

仕 様 書

1 業務名

桑名市AIチャットボットによる子育て応援業務

2 業務目的

子育て分野の情報は多岐にわたることに加え、子育てニーズの多様化に伴い、市にはさまざまな問い合わせが寄せられている。また、子育て世帯には、育児や仕事で忙しく日中に問合せできない方も多いことから、情報発信の更なる充実が求められている。このような状況の中、AIチャットボットを導入し、子育ての情報を速やかに検索、取得できるようにすることで、子育て支援の更なる充実と情報発信を図ることを目的に行う。

3 業務概要

AIチャットボットシステム（以下、「システム」という。）の構築・導入

4 業務履行期間

契約締結日から令和6年3月31日まで

契約締結日から令和5年7月31日まではサービス構築期間とし、令和5年8月1日（予定）に本格稼働を行う。詳細なスケジュールについては、協議の上決定することとする。

※令和6年度以降も運用の継続を予定しているが、令和6年度以降の運用保守等業務については、業務の仕様や性質に応じた適切な契約方法により契約を行う予定。ただし、市議会の議決を経て各年度予算が成立することが契約締結の条件となる。

5 業務内容

(1) 業務計画

契約締結からおおむね2週間以内に業務範囲、業務工程、業務遂行体制等の本業務の実施計画を示す「業務計画書」を提出し、すみやかに本市担当者との初回ミーティングを行うこと。

(2) 進捗報告

本業務の進捗状況については、適宜報告を行うこと。

(3) 業務遂行体制の確保

ア 総括責任者及び作業従事者

受託者は受託業務の総括責任者及び代行するものを置くこと及び本業務の遂行に当

たって十分な知識及び同種業務の経験のある従事者を確保すること。

イ 作業場所等

本業務の遂行に当たって必要となる作業場所及び機材を確保すること。なお、本市との打合せについては、事前に日程調整を行った上で受託者又は本市がセッティングすることとし、議事録は受託者において作成するものとする。

(4) システム導入

システム環境の構築、FAQデータの作成及び登録、プレ稼働、市ホームページや市LINE公式アカウント等からの誘導を行うための調整等の本番稼働に向けた一切の作業のほか、操作マニュアルの作成、操作研修の実施等を行うこと。

(5) システム運用保守

FAQデータの追加、修正及び削除、回答の精度向上、障害発生時の復旧等本番稼働後の運用に必要な業務履行期間中の一切の作業を行うことと基本的に24時間365日、オペレーターが運用状況を監視する体制を構築すること。

(6) 業務報告

ア システム導入報告

導入後2週間以内を目途に、電子データにより導入報告書（自由様式）を提出すること。

イ システム運用報告

運用開始後、統計情報（アクセス数、アクセス時間帯、メッセージ数、回答率（正誤問わず）等）を記載した運用報告書（自由報告）を月次で提出すること。

6 システム（サービス）概要

(1) 対象者

本市における子育て家庭

(2) 対象領域

子育て支援に関する分野

子育て支援に関する分野に加えて、委託者から要望があった事項についても、可能な限り対応すること。

(3) 稼働時間

システムメンテナンス等のあらかじめ計画された稼働停止を除き、原則24時間365日常時利用可能とすること。

(4) 利用形式

ウェブブラウザ形式（LINE上での起動は想定しない。）

(5) システム構成

インターネット経由でクラウドサービスを提供するASP・SaaS利用型のAIエンジンを利用したシステム構成

(6) 利用環境

特定のウェブブラウザや使用機器に依存しないものとし、サポートするブラウザやOSについては、Microsoft Edge・Google Chrome・Safariの各最新バージョン、iOS16又はAndroid12から最新バージョンを搭載した端末での動作を保証すること。また、バージョンが古い場合にアップデートを促すこと。さらに業務履行期間中の各ブラウザのバージョンアップにも対応すること。

(7) ハードウェア

サーバ等のハードウェアの設置場所については、日本国内であること。

(8) 対応言語

日本語及び外国語（英語・ポルトガル語・ベトナム語）

7 要件定義

UI（ユーザーインターフェース）	①	PC、タブレット、スマートフォンにおいて、利用端末の種類や画面サイズによって最適な画面レイアウトでの表示が可能であり、見やすさや使いやすさに考慮したUIデザインであること。
言語	②	対応言語は日本語及び外国語（英語・ポルトガル語・ベトナム語）とする。
個人情報	③	利用者自身の個人情報の取得や登録作業は一切行わないこと。
誘導方法	④	（ホームページからの誘導） 市ホームページにおける子育て支援情報に関するすべてのページに設置するフローティングバナーをクリックした場合に新しいウインドウでチャットボットが表示される挙動を想定し、受託者はフローティングバナーの貼付用コードを提供すること。 また、フローティングバナーに使用する画像は受託者において作成すること。 （LINE公式アカウントからの誘導） 市LINE公式アカウント内のリッチメニューに設置するリンクボタンをクリックした場合に新しいウインドウでチャットボットが表示される挙動を想定し、受託者はリンク用URLを提供すること。 （その他） 二次元コード等からのアクセスも可能とすること。
質問・回答	⑤	テキスト形式及び選択肢のボタンタップ形式による質問が可能であること。
	⑥	文字の打ち間違いや細かな言い回しの違いなどの表記ゆれにも

		対応できるよう、自然言語処理の A I エンジンを搭載したものであること。
	⑦	AI を活用した質問内容の解析により、一問一答形式及び選択肢提示による分岐形式での自動回答が可能であること。
	⑧	市の情報媒体「くわな子育てガイドブック」・市ホームページにおける子育て支援情報内に関する内容を回答することが可能で、回答内容には市ホームページ内の必要な情報に誘導可能であること。その他、画像や PDF 等のデータファイルの表示が可能であること。
	⑨	質問の抽象度により回答候補の表示数を変更する等の工夫が可能であること。
FAQ データ	⑩	FAQ データは原則受託者が作成するものとするが、本市においても FAQ データのメンテナンス（修正）が可能であり、容易かつ迅速に実施できること。また、複数の作業員によるメンテナンスの同時実施が可能であること。
	⑪	任意のタイミングで、FAQ データを CSV やエクセル形式によりインポート・エクスポートすることが可能であること。
	⑫	共通基盤での FAQ 一括追加や一括編集が可能な仕組みを持ち、基盤内での共通部分の参加レベル設定が可能なこと。
	⑬	システムに登録できる FAQ データ数は無制限であること。
対応引継ぎ	⑭	回答ができない場合、24 時間 365 日、オペレーターが運用状況を監視する体制を構築し、利用者に対して問合せ先の提示等の代替手段の表示が可能であること。
言葉のゆらぎ	⑮	キーワードの不一致や言葉のゆらぎ、複数の意味を持つ単語等の入力があった場合、自然言語処理により文脈や前後の質問から意味を理解し、的確な回答を導き出せること。
再質問	⑯	曖昧な内容の質問に対して、聞き返しや回答候補の提示等による絞り込みが可能であること。
応答数	⑰	質問に対する回答数は無制限であること。
雑談	⑱	挨拶や日常会話等の雑談の受け答えが可能であること。
正答率	⑲	利用者とのやり取りのうち、利用者が最終的に求める答えにたどり着く確率（以下、「フィードバック正答率」という。）は、テスト運用期間で 70%以上にし、本格稼働後は 80%以上を目指すこと。なお、予想されるアクセス数は、900 件程度とする。
満足度調査	⑳	回答に対する満足度のフィードバックを任意の評価尺度（例：満足・どちらでもない・不満）により随時収集し、数値化が可能

		であることと本格稼働後は 80%以上を目指すこと。
学習	⑳	回答に対する満足度のフィードバックや質問・回答データの蓄積ログの解析による回答の精度向上が可能であること。
レポート	㉑	本市において、統計情報(アクセス数、メッセージ数、回答率(正誤問わず)、回答の満足度のフィードバック結果等)の取得が随時可能であること。
事前学習	㉒	日常生活や行政分野における一般的な単語、類義語、ストップワード等はあらかじめ学習済みであり、運用開始後のメンテナンスが可能であること。
情報の更新	㉓	事業所の移転などで学習した情報が古くなった場合、情報の更新が可能であること。
拡張性	㉔	将来的な対象者の拡大や市ホームページ等を含む他システムとの連携等の機能の拡張が可能であること。
プレ稼働	㉕	回答精度の向上や挙動の検証等を目的として、本番稼働前に庁内向けのプレ稼働を2週間程度実施すること。
ウイルス対策	㉖	使用サーバ等のウイルスチェックやセキュリティスキャンを定期的に行うこと。
セキュリティパッチ	㉗	使用サーバの OS やアプリケーションに脆弱性が検知された場合、セキュリティパッチを適用するなどの対策を迅速に行うこと。
不正アクセス対応	㉘	不正アクセス防止のためのシステム監視を行うとともに、情報漏洩等の被害やそのリスクが検知された場合、状況調査及び復旧を迅速に行うこと。
バックアップ	㉙	システム障害等の発生時に速やかに復旧が行えるよう、日次でのバックアップ及び復旧の仕組みを構築すること。
暗号化通信	㉚	システムと利用端末との通信は SSL/TLS による暗号化通信とし、HTTPS によるアクセスが可能であること。
運用サポート	㉛	本市からの求めに対し、操作手順書の作成や研修の実施、ヘルプデスクサービスの提供等のサポートを実施できること。
アクセスログ	㉜	システムのアクセスログ、操作履歴、閲覧履歴、障害記録等、システムの利用状況及び処理状況を把握するために必要なログを取得すること。取得したログは、当該日時が属する年度の翌年度から起算して1年間保存し、必要に応じ調査、分析できること。

8 想定スケジュール

- (1) 契約締結 令和5年6月中旬
- (2) FAQデータ作成 令和5年6月中旬～7月
- (3) 庁内向けプレ稼働 令和5年7月
- (4) 本番稼働、広報 令和5年8月1日（予定）

9 権利関係

- (1) 受託者は、本市に対し、本契約以前に保有しているものを除き、本業務に基づく成果物（「本著作物」という。）に関連する著作権（著作権法（昭和45年法律第48号）第27条及び第28条に規定する権利を含む。）を、譲渡するものとする。
ただし、本市がその一部又は全部について譲渡することを要しないと認めた場合は、この限りでない。
- (2) 受託者は、成果物に関する著作者人格権を、本市又は本市が指定する第三者に対して行使しないものとする。
- (3) 受託者は、本市に対し、受託者が本著作物を創作したこと及び第三者の著作権、著作者人格権及びその他特許権、商標権を含むいかなる知的財産権を侵害するものではないことを保証する。
- (4) 本業務により作成・変更・修正された成果物に第三者に係る権利を有する著作物が含まれる場合、受託者は当該著作物の使用に必要な費用負担及び使用許諾に係る一切の手続きを行い、本市へ報告を行うこととする。
- (5) 本著作物の利用について、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、かつ本市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。

10 留意事項

- (1) 本業務の履行に当たっては、本市と十分な協議のうえ行うこと。
また、既存の本市システム等と連携を行う場合や仕様書に定めのない事項及びその内容に疑義が生じた場合は、速やかに本市と協議のうえ、その指示に従って業務を行うこと。
- (2) 本仕様書に定める事項のほか、個人情報保護等の関係法令及び本市契約規則を遵守すること。
- (3) 本市環境マネジメントシステムに準じて、環境負荷の低減に努めること。
- (4) 効率的な業務の遂行を達成するために再委託を行う場合はあらかじめ本市と協議を行うこと。
- (5) 業務遂行に当たって知り得た一切の事項について、外部漏洩がないよう注意すること。
- (6) 本業務の遂行に当たって発生した一切の事故等については、受託者の費用及び責任

において解決することとする。

- (7) 業務内容に著しい影響を与える事情が生じた場合は、本市及び受託者において協議のうえ、契約の内容を変更できるものとする。
- (8) 本仕様書は契約候補者との協議のうえ内容を変更する場合がある。
- (9) 本業務は、内閣府の地域少子化対策重点推進事業の補助金を活用した事業であることから、会計検査等の対象となるので、必要に応じて、証拠書類等の提出を求める場合がある。