

# 生成AIチャットボットサービス調達仕様書

---

令和7年10月29日

奥州市総務部行革デジタル戦略課

## 目次

|     |                |   |
|-----|----------------|---|
| 第1  | 基本事項           | 1 |
| 1   | 目的             | 1 |
| 2   | スコープ概要         | 1 |
| 3   | 期間             | 1 |
| (1) | 契約期間           | 1 |
| (2) | システム環境構築期間     | 1 |
| (2) | サービス利用期間       | 1 |
| 4   | 契約上の留意点        | 1 |
| (1) | 契約形式           | 1 |
| (2) | 料金の支払          | 1 |
| (3) | 再委託に当たっての条件    | 1 |
| (4) | 契約不適合責任        | 2 |
| (5) | 秘密保持           | 2 |
| 5   | 準拠法令等          | 2 |
| (1) | 準拠法令           | 2 |
| (2) | 言語、通貨、計量単位及び期間 | 2 |
| (3) | 合意管轄           | 2 |
| 第2  | 全体事項           | 3 |
| 1   | 導入サービス         | 3 |
| 2   | 導入形態           | 3 |
| 3   | 利用環境           | 3 |
| (1) | 動作環境           | 3 |
| (2) | 通信環境           | 3 |
| 4   | 表示形式           | 3 |
| 5   | 導入スケジュール       | 4 |
| 6   | 納入成果物          | 4 |
| 7   | 技術仕様等に関する留意事項  | 4 |
| 第3  | サービス要件         | 5 |
| 1   | 基本機能           | 5 |
| (1) | 問合せ対応機能        | 5 |
| (2) | アカウント管理機能      | 6 |
| (3) | 回答・データ管理機能     | 6 |
| (4) | ログデータ分析等機能     | 7 |
| (5) | 拡張機能           | 7 |
| 2   | 初期設定           | 7 |
| 3   | 運用保守           | 7 |
| (1) | サービス提供時間       | 7 |
| (2) | サービス提供体制       | 7 |

---

---

|                        |   |
|------------------------|---|
| (3) 障害対応.....          | 8 |
| (4) バージョンアップ.....      | 8 |
| (5) 操作研修.....          | 8 |
| (6) ミーティング.....        | 8 |
| 4 セキュリティ.....          | 8 |
| (1) データセンター・サーバ環境..... | 8 |
| (2) セキュリティ対策.....      | 8 |

## 第1 基本事項

### 1 目的

AI技術を活用したチャットボットを導入することで、行政サービス等に関する住民からの問合せに対し、休日、夜間等の閉庁時間の自動応答を実現することで住民サービスを向上させるとともに、職員の問合せ対応業務に係るコストの削減を図る。

### 2 スcope概要

この調達の名称を「生成AIチャットボットサービス調達」とする。

AIチャットボットサービスの初期設定及びサービスの提供を調達対象とする。

### 3 期間

#### (1) 契約期間

契約の日から令和11年2月28日まで

#### (2) システム環境構築期間

契約締結日から令和8年2月28日まで

#### (3) サービス利用期間

令和8年3月1日から令和11年2月28日まで（36箇月）

奥州市長期継続契約を締結することができる契約に関する条例（平成18年奥州市条例第53号）の規定に基づく長期継続契約とする。

### 4 契約上の留意点

#### (1) 契約形式

契約は、ソフトウェアの使用に関する開発者の許諾を含む、サービス利用契約とする。

なお、サービスの提供に当たり、当市と受注者との間で、サービス内容等を規定する利用規約等の合意が別に必要となる場合、契約内容と当該利用規約等とが矛盾、抵触するときは、契約書で定める事項を優先するものとする。

#### (2) 料金の支払

料金の支払については、以下のとおりとする。

なお、月次のサービス提供の確認をもって、これを検収とする。

① 初期設定に係る料金は、サービスの利用を開始した月の翌月末日までの請求に基づき支払う。

② サービス利用料は、月額によるものとし、後払いとする。

#### (3) 再委託に当たっての条件

この調達の全部を第三者に委任し、又は請け負わせること（以下「再委託」という。）は、原則として禁止する。ただし、調達の一部について、以下の事項をあらかじめ書面により示したうえで、当市の承認を得た場合は、この限りではない。なお、再委託業務の内容を変更する場合も同様とする。

① 再委託する事業者の商号又は名称、住所

- ② 再委託する理由
  - ③ 再委託して処理する業務の内容
  - ④ 再委託事業者が扱う情報
  - ⑤ 再委託事業者における安全性及び信頼性を確保する対策並びに再委託事業者に対する管理及び監督の方法
  - ⑥ その他甲が適否を判断するために必要な事項
- (4) 契約不適合責任

サービス提供から1年以内に、契約の内容に適合せず、正常な運用ができないときは、受注者の負担により速やかに修正を行うものとする。

品質保証の責任は受注者にあるため、事務手続上の承認がなされた後であっても、品質上の問題が発覚したときには、契約不適合責任の概念が適用されるものである。

(5) 秘密保持

この調達に関連して知り得た相手方の業務上の機密、その他の秘密を契約の期間中のみならず、その後も第三者に対して漏えいしてはならないものとする。

## 5 準拠法令等

(1) 準拠法令

この調達に係る準拠法令は、日本国の法令とする。

(2) 言語、通貨、計量単位及び期間

この調達で用いる言語、通貨、計量単位及び期間については、以下のとおりとする。

- ① 言語は、日本語とする。
- ② 通貨は、日本円とする。
- ③ 計量単位は、原則として、計量法（平成4年法律第51号）に定めるものとする。
- ④ 期間の定めについては、原則として、民法（明治29年法律第89号）及び商法（明治32年法律第48号）の定めるところによる。

(3) 合意管轄

この調達に関し、訴訟の必要が生じた場合には、訴えを起こされた側の事務所の所在地を管轄する裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とする。

## 第2 全体事項

### 1 導入サービス

行政サービス等に関する住民からの問合せ等に対し、生成AI機能により、市公式サイト上に掲載された情報又は事前に登録されたQAデータを元情報としてテキストの対話形式で回答ができる生成AIチャットボットであること。

### 2 導入形態

クラウド（SaaS：Software as a Service）でサービス提供するものとし、生成AIエンジンを含むものとする。

### 3 利用環境

#### (1) 動作環境

パソコン、タブレット、スマートフォン等一般的にブラウザが動作する環境において、以下の主要ブラウザの最新版で利用可能であること。

- ・Microsoft Edge
- ・Google Chrome
- ・Chrome for Android
- ・Mozilla Firefox
- ・Safari

#### (2) 通信環境

管理者（担当者）及び利用者において、インターネット環境にて利用できること。  
また、通信プロトコルは、HTTPSとすること。

### 4 表示形式

生成AIチャットボットは、市公式サイト（<https://www.city.oshu.iwate.jp/>）に表示させることとし、以下のとおりとする。

- ① 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（スクリプト）の提供が可能であること。なお、ホームページへのコード埋込は、当市において、別途実施するものとする。
- ② ホームページ上に常にチャットボットのアイコンが表示され、画面スクロールに対してアイコンが追従できること。
- ③ トップページ以外の各ページにもアイコンを表示できること。
- ④ 管理者（担当者）及び利用者の操作画面は、直感的なUIで構成され、操作性、分かりやすさに十分配慮したものであること。
- ⑤ 市公式サイトは、ウェブアクセシビリティに配慮したホームページの実現を目指し、JIS X 8341-3:2016対応への取り組みを行っていることから、これを阻害しないこと。
- ⑥ 利用者が使用している端末の画面サイズやOS・閲覧ブラウザに応じた最適な画面構成が表示できること。
- ⑦ スマートフォン及びタブレット環境においては、ピンチアウト等による画面の拡大

表示、縦横両方の表示ができること。

## 5 導入スケジュール

生成AIチャットボットは、令和8年3月に市公式サイト上で稼働させることとし、凡そ下表のようなスケジュールを想定しているが、契約後の受注者からの提案を基にして決定する。

表2. 稼働スケジュール

| 項番 | 工程         | 時期                 |
|----|------------|--------------------|
| 1  | 契約         | 令和7年11月中旬～下旬       |
| 2  | システム設定     | 令和7年11月下旬～令和8年1月中旬 |
| 3  | 教育訓練       | 令和8年1月中旬～          |
| 4  | 最終設定チューニング | 令和8年2月～            |
| 5  | 運用開始       | 令和8年3月～            |

## 6 納入成果物

成果物は操作に必要なとなるマニュアルとし、Microsoft Word/Excel/PowerPoint2016又はAdobe Acrobat Readerで読み取りと複製（印刷を含む。）が可能なデータ形式で作成したものをCD-R等に保存して1部納入すること。

## 7 技術仕様等に関する留意事項

提供するサービスは、すでに市販されている製品であること。

また、稼働から3年間は利用でき、サポートが終了しないものであること。

### 第3 サービス要件

#### 1 基本機能

##### (1) 問合せ対応機能

問合せ対応に関する機能要件については、以下のとおりとする。

- ① 利用者からの日本語の質問文に対して、テキストの対話形式のインターフェースで回答できること。
- ② 基本的な挨拶文の応答、又は設定ができること。
- ③ 自由入力による質問に対して、AI技術により、市公式サイト又はQAデータを元情報とした回答を表示できること。
- ④ 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、同義語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。
- ⑤ 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。
- ⑥ 不適切な回答や誤った回答（ハルシネーション）がなされないよう、適切な処置ができること。
- ⑦ 回答できる情報がない場合、または回答の精度がある一定の精度より落ちる場合には、回答できる情報がない旨と共に、市の代表電話番号等を案内することができること。
- ⑧ 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には、当該リンク先を別ウィンドウで表示できること。
- ⑨ AI機能や機械学習により、受け付けた質問が断片的だった場合、質問の意図を予測し検索の手助けをおこなう等、利用者を支援し、回答できる仕組みを有していること。
- ⑩ チャットボット利用後に、回答に対する満足度を評価できる簡易なアンケート機能を構築できること。
- ⑪ チャットボット利用後に、回答に対する満足度や機能の改善点等を把握するため、利用者が任意で自由記入できるアンケート機能を構築できること。
- ⑫ 質問文の入力後、利用に支障がないレスポンスタイムで回答を表示できること。
- ⑬ 日本語以外での質問に対応しており、質問のあった言語で回答できること。また、導入時点で対応が必要な言語は以下のとおりであるが、適宜追加がおこなえること。
  - ・英語
  - ・中国語(繁体字 簡体字)
  - ・韓国語
  - ・ベトナム語
  - ・タイ語
  - ・タガログ語
- ⑭ 音声入力を使用してチャットに質問ができること。また、音声での質問に対して、テキスト対話と同様に適切な回答ができること。音声入力に対応している言語は、日本語を含む主要な言語（上述⑬に記載の言語）が含まれていること。

## (2) アカウント管理機能

アカウント管理に関する機能要件については、以下のとおりとする。

- ① 管理機能の利用に際して特別なアプリケーションを必要とせず、対応ウェブブラウザから利用できること。
- ② チャットボットは、複数アカウントで管理でき、個別に権限の設定ができること。
- ③ アカウントは、第三者がアクセスできないよう、IDパスワード等の設定ができること。
- ④ 部署または職員個人単位でアカウントを付与し、それぞれの操作権限の設定ができること。
- ⑤ アカウントの種類は、特別な権限を持つ「管理者用」と、特別な権限を持たない「一般用」として設定可能であること。
- ⑥ 管理者用アカウントでは、一般用アカウントのパスワードリセット、設定等を行えること。
- ⑦ 管理者用アカウントで、チャットボットをアイコン画像に容易に変更できること。

## (3) 回答・データ管理機能

質問に対する回答の元情報となるデータ（市公式サイト及びQAデータ）の管理に関する機能要件については、以下のとおりとする。

- ① 市が指定するウェブページ（約10,500ページ）に対し、任意のタイミングでクローリングを実施でき、AIチャットボットが参照する情報を最新の状態に更新できること。
- ② 導入時点のQAデータ数は1,500件程度を想定しており、以降、稼働状況に応じて拡張が可能であること。
- ③ QAデータは制限なく追加が可能であり、修正及び削除ができること。
- ④ QAデータの回答は、テキスト形式のPDFデータも登録が可能であること
- ⑤ Excel又はCSV形式のQAデータのアップロードより、回答内容の追加、修正及び削除ができること。また、Excel又はCSV形式のQAデータをダウンロードできること。
- ⑥ 同義語、類義語の設定により、回答精度の向上が見込まれる場合には、これらのデータも登録できること。
- ⑦ QAデータのチャット画面への公開及び非公開は、日時設定ができること。また、即時公開とした場合は、概ね15分以内にチャット画面に公開ができること。
- ⑧ QAデータの登録では、テキスト形式のほかに「特定サイトへのURLのリンク」や「PDF形式」のファイルも読み込むことができること。
- ⑨ 質問の内容に応じて自動で各部署名のタグ付けがなされ、管理用アカウント・一般用アカウント両方で、メンテナンスの対応部署が明確に確認できること。
- ⑩ QAデータのメンテナンスは、当該サービスを停止することなく、追加・修正・削除ができること
- ⑪ 管理機能に対して複数のアカウントで同時にログインし、各ユーザーの権限に応じてデータのメンテナンス作業を実施できること。
- ⑫ 各種情報のメンテナンスを行うに当たり、操作が簡便にできること。

#### (4) ログデータ分析等機能

各種ログの分析等に関する機能要件については、以下のとおりとする。

- ① 管理画面から、各種ログデータが確認でき、結果をデータとして提供することができること。
- ② QAデータをCSV形式のファイルによりインポート及びエクスポートできること。
- ③ 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。
- ④ 使用回数、使用人数、利用者の時間帯別質問数、アンケート結果を職員が集計し、数値等の集計・分析ができること。
- ⑤ 集計した数値をグラフ等で表示できること。又は、グラフ等への加工が可能であること。
- ⑥ 利用者から評価が行われた質問を一覧で表示できること。
- ⑦ 過去の質問履歴を一覧表示し、内容の確認ができること。

#### (5) 拡張機能

将来的に市公式ポータルアプリやLINE等との連携を検討しており、対応できるサービスであること。

### 2 初期設定

AIチャットボット稼働までの初期設定については、以下のとおりとする。

- ① 必要なライセンスを発行すること。
- ② 市が指定するサイトURLでのクローリング及びQAデータを登録した環境を整備すること。
- ③ QAデータ登録のための標準QAデータ（テンプレート）を、Excel等の汎用的なファイル形式で提供すること。標準QAデータは自治体向けとすること。
- ④ 動作の不具合や回答の精度が不十分であった場合、受注者側で設定の見直しや回答のチューニングをおこなわれていること。

### 3 運用保守

#### (1) サービス提供時間

サービスの提供時間は、以下のとおりとする。

- ① 本サービスの提供時間については、原則として24時間365日とすること。ただし、契約に基づく範囲外の障害要因及び計画停止に基づく時間は除く。
- ② メンテナンスや設備入替による計画停止については、30日前までにメール等で通知すること。
- ③ 緊急メンテナンスによる停止については、情報を把握次第、市に対して通知すること。

#### (2) サービス提供体制

サービスを提供する体制を具体的に示し、以下のとおり問合せ窓口を設置するものとする。

- ① 管理者（担当者）の利便性向上を図るため、メール及び電話による問合せ窓口を

設置すること。

- ② 電話による問合せの対応時間は、平日午前10時から午後5時までとし、土曜日、日曜日、祝祭日及び年末年始を除くこととする。
- ③ 電子メールによる問合せは、24時間年中無休で受け付けること。
- ④ 管理者（担当者）からの問合せに対し、助言等を行うこと。特に、稼働から3箇月程度は、問合せが多くなることを鑑み、必要な支援を行うこと。

### (3) 障害対応

障害発生時の対応は、以下のとおりとする。

- ① 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とし、迅速かつ確実に復旧を行えるようにすること。
- ② 障害や故障、不具合等に対する受付窓口を設置し、電話での緊急連絡先を示すこと。
- ③ 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すること。
- ④ システムに起因する障害が発生した際は、障害内容、対応方法、復旧見込等を当市に迅速に報告すること。

### (4) バージョンアップ

利用期間中は最新バージョンのサービス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。

### (5) 操作研修

操作に必要なマニュアルを提供し、庁内職員向けに機能及び操作に関する研修会を行うこと。

### (6) ミーティング

導入後も市の依頼に応じ、随時又は定期的にミーティングを開催すること。

## 4 セキュリティ

### (1) データセンター・サーバ環境

安全かつ安定的な運用が将来にわたり確保できるよう、データセンター及びサーバ環境については、以下のとおりとする。

- ① サーバの設置場所の物理的所在地が日本国内であること。
- ② サービス利用契約に関連して生じる一切の紛争は、日本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。
- ③ プライバシーマーク取得、ISMS（ISO/IEC 27001）、ISMSクラウドセキュリティ認証（ISO/IEC 27017）等を提示できること。

### (2) セキュリティ対策

サービスのセキュリティについては、以下のとおりとする。

- ① 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。
- ② 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、協議のうえ、最新のセキュリティパッチを適用すること。
- ③ データの送受信は暗号化通信に対応しており、不正アクセスのログ監視が可能で

あること。

- ④ 管理者機能からデータセンターへの通信は、IPアドレス制限が可能であること。
- ⑤ 不正プログラムや一時的なアクセス過多等への対策がされていること。
- ⑥ サービスの利用により発生した質問に関するデータはオプトアウト設定により適切にデータが保護されていること。
- ⑦ 定期的にバックアップを取得すること。バックアップ取得時にサービスの機能に影響が及ばないようにすること。
- ⑧ 受注者は、当市の情報セキュリティポリシー（奥州市情報セキュリティ規程（平成22年奥州市共同訓令第1号））の内容を十分に理解し、この調達に関係する全ての者にその遵守を徹底させること。
- ⑨ 当市は、受注者が情報セキュリティポリシーに基づき適切な管理を行っているか、利用期間中に確認を行うことができ、その結果により指摘等を行うことができるものとする。また、受注者は、指摘等があった場合に必要な改善を行うこと。