge

イ GoogleChrome

ウ Firefox

エ Safari

- (3) 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。
- (4) 利用者が入力するパソコン、スマートフォン、タブレット端末に応じて、適切なサイズに画面が調節されること。
- (5) 町HP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。
- (6) 利用者の入力画面は、直感的に操作できるよう分かりやすさに十分配慮すること。

5 管理者向け機能要件

- (1) 管理機能の利用にはID、パスワードによるログインが可能であること。
- (2) 管理機能を利用する際、IPアドレス制限や二段階認証等により、第三者がアクセスできないような対策が可能であること。
- (3) チャットボットの利用状況（利用回数、解決した回答・解決しなかった問い合わせ等）を発注者のチャットボットの管理担当者（この仕様書において「管理者」という。）が確認できること。
- (4) 管理者が、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、集計できること。
- (5) 発注者からの電話、メールでの問い合わせに対し、午前9時から午後5時までに対応・助言できること。ただし、日曜日、土曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日、12月29日から翌年の1月3日までの日を除く。
- (6) 電話受付時間外の緊急連絡体制を示すこと。
- (7) 初期表示するメッセージ及びチャット内に表示するアイコンは、随時変更できること。

6 その他要件

- (1) チャットボットは、24時間365日の稼働を保証すること。
ただし、保守範囲外の障害及び計画停止に基づく時間を除くものとする。
- (2) 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って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。
- (3) 障害監視等を行い、障害が発生した場合は確実かつ速やかに復旧すること。
- (4) 不正アクセス等を、速やかに検知できるようシステム監視を行うこと。また、不正アクセス等が確認された場合には、速やかに状況を調査し、発注者へ報告するとともに必要な対策を行うこと。
- (5) 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、必要な対策を速やかに行うこと。
- (6) 利用者が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。
- (7) チャットボットで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発注者へ定期的に提供し、回答の精度が向上する支援をすること。
- (8) チャットボットの導入効果を検証し、報告すること。
- (9) 令和9年1月1日以降の指定する日から稼働できること。(サービスインの時期については別途協議)

7 その他留意事項

- (1) 追加で提案する機能や要件があれば提案すること。
(提案例)
 - ア 管理者の運用負担を軽減する機能（URLリンク切れ検知等）
 - イ 運用開始後における提案・相談等の支援（定期レポート、ログ分析による提案、相談等）
- (2) 受注者は、業務の全部又は一部を第三者に再委託することができない。
ただし、発注者が承認する場合はこの限りではない。

- (3) 受注者は、個人情報保護に関する法令や情報セキュリティポリシー等に定める事項を遵守して業務を実施すること。
- (4) この仕様書に定めがない事項に関して疑義が生じた場合には両者協議のうえ決定するものとする。