

第2 期間合せ自動応答システム（A I チャットボットシステム）構築・運用保守業務委託
（サービスレベル保証付）仕様書（案）

1 業務名

第2 期間合せ自動応答システム（A I チャットボットシステム）構築・運用保守業務委託
（サービスレベル保証付）（以下「本業務」という。）

2 履行期間

契約締結日から令和11年3月31日まで

3 概要及び目的

本業務は、市民がパソコン、スマートフォン、タブレットから入力した問合せに対し、A I 技術を用いて自動応答するチャットボットシステム（以下「本システム」という。）の構築及び運用保守を行うものである。

本システムは、市民の利便性の向上を図るとともに、職員の間合せ対応時間の削減により、業務の効率化の推進を目的として導入するものである。

4 スケジュール

本業務のスケジュールについては、以下を想定しているが、詳細は岡山市との協議により決定する。

(1) 本システムの構築

契約締結日から令和8年3月31日まで

(2) 本システムの運用保守

令和8年4月1日から令和11年3月31日まで

5 本システムの概要

(1) 利用者

主に岡山市民を想定しているが、岡山市への観光客等も対象とする。

(2) 問合せ対象分野

市民から岡山市への問合せが想定される下記を含む全分野を対象とする。

健康・医療、国民健康保険、税、福祉・生活支援、住民登録、
国民年金、子育て、ゴミ、高齢者、消費生活、防災 等

(3) 本システムの要件

ア 利用者本位のシステム

①原則として、24時間365日利用可能であること。

本システムの計画停止は、原則1か月以上前に岡山市に報告すること。

②A I チャットボット操作画面は、特定のW e b ブラウザや機能に依存しないで利用でき、視覚的に分かりやすく、直感的な操作が可能なものであること。

③登録したF A Q データを元に、チャット形式のインターフェースを実現できること。

イ 安価で効率的な運用が可能なシステム

インターネット経由でサービスを提供するASP・SaaS利用型のシステムであり、安価で効率的な運用を可能とするものであること。

クラウドサーバーは、国内に設置しているものを利用すること。

ウ 既存FAQデータの効率的な利用が可能なシステム

岡山市には、現行システムで本システムへの登録を想定しているFAQデータ（一問一答形式、約1,600件を使用中（標準QA約1,000件、市独自QA約600件）。サンプルはQ&Aの例（別紙2）のとおり）があり、当該データを効率的に移行できるシステムであること。なお、当該FAQデータは、本業務のみを目的とし、また契約期間中のみの利用とする。

生成AI等により自動で回答を作成したもので回答を行わないこと。

エ 本システムの機能要件

- ①テキスト形式による問合せ内容が曖昧なものであっても、AI技術を活用することで、適切な回答を迅速に（3秒以内で）表示できること。
- ②多言語（英語、韓国語、中国語（簡体字）、中国語（繁体字）を含むこと）化機能を有すること。
- ③本システムの学習機能により、正答率の向上が図れること。
- ④ログ分析から、利用者のニーズを把握できること。
- ⑤回答文章内のリンクURLより、関係ホームページへリンクできること。
- ⑥利用者が求めていた回答であるかどうか、利用者からの評価を確認できること。
- ⑦指定した期間において、問合せ履歴、問合せの多い内容、日別・時間別の利用者数・問合せ件数を確認できること。
- ⑧回答できなかった問合せ内容を蓄積できること。
- ⑨本システムで回答できなかった場合、本システムに問合せされた文字列を利用して本市ホームページのサイト内検索で検索を行い、検索結果を表示できること。
- ⑩岡山市ホームページにフローティング型の岡山市の指定する起動用アイコンを設置し、アイコンをクリックするとAIチャットボット画面が最前面に表示されること。
- ⑪必要に応じて、岡山市職員が管理画面で、FAQデータの追加・修正・削除ができること。

6 本業務の実施

6.1 構築

(1) 構築業務実施計画書の策定

契約締結後1週間以内に、本業務に係る「構築業務実施計画書」を提出すること。

計画書には、以下の内容を記載し、岡山市の承認を得ること。なお、進捗状況について、定期的に報告書を作成し、岡山市に報告すること。

要員（資格）、作業項目と役割分担、構築業務の運営方法、

構築業務の実施体制図（連絡先）、構築スケジュール、現行システムからの移行計画、その他必要事項

(2) FAQデータの登録

岡山市から提供するFAQデータを本システムでの活用に適した形に修正を実施し、

本システムに登録すること。

(3) テストの実施

構築した本システムが要求通りの機能を満たしているかテストを実施すること。

テストの実施結果について報告書を作成し、岡山市に報告すること。

(4) 岡山市によるテストの実施

テストの実施にあたっては、操作マニュアルを提示すること。なお、岡山市によるテストの期間は、4週間の想定とする。

6. 2 運用保守

(1) 運用保守計画書の策定

運用保守体制などを記した「運用保守計画書」を提出し、岡山市の承認を得ること。

(2) 本システムの安定稼働

ア 稼働監視

常に本システムの稼働の監視を行い、障害発生や機能低下などを早期に発見すること。

イ 本システムの障害対応

障害が発生した場合、直ちに状況を確認し、岡山市に報告すること。

その後、迅速に復旧作業を行うこと。

復旧後、障害の原因、影響の範囲、今後の対応方針を岡山市に報告すること。

バックアップを取得し、障害発生時に確実かつ速やかに復旧作業を行えるよう準備すること。

ウ セキュリティ対策

メンテナンスを行う岡山市職員の認証情報が搾取され不正アクセスされないようにセキュリティ対策をすること。

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、最新のセキュリティパッチを適用し、岡山市へ報告すること。

システムにおいて取り扱うデータの漏えい、改ざん、滅失等が発生することを防止し、システムのセキュリティを確保する観点から、適正なデータ保護、管理体制を実施すること。

(3) 正答率の維持・向上対策

本システムの正答率は、運用開始時点で80%以上を目指し、運用開始後も同様の水準の維持又は向上を目指すこと。

なお、正答率の定義については、別途、岡山市と調整し決定するものとする。

(4) 役割分担・サポート体制

ア 役割分担

岡山市の作業負担は極力軽減された役割分担とすること。

イ サポート体制

岡山市からの問合せに対して、電話及び電子メール等によるヘルプサポートを行うこと。サポート対象者は、広報広聴課職員を想定している。

また、電話受付時間外(休日・夜間等)の緊急連絡体制を示すこと。

(5) データ移行

次期システムへの切り替え時に岡山市と協議し、蓄積したデータを次期システムへ円

滑に移行できるよう汎用的な形式でのデータ抽出作業を行い、データを岡山市に提出すること。

7 サービスレベル

別添のサービスレベル管理等で定める管理指標を管理し、本業務の適切な運営を行うこと。

8 その他

本仕様書に定めのない事項については、双方協議の上で決定する。