

AI チャットボット導入業務委託仕様書

1. 業務名

AI チャットボット導入業務

2. 目的

本業務は、AI を活用した自動応答システム（AI チャットボットサービス）の導入により、市の公式 Web サイトや公式 LINE アカウントを起点として住民からの問合せに 24 時間 365 日対応可能な体制を構築し、住民生活の利便性向上及び窓口業務の効率化を図ることを目的とする。

3. 履行期間

契約締結日から令和 9 年 3 月 31 日まで

※契約の締結は令和 8 年 4 月上旬を予定している。

※当該委託業務においては、構築業務の完了後に運用支援業務が開始されることを想定しているが、可能な範囲で令和 8 年 5 月末までにサービスの運用を開始できるよう、それぞれの業務の開始期と完了期について提案すること。

4. 提案上限額

予算上限額 金 2,365,000 円（消費税及び地方消費税を含む。）

うち 構築業務の上限額

金 385,000 円（消費税及び地方消費税を含む。）

うち 運用支援業務（AI チャットボット使用料）の上限額

金 1,980,000 円（消費税及び地方消費税を含む。）

なお、この金額は契約金額の限度を示すものであり、この金額で契約することを約束するものではない。

5. 履行場所

柏原市役所内、その他、本市が指定する場所

6. 委託業務の内容

(1) AI チャットボットの構築

① システム概要

(ア) 対象 市の公式 Web サイト及び公式 LINE アカウントを利用する方

(イ) 利用方法 市の公式 Web サイト及び公式 LINE アカウントから利用可能であること

(ウ) 対象分野 行政サービス全般

② システム機能要件

別紙「機能要件及び対応確認表」に記載の項目は全て見積金額の範囲内で実装すること。ただし、条件どおりの実装が困難な場合について、代替案を提示するなどの対応により要求項目を十分に満たすものであると本市が判断した場合は対応可能として解する。

③ QA の作成

システム公開までに登録すべき QA データについては本市が作成する。受託者は、QA データを作成するためのフォーマット及びサンプルデータを提供すること。

④ シナリオの構築及び登録

本市から提供を受けた③の QA データを元に、利用者からの問合せに対する一連の応答（メッセージ、表示する内容、条件分岐等）を構築すること。

⑤ 管理者向け研修・マニュアル

受託者は、管理者向け研修（WEB 会議等でのオンライン実施も可）を実施するとともに、システムを管理・運用する本市職員向けに操作マニュアルを作成すること。

なお、職員の操作性が変わるシステムの更新・改修を実施する場合、操作マニュアルを更新すること。

⑥ AI チャットボットの導入

AI チャットボットの導入について、必要に応じて柏原市公式 Web サイト運用保守事業者及び公式 LINE アカウント運用保守事業者との調整を行うこと。調整を行う際は本市を通じて行うこと。

(2) AI チャットボットの運用支援

① 運用支援

システム公開後、運用支援を 24 時間 365 日実施すること。

運用開始前に、運用支援体制などを記した運用支援計画書を提出し、本市の承認を得ること。

② 本市からの問合せ対応

チャットオペレーターによる対応などシステム運用のサポート体制を構築し、システム運用に関する本市からの問合せに対応すること。

③ 管理者向けマニュアルの更新・操作研修

職員の操作性が変わるシステムの更新・改修を実施する場合、前記（1）⑤で作成した操作マニュアルを更新すること。また、管理者向けに操作研修（WEB 会議等でのオンライン実施も可）を実施すること。なお、職員の操作性の変更が軽微に留まる更新・改修は除くものとする。

④ システムの安定公開

(ア) 監視業務

システムの公開に必要となるシステムリソースの全てについて常に監視を行い、障害発生や機能低下などを感知した場合は迅速に対応すること。

(イ) 障害復旧業務

障害が発生した場合、直ちに復旧見込みを本市に報告すること。その後、迅速に復旧作業を行い、障害原因、影響範囲、対応方針を本市に報告すること。

⑤ データの更新

(ア) 正答修正

QA データに回答があるにも関わらず、利用者に正しい回答を提示できなかった場合、正しい回答への紐付け修正を行うこと。

(イ) データ更新提案

システム公開後、本市が必要と求めた際には、回答精度向上のための学習データの更新提案を行うこと。

また、シナリオや辞書データについても、必要に応じて随時更新提案を行うこと。

⑥ データ移行

次期システムへの切替え時に、蓄積したデータを移行できるよう汎用的な形式でのデータ抽出を行うこと。もしくは、職員で実施可能な抽出機能を備えること。

⑦ 改善提案

次年度以降の AI チャットボットの継続的な稼働に向けて検証・改善提案を行うこと。

7. 成果物の作成・提出

(1) AI チャットボットシステム

(2) 操作マニュアル

なお、ファイル形式は原則として docx、xlsx、pptx の内のいずれかの形式とする。

8. その他

- (1) 円滑な運用のために本市を支援するとともに、本市からの調査依頼、資料請求等に対して迅速に対応すること。
- (2) 業務の実施に当たりデータの漏えい、データの滅失、事故等の予防に十分留意し、業務の信頼性、安全性の確保に努めること。
- (3) 業務の総括責任者及び代行する者を置くこと。総括責任者は、業務実施中に従事者を指揮し、本市の担当者と連絡を密にし、遺漏のないように努めること。
- (4) 本仕様書に記載のない事項であっても、受注者は、業務の遂行のために必要な事項を実施するとともに、これらの費用を負担しなければならない。
- (5) 業務の実施に当たって知り得た業務上の秘密を外部に漏らし、又は他の目的に利用してはならない。
- (6) 本仕様書の内容について疑義が生じた場合、又は本仕様書に定めのない事項につい

ては、本市と協議の上決定する。