柳川市 AI チャットボット導入等業務

プロポーザル仕様書

令和7年(2025年)6月

柳川市総務部DX推進課

1. 業務名

柳川市 AI チャットボット導入等業務

2. 目的

人口減少や市民のライフスタイルの多様化が進む中、限られた行政資源を効果的・効率的に活用しつつ、市民サービスを充実させる必要がある。そこで、市公式ホームページや市公式 LINE 上で利用できる AI チャットボットを導入し、市民が 24 時間 365 日いつでも必要な情報にアクセスできる環境を整えることで、市民の利便性と職員の負担軽減を図り、本市における行政サービスの向上を図るものである。

3. 業務内容

本業務の内容は次のとおりとする。

- (1) AI チャットボットシステムの構築（LINE 連携を含む）
- (2) 学習データの作成支援
- (3) 学習データのシステム登録
- (4) 職員向けの研修実施
- (5) 操作マニュアル（利用者向け及び管理者向け）の作成
- (6) システム運用・保守
- (7) 本業務に係る職員の負担軽減を図るための支援

4. 履行期間

①システム構築期間）契約締結日から令和 7 年 1 月 30 日まで

②システム運用保守期間）令和 7 年 1 月 1 日から令和 10 年 3 月 31 日まで

※なお、①システム構築期間の完了時期、②システム運用保守期間の開始時期については、必要に応じて本市と協議の上変更することも想定される。

5. システムの基本事項

- (1) システム管理者

柳川市職員

- (2) システム利用者

主に柳川市民、その他本市公式ホームページや本市公式 LINE を利用する方々

- (3) 対象業務

本市が各種サービスを提供している行政分野全般とする。

なお、具体的な対象業務については、本市と協議の上決定する。

- (4) 利用方法

本市公式ホームページおよび本市公式 LINE 上で利用可能であること。

(5) 稼働時間

24時間365日の稼働を保証すること。ただし、保守範囲外の障害要因及び計画停止に基づく時間等を除く。

6. システム利用環境

- (1) パソコン、タブレット、スマートフォン等の機器で利用でき、これらの利用機器によらず、いずれにおいても同等の使用感であり、最適な画面レイアウトで表示されること。
- (2) 直観的な UI（ユーザーインターフェース）であり、デジタルに不慣れな方においても操作しやすいような分かりやすい構成になっていること。
- (3) Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox, Chrome for Android, Safari 等の最新版 Web ブラウザで利用できること。
- (4) 本市公式ホームページ上に設置するリンクから画面遷移して利用でき、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の提供が可能であること。なお、本市公式ホームページへの設置は本市で実施するものとする。
- (5) 本市公式 LINE においてリッチメニュー又はリッチメッセージから起動でき、画面遷移による別ウインドウ上または本市公式 LINE 上での動作が保証されていること。

7. チャットボット機能要件

- (1) 利用者は、文字入力もしくは選択により問い合わせができ、その問い合わせ内容に対して、自動的に回答すること。
- (2) ChatGPT 等の生成 AI を活用したチャットボットシステムであること。
- (3) RAG 機能により、独自データを用いた回答を生成することができること。また、RAG 機能は PDF 等のファイルデータのみならず、URL で指定した Web ページの情報も対象にできること。
- (4) 回答には、引用元や詳細な内容を案内するための Web ページへのリンクを表示できること。
- (5) 回答できなかった場合には固定のメッセージを表示できること。
- (6) 回答後に、回答結果に対する満足度のアンケート（役立った/役立たなかった等）を実施できること。
- (7) 多言語対応（英語等）が可能であること。
- (8) システム上にチャットボットのキャラクターアイコンを表示できるほか、本市独自のキャラクター等任意に変更できること。

8. システム管理機能要件

- (1) システム管理機能の利用の際は特別なアプリケーションを必要とせず、Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox 等の Web ブラウザから利用可能であること。
- (2) FAQ データやその他 PDF ファイル等の学習データの管理（追加・修正・削除）が容易かつ迅速に実施できること。
- (3) 学習データに対して分野属性を付与できること。
- (4) 部署単位でのアカウントを作成・編集することができること。また、これらのアカウントを一括管理できること。
- (5) 管理機能の利用には ID、パスワードによるログインを必要とすること。
- (6) AI チャットボットの利用状況（アクセス件数、質問数、回答率、回答できなかった質問内容等）を確認できるものであること。

9. セキュリティ要件

- (1) 本システムと利用端末との通信は暗号化通信で行い、改ざん等への防止対策を実施すること。また、サーバーで保存するデータは全て暗号化を行うこと。
- (2) 常時システム監視を行い、不正アクセスを速やかに検知できること。
- (3) 使用するサーバーの OS やアプリケーションに脆弱性が発見された際は、速やかに対策を行うこと。
- (4) 管理画面は IP アドレスによりアクセスできる環境を制御できること。
- (5) サーバー等の環境設備を日本国内に設置する等により、データを安全に管理すること。
- (6) 政府情報システムのためのセキュリティ評価制度（ISMAP）等、公的機関や外部専門機関による登録・認証を取得したクラウドサービスであること。
- (7) 問い合わせ内容等入力した情報が生成 AI の学習に利用されないような仕組みをとること。
- (8) 本システムに係る解約を行う際はデータの削除を行うこと。

10. 運用支援

- (1) システムの導入前及び導入後において、システムに関する疑問や問い合わせに対して、電話やメール、対面またはオンラインでの会議等により回答すること。また、技術支援を含め適切な対応及び回答ができる体制を構築すること。さらに、FAQ データやその他 PDF ファイル等の学習データの作成に係る職員の負担軽減を図るための支援を行うこと。
- (2) 学習データの初期登録を行うこと。
- (3) 回答の精度を向上させるためのチューニングを実施すること。

- (4) 誹謗中傷や不適切な問い合わせ等への対策を行うこと。また、AI の学習を妨げるような問い合わせへの対策を行うこと。
- (5) システムの利用率向上や FAQ データ、その他 PDF ファイル等の学習データの追加・修正・削除等に関して助言やサポート等を行うこと。
- (6) 運用開始前に、本市職員限定でのテスト運用期間を設けること。また、テスト運用の実施内容の提案や、テスト運用において浮かび上がった課題等への助言を行うこと。
- (7) システムの利用に係る操作マニュアル及びシステムの管理に係る管理者マニュアルを提供すること。
- (8) システム運用開始前に本市職員向けの研修を実施し、本市職員が操作方法を習得できるような環境を整えること。
- (9) システム構築期間中（運用開始前まで）、必要に応じて進捗状況を報告するような定例会を開催し、本業務が円滑に進むよう協議を行うこと。また、その際に使用する会議資料を作成するとともに議事録を作成し、メールにて提出すること。
- (10) AI 技術の進展に伴い、その技術を取り入れる等サービスの充実を図るような取り組みを実施すること。

11. 保守対応

- (1) メンテナンス等によりシステムの計画停止を行う際は、30 日前に本市に連絡すること。
- (2) 本市職員からの問い合わせ対応については、原則 8 時 30 分から 17 時までとする。ただし、土曜日、日曜日、祝祭日及び年末年始を除く。また、障害対応等により緊急で連絡する場合はこの限りではない。

12. 障害対応

- (1) 障害発生時でもサービスが極力停止しないような構成であること。また、障害発生時には確実かつ迅速に対応しシステム復旧を行うこと。
- (2) 使用するサーバーのバックアップデータを取得し、障害発生時には復元可能な最新のバックアップデータで復元を行うこと。
- (3) サーバーダウン等の重大な障害発生時は、可及的速やかに対応できること。
- (4) 障害復旧後は速やかに原因、障害範囲、影響範囲、対処方法、再発防止策等を取りまとめた報告書を作成し、本市に提出すること。

13. 成果品

受注者は以下の成果品について、紙媒体各 1 部及び電子データ 1 式を提出すること。

- (1) 提出先

柳川市総務部DX推進課DX推進係 (Email: dxsuishin@city.yanagawa.lg.jp)

(2) 成果品一覧

- (i) 実施体制やスケジュール等を記載した業務実施計画書
- (ii) 議事録・打ち合わせ記録簿
- (iii) 操作マニュアル及び管理者マニュアル
- (iv) 職員向け研修資料

14. その他

- (1) 受注者は、本業務の全部又は一部を他に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ本市の書面による承諾を得た場合はこの限りではない。また、受注者は、再委託先の行為について全責任を負うこととする。
- (2) 受注者は、個人情報や本市が外部に出すべきでないと判断した情報及び業務上知り得た秘密を第三者に漏らし、又は不当な理由で利用してはならない。また、契約期間満了後においても同様とする。
- (3) 本システムで使用する学習データは本市に帰属するものとする。また、本市が作成する学習データを本市の許可なく利用することを一切禁止する。
- (4) 契約締結後、受託者は速やかに業務の実施体制表及びスケジュールを作成し、本市の承認を得ること。
- (5) 本仕様書に定める事項に疑義が生じた場合、又は本仕様書に定めのない事項で協議の必要がある場合には、本市と受注者が十分な協議を行うこと。
- (6) 本仕様書に定める事項について、その目的及び効果に関してより優れた提案がある際には、本市と受注者で協議を行った上で仕様を変更することができる。