

住民問い合わせ対応 AI チャットボットサービス導入業務 提案仕様書

1. 業務名

住民問い合わせ対応 AI チャットボットサービス導入業務

2. 契約期間

契約締結日の翌日から令和3年2月28日

※ 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市議会での議決を経ることが契約締結の条件となる。

3. 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。

4. 概要

(1) 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、当市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。そのためには、人工知能（AI）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、住民からの問い合わせチャネルを増やして利便性を向上するとともに、当市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。

(2) 業務内容

本業務の内容は次の通りとする。

(ア) AI チャットボットサービスの構築

(イ) 自治体向け標準 QA データの作成

(ウ) QA データのシステム登録

(エ) 管理者向けの研修実施（Web 会議システム等でのオンライン実施も可）

(オ) 操作マニュアル（利用者向け及び管理者向け）の作成

5. 提案内容

以下の点について、「6 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) AI チャットボット

- (ア)チャットボットの基本機能
 - (イ)マルチデバイス対応
 - (ウ)AI の活用範囲
 - (エ)回答率・正答率向上に寄与する機能や工夫
 - (オ)その他の特徴や競合製品に対する優位性
- (2) QA データ
- (ア)自治体向け標準 QA データ
 - (イ)独自 QA データ
 - (ウ)QA データのメンテナンス方法 (手順、権限管理、棚卸し等)
 - (エ)QA データ管理における職員負荷軽減に寄与する機能や工夫
- (3) 導入
- (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)ログデータ等を基にした回答率・正答率の改善策
- (5) 次年度以降 (令和3年度～令和5年度) の対応
- (ア)ランニングコスト
 - (イ)バージョンアップの考え方
 - (ウ)将来的な機能拡張
 - (エ)次期システムへのデータ移行

6. 本サービスの基本事項

提案に当たっては、以下の点を踏まえること。

- (1) 対象業務
- (ア)引越し、妊娠・出産、子育て、学校・教育、結婚・離婚、住民票・印鑑登録、税、国民年金、国民健康保険、健康・医療、ゴミ、公共施設、新型コロナウイルス (Covid-19) を含む 25 業務以上の業務範囲を対象とすること。
 - (イ)パスポート、運転免許等の都道府県が所管する業務範囲も対象とできること。
- (2) 本サービスの開始時期
- 令和3年3月1日

(3) WEBチャットの構築

WEBブラウザで利用できるWEBチャットシステムを構築すること。

(4) マルチデバイスへの対応

PC、タブレット、スマートフォンなど、マルチデバイスに対応した画面デザインとすること。

(5) LINEとの連携

LINEブラウザ上での動作を保証し、LINEのリッチメニューからチャットボットサービスを起動することができること。

(6) ユーザビリティへの配慮

ユーザビリティを考慮し、ストレスを感じないように画面構成や速度に配慮して構築すること。

(7) 本市HPとの連携

西宮市の公式ホームページとリンク等によりスムーズに連携すること。

(8) 導入実績

本サービスにて提供する製品は、過去2年以内に、人口10万人を超える3団体以上の地方公共団体における導入実績を有すること。ただし、受託者自身が導入した実績に限る。

7. スケジュール

2020（令和2）年度	10月	11月	12月	1月	2月	3月
プロポーザル・契約	→					
初期構築（利用準備）			→			
内部テスト					→	
本番運用						→

8. サービス仕様要件

- (1) 「非機能要件一覧（様式第6-1号）」および「機能要件一覧（様式第6-2号）」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。
- (2) 「非機能要件一覧（様式第6-1号）」および「機能要件一覧（様式第6-2号）」に示す要件のうち、「任意」とされている項目で「対応」または「一部対応」としたものについて、見積金額の範囲内で実現すること。
- (3) 各要件について、説明が必要な場合や代替案で実現する場合は、その内容を備考欄に記入すること。また、(2)のうち「一部対応」とした場合は、対応範囲や内容に

ついて備考欄に記入すること。

9. 将来的な対応

本サービスの将来的な拡張機能について、概要と実装予定時期、費用の考え方を示し、可能な限り本提案に含めること。

10. 遵守事項

以下の項目は必須事項とし、評価対象外とする。

(1) 一般的事項

- (ア) 本委託業務の実施に当たっては、別添の情報処理関連業務委託に関する一般仕様書 (Ver. 4.6) (以下、「一般仕様書」とする。) を遵守すること。
- (イ) 本仕様書に規定する設備一式は、関係法令に定める規定を遵守したものであること。
- (ウ) 本仕様書に明示されていない事項又は疑義が生じた場合は、市と受託者が協議のうえ決定するものとし、いずれかの一方的解釈によるものではない。
- (エ) 本仕様書に記載される範囲において、既存システムとの連携が必要なものについては、市と十分協議すること。
- (オ) 本仕様書に記載する内容について、変更する必要がある場合は、市と受託者が十分な協議を行い、変更内容を書面にて確定させること
- (カ) その他本仕様書に記載されていない事項及び作業で、本サイトを稼働させるに当たって必要不可欠な作業については、市及び受託者で十分に協議のうえ、市の指示に無償で従うこと。

(2) 再委託

- (ア) 受託者は、本業務における総合的な企画、判断および業務遂行管理部分を、再委託してはならない。
- (イ) 受託者が上記 (ア) で示した業務以外の業務について、再委託をすることを認める。ただし、一般仕様書 3 (7) イ～オを履行および遵守すること。

(3) 要員の管理

- (ア) 要員の管理については受託者が責任を負うものとし、要員に変更がある場合は直ちに変更書類を提出するものとする。
- (イ) 開発スケジュールを確実に遵守でき、制作する本サイトの品質が守れるように十分な体制を整え、各担当者の役割を明確にすること。
- (ウ) 実施可能な開発スケジュールを計画・提示し、契約後速やかに承認を受けること。

(4) 貸与品等の取り扱い

- (ア) 業務を行うために必要となる資料等市が所有するものについては、必要に応じて受託者に貸与する。

- (イ)受託者は、その貸与品について善良な管理者としての注意義務を持って適正に保管及び管理するとともに、データの保護については万全の処置を講じるものとする。万一紛失、もしくは破損した場合は、再作成（復元）しそれに伴う費用は受託者の負担によるものとする。
- (ウ)受託者は、市の承諾なしに物品等を使用または移動してはならない。
- (エ)受託者は、貸与品等について市からの指示があった場合や必要がなくなった場合、または契約が終了した場合は、速やかに市に返却しなければならない。
- (5) 秘密の保持等
- 受託者は、業務の内容、データの内容、その他契約履行により知り得た事項を第三者に漏らしてはならない。この義務は履行期間の終了後または契約を解除した後にも存続するものとする。
- (6) 契約範囲外利用の禁止
- 受託者は、市のデータを契約の範囲を超えて利用してはならない。また、アクセス権限のない情報等にアクセスしてはならない。市が必要と認める場合を除いては、受託者は個人情報を第三者と通信回線によって結合して処理してはならない。
- (7) 無断複製及び持ち出しの禁止
- 受託者は、市の保有データを複写または複製してはならない。また、データを市内部から持ち出してはならない。ただし、業務遂行のためやむを得ない場合に限り、市の同意を得て行うことができる。この場合、使用済みの情報等は、業務完了後速やかに本市に返却しなければならない。
- (8) 個人情報の保護
- (ア)受託者は、西宮市個人情報保護条例を含む関係法令並びに西宮市情報セキュリティポリシーを遵守しなければならない。
- (イ)受託者は、業務に係る個人情報（個人に関する情報であって特定の個人が識別され得るものをいう）の保護については、常に最善の注意を払わなければならない。
- (ウ)受託者は、個人情報を改竄、破損、滅失及び漏洩その他の事故から保護するため、必要な措置を講じなければならない。
- (エ)受託者は、市から提供された個人情報を業務完了後速やかに市に返却しなければならない。
- (オ)受託者は、個人情報保護のための組織として、情報保護管理者及び情報保護責任者を置かなければならない。
- (カ)情報保護管理者は、本項ウの措置を定めるとともに、情報保護責任者その他の従業員を指揮監督し、かつ、契約時に書面にて西宮市に提出するものとする。
- (キ)情報保護責任者は、情報保護管理者の指揮を受け、本項ウの具体的措置を実施するとともに、従業員を指揮監督するものとする。
- (9) 業務に支障のある場合の措置

受託者は、業務の遂行に支障が生ずると市が認めた場合は、市の指示に従い、業務完遂のため万全の措置を講じなければならない。

(10) 権利の帰属

(ア)本業務の履行により発生した著作権は市に帰属するものとし、市は事前の連絡なく加工及び二次利用できるものとする。ただし、本業務開始前に、受託事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かかる著作権についてはこの限りではない。

(イ)本業務の成果物に第三者が権利を有する著作物が含まれる場合、該当著作物の使用に関する費用負担を含む一切の手続きを受託者が行うものとする。

(11) 業務の引継義務

契約期間終了後においても、受託者は責任をもって業務の引継ぎを完全に行わなければならない。なお、引継ぎに要する費用は、受託者の負担とし、引継ぎの終了は市の了解の下に行うこととする。

(12) 訂正作業

受託者は、成果物に受託者の責に帰すべき欠陥又は誤りが発見されたときは、受託者の負担において速やかにその訂正にあたらなければならない。

(13) 損害賠償と契約解除

受託者は、成果物に受託者の責に帰すべき欠陥又は誤りが発見されたときは、受託者の負担において速やかにその訂正にあたらなければならない。

(ア)市が所有する個人情報の保護に反し、流用又は秘密漏洩があったとき。

(イ)不測の事態が発生した場合の報告を怠って作業進行に重大な支障をきたしたとき。

(ウ)業務の引継義務に反し、引継ぎが不十分な場合。

(エ)引継ぎ期間中に重大なトラブルを起こしたとき。

(オ)その他、受託者の責に帰すべき事由により市に損害が生じたとき。

(14) 法令上の責任

受託者は、労働基準法、雇用保険法、労働者災害補償保険法、職業安定法その他関係法令を遵守すること。

(15) 瑕疵に対する保証

瑕疵に対する保証期間は、引渡しの日より1年間とする。その期間中に本業務の目的達成に疑義が生じた場合、受託者は検証をしなければならない。その結果、受託者に起因する瑕疵が判明した場合には、受託者の責任において改善しなければならない。

(16) SLA

受託者の提供するサービスレベルに基づき、双方協議のうえ、契約締結時にSLAを締結し、その合意事項を遵守すること。

(17) 善管注意義務

受託者は善良な管理者の注意をもって本業務の遂行にあたるものとする。

1.1. 提出図書

(1) 契約時提出図書

本業務の受託者は、契約後速やかに下記に示す図書を必要部数提出すること。

- (ア)業務着手届
- (イ)工程表
- (ウ)主任技術者届
- (エ)その他必要な図書

(2) 実施設計図書

受託者は、実施設計終了後、下記に示す図書を必要部数提出すること。

- (ア)契約仕様書
- (イ)その他必要な図書

(3) 成果物

受託者は、下記に示す図書を各1部提出すること。また、電子データを光学式メディア等に記録したものも合わせて提出すること。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。

- (ア)本サービスの管理・運用マニュアル
- (イ)研修資料
- (ウ)会議議事録
- (エ)運用・保守連絡体制図、緊急連絡体制図等

—以上—