

## 内灘町 AI チャットボットサービス導入業務 仕様書

### 1 業務名

内灘町 AI チャットボットサービス導入業務

### 2 目的及び趣旨

労働人口の減少や住民ニーズの多様化に伴い、本町においても限られた職員・予算で、住民サービスを維持・向上する必要があるため、そのためには、デジタル技術の活用が期待されている。

今回、AI を活用して、住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することで、住民の利便性を向上させるとともに、本町職員の問い合わせ対応時間の縮減を図ることを目的とする。

### 3 業務期間

契約締結の日から令和 5 年 3 月 31 日まで

- ・初期構築

契約締結の日から令和 4 年 12 月 31 日まで

- ・サービス利用、運用保守

令和 5 年 1 月 1 日から令和 5 年 3 月 31 日まで

※上記の期間以降も、AI チャットボットサービスの利用について、本件の受託事業者と随意契約を締結する予定がある。ただし、次年度以降については、各年度の予算が町議会での議決を経ることが契約締結の条件となる。

### 4 支払い方法

今年度契約する業務については、業務完了後一括払いとする。次年度以降の支払方法については、受託事業者と別途協議を行う。

### 5 サービス内容

次の内容を満たす AI チャットボットサービス（以下、「本サービス」という。）を提供すること。

#### (1) サービス利用対象者

住民を主とし、その他本町に対して問い合わせをする可能性がある人を対象とする。

#### (2) 対象業務

行政分野全般を対象とすること。

(例) 住民票・印鑑登録、マイナンバー、引越し、結婚・離婚、妊娠・出産、子育て、健康・医療、国民年金、国民健康保険、福祉・生活支援、ごみ、税、定住促進、公共交通、観光、学校・教育、公共施設、防災、新型コロナウイルス感染症

#### (3) ハードウェア環境

- ア) サーバ環境は、政府等のクラウドサービス対応セキュリティ基準を満たしたパブリッククラウドサービスを利用すること。
- イ) 稼働時間は原則 24 時間 365 日とし、99.9%以上の稼働率を確保すること。ただし、システムメンテナンス等のサービスの安定的な動作維持を目的とした計画停止は除く。

#### (4) 利用環境

- ア) インターネット環境で利用できること。
- イ) 本サービスは、パソコン・タブレット・スマートフォンのいずれかを使って、次のブラウザで利用できること。
  - ・Microsoft Edge 最新版
  - ・Google Chrome 最新版
  - ・Chrome for Android 最新版
  - ・Safari (iOS 版) 最新版
- ウ) 本サービスは、本町のホームページ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、ホームページへの設置は本町が行うものとする。

#### (5) サービス利用準備

- ア) 自治体業務で想定される 1,800 件以上の標準 QA データ（問い合わせ内容／回答データ）を提案し、Excel ファイル等の汎用的なファイル形式で提供できること。
- イ) 標準 QA データ以外に本町独自の QA データを追加できること。なお、QA データの登録数に制限は設けないこと。
- ウ) 本サービスの公開前に、本町職員限定での確認期間を設けること。
- エ) 回答役のキャラクターとして、本町が指定するキャラクターを設定可能であること。

#### (6) サービス機能

- ア) 利用者が文字入力もしくは選択により問い合わせをする内容を、AI を活用して解析し、適切な回答または回答候補の一覧を自動的に表示できること。
- イ) キーワードの不一致や、表記のゆれ、複数の意味を持つ単語等の入力があった場合においても、文脈や言葉の構成から意味を理解し、的確な応対や回答を導き出せること。
- ウ) 初期画面に問い合わせ頻度の高い項目をあらかじめ表示でき、また、変更が可能であること。
- エ) テキストでの回答の他、リンクタグによる HTML、画像、PDF 形式等のデータ表示ができること。
- オ) 回答できない場合、問い合わせ先の提示など代替手段を表示できること。
- カ) 問い合わせ内容に対して、深層学習を活用し、必要とする回答にたどり着く仕組みとなっていること。
- キ) 回答に対する満足度など、利用者の評価の確認及びその集計ができること。
- ク) 問い合わせに対する応答数に制限は設けないこと。
- ケ) 言語の選択が可能であり、外国語（英語、中国語、韓国語、ベトナム語、ポルトガル語等）の問い合わせにも対応すること。

(7) 運用・保守

ア) 稼働監視

常に本サービスの稼働監視を行い、機能低下や障害発生などを早期に発見すること。

イ) 障害対応

本サービスに障害が発生し、アクセス等ができなくなった場合、受託事業者は速やかに障害報告を行い、サービスの回復を図るとともに原因を報告すること。

ウ) サポート体制

本サービスの操作に必要なマニュアルを提供するとともに、運用・保守に関する本町からの問い合わせに対応すること。

エ) レポーティング

利用状況や問い合わせ内容を分析した結果を、年2回以上レポートにして報告すること。

オ) QA データの拡充と回答精度の向上

本サービスの利用状況を踏まえ、QA データの拡充や回答精度の向上を図ること。また、QA データの追加・更新についても、年2回以上提案すること。

6 その他追加提案

その他、本町にとって有益な機能等があれば追加提案をすること。

—以上—