

亀岡市問合せ対応 AI チャットボットシステム構築業務 仕様書

1 業務名

亀岡市問合せ対応 AI チャットボットシステム構築業務

2 業務目的

本市では、窓口手続き等に関する市民への情報発信について、本市ホームページ等を活用しているほか、電話や窓口で直接職員に対し問い合わせへの対応も行っている。

そこで今回、AIを活用して市民からの問い合わせ対応を自動応答させるサービスを導入し、原則として24時間365日運用することで、市民の利便性向上と職員の問い合わせ対応時間の縮減や負担軽減を図り、本市における行政サービスの向上を目指すものである。

3 契約期間及びスケジュール

(1) 初期構築業務に係る契約期間

契約締結日から令和4年2月28日まで

(2) 業務委託契約の締結・業務の開始時期

令和3年11月下旬（予定）

(3) 構築スケジュール

令和4年2月中に動作確認を行い、3月1日から市ホームページ上での運用を開始する。
なお、スケジュール詳細については市と受託業者が別途協議のうえ決定する。

(3) サービス利用及び保守に係る契約について

本業務の受託業者との間で、令和4年3月1日から令和8年10月31日までの55箇月間の長期継続契約を締結する。

4 履行場所

庁舎内において作業を行う場合は、場所の仕様に係る一切の事項について市側の指示に従うとともに、業務従事者の品位の保持に努めること。

5 システム構築対象サイト

亀岡市ホームページ上とする。

現行 URL : <https://www.city.kameoka.kyoto.jp/>

※令和3年10月28日にリニューアルオープンを予定

6 業務内容

本業務の内容は次の通りとする。

- (1) AI チャットボットサービスの構築
- (2) 自治体向け標準QAデータの作成
- (3) QAデータのシステム登録
- (4) 管理者向けの研修の実施
- (5) 操作マニュアル（利用者及び管理者向け）の作成

7 提案内容

以下の内容について、「8 本サービスの基本事項」を踏まえて、具体的な提案を行うこと。

- (1) 提案内容の趣旨及び考え方
- (2) 実施体制及びスケジュール
 - (ア) システム構築
 - ・想定される作業及び具体的な内容
 - ・各作業の工数（日×配置人員数）
 - ・詳細スケジュール
 - (イ) 運用・保守
 - ・運用・保守体制
 - ・本市からの問い合わせ対応
 - ・本システムの安定稼働に向けた実施体制
- (3) システム全体概要
 - (ア) 導入体制・スケジュール
 - (イ) 研修体制
 - (ウ) 利用者への周知方法と認知度向上に向けた提案
- (4) 運用・保守
 - (ア) 運用
 - (イ) 保守の範囲・体制
 - (ウ) セキュリティ対策
 - (エ) 障害発生時の対応
 - (オ) ログデータの取得
 - (カ) ログデータを基にした回答率・正答率の改善策
 - (キ) ランニングコスト
 - (ク) バージョンアップの考え方
 - (ケ) 将来的な機能拡張

8 本サービスの基本事項

提案にあたっては、以下の点及び別紙機能要件一覧表を踏まえること。

- (1) 対象者の範囲及び利用者数
 - サービスの主な利用対象者は亀岡市民のほか、亀岡市ホームページを訪れる市外在住者を想定している。
- (2) 利用者数
 - 亀岡市人口：87,741人（令和3年4月1日時点）
 - 市ホームページアクセス件数：月平均200万件（令和2年4月～令和3年3月）
 - 想定利用者数：月平均2,000件
- (3) 対象業務
 - 住民票、戸籍、税、国民健康保険、高齢者医療制度、ごみ・リサイクル、生活環境、移住定住、バス交通、子育て・保育、生活支援、商工業支援、観光情報、新型コロナウイルス（C o v i d - 1 9）関連情報を含む業務範囲

(4) 運用開始時期

令和4年3月1日

(5) 利用方法

WEBサイト及びSNSアプリケーション（LINE等）上で利用可能であること

(6) ユーザビリティへの配慮

ユーザビリティを考慮し、利用者にとって見やすい・使いやすい画面構成や応答速度に配慮して構築すること。

(7) サービス形態

インターネット経由でサービスを提供するASP・SaaS利用型等のクラウドサービスとする。

(8) 利用時間

原則として24時間365日稼働とする。ただし、何らかの原因によりやむを得ずサービスが停止する場合は、迅速な復旧または代替手段を用意し、サービスの利用に支障がでないようにすること。なお、安定したサービス提供に関して、サービスレベル合意書（SLA）を別に締結するものとする。

(9) 機能要件

別紙「機能要件一覧表」に示す要件のうち、「必須」とされている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は代替案の提案をすることも可とするが、市がその代替案について要求項目を十分に満たすものであると判断した場合のみ、対応可能として解する。

また、「任意」とされている項目については、必ず満たさなければならないものではないが、審査の対象とし、同項目について要件を満たす提案を行った場合は必ず履行すること。

9 成果物の納品

以下の成果物を電子データで納品すること。なお、データ形式は原則としてdocx、xlsx、pptxで表示・編集及び印刷できる形式とする。

- (1) チャットボットシステムの管理・運用マニュアル
- (2) 受注者が作成し相互に確認した打合せ等の記録簿
- (3) その他本業務で取得又は作成した資料一式

10 その他留意事項

(1) 秘密の保持等

市が個人情報・秘密と指定した事項、および業務の履行に際し知りえた秘密を市の許可なく第三者に漏らしてはならない。また、この義務は履行機関の終了後または契約を解除した後も存続するものとする。

(2) 契約範囲外利用の禁止

受託業者は、市の同意を得ることなく、市の保有データの複写・複製または持ち出してはならない。市の同意を得た場合も、使用済みの情報等については業務完了後速やかに市に返却しなければならない。

(3) 再委託

本業務の一部を再委託する場合、事前に再委託範囲および再委託業者を市に書面で提示し、了承を得ること。また、受託業者は再委託先の行為について全責任を負うこととする。

(4) 契約不適合責任期間等

委託業務終了後1年間は契約不適合責任期間とし、システムの運用開始後に判明した本業務に係る契約不適合等は受託業者において無償で改修対応すること。

(5) 権利の帰属

本業務の履行により発生した著作権は市に移転するものとする。ただし、本業務開始前に受託業者が所有している著作権、外部から提供されているコンテンツに係る著作権についてはこの限りではない。

(6) 追加提案

本業務の仕様は、現在市が最低限必要と考えているものである。受託業者の専門的立場から、本業務の費用範囲内で効果的な提案がある場合は追加提案を行うこと。

(7) 協議

本仕様書及び別紙機能要件一覧表に定める事項について疑義が生じた場合、または定めのない事項で協議の必要がある場合は、別途受託業者で協議のうえ決定する。