

# 箕面市 AI チャットボット構築及び本格稼働に向けた運用支援業務委託

## 仕様書

### 1. 業務名称

箕面市 AI チャットボット構築及び本格稼働に向けた運用支援業務

### 2. 事業目的

少子高齢化や社会保障関連経費の増加といった深刻化する社会課題やインターネットやスマートフォンの急速な普及等の社会変化に的確に対応するためには、デジタル技術の活用が必要不可欠である。

デジタル技術を活用することで、業務の効率化を図るだけでなく、限られた財源や人員の中でも、社会環境の変化によって多様化・複雑化する市民ニーズに的確に対応し、持続的かつ安定的に質の高いサービスを提供することも可能となる。

そこで今回、「24時間365日、いつでもどこでも問い合わせができる」といった利用者の利便性の向上とともに、問い合わせ対応の負担軽減など業務の効率化を図ることができるかどうかを検証するために、AI チャットボットを導入する。

### 3. 履行場所

箕面市役所内、その他、本市が指定する場所

### 4. システム導入サイト

本市が指定するホームページ

(箕面市観光協会ホームページ：<https://minohkankou.net/>)

### 5. 履行期間

契約締結の日から令和5年3月31日まで

### 6. スケジュール

本業務のスケジュールについては、概ね次の期間を想定しているが、詳細については本市と協議の上、決定することとする。

(1) 構築業務：契約締結日から令和5年1月31日

うち、テスト環境での公開期間は令和4年12月上旬から令和5年1月31日を想定。

(2) 運用支援業務：令和5年2月1日から令和5年3月31日

### 7. 支払い方法

本業務については、業務完了払とする。

### 8. 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 在住先・言語を問わず、ホームページを利用する方

(イ) 利用方法 箕面市観光協会ホームページで利用可能であること

(ウ) 対象分野 観光

##### ② システム機能要件

別紙「機能要件一覧」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のみ、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、利用者からの問い合わ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 テスト環境の構築・公開

正常に動作することを確認するため、テスト環境を構築し、本市に提供すること。

テスト環境については、実際に導入するサイトに本番と同じ環境で構築し、公開すること。

テスト環境での公開は、QA データが準備できた言語から順次実施すること。

テスト環境においても 24 時間、安定的に公開できるよう、後述（2）④の措置を講じることとする。

なお、テスト環境で生じた障害やバグ、不具合等の対応は、AI チャットボットの構築業務期間中に完了させること。

### ⑦ テスト環境のデータ移行

テスト環境で蓄積したデータについては、システム公開後の本番環境でも引き続き使用できるよう、必要に応じてデータ移行等の措置を講じること。

### ⑧ AI チャットボットの導入

ブラウザ上で動作する AI チャットボットの導入について、必要に応じて箕面市観光協会ホームページ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。また、箕面市観光協会ホームページとの連携に必要な費用は、受託者が支払うこととし、本業務の費用とすること。

## (2) AI チャットボットの本格稼働に向けた運用支援

### ① 運用・保守

システム公開後、運用及び保守を 24 時間 365 日実施すること。

運用開始前に、運用・保守体制などを記した運用・保守計画書を提出し、本市の承認を得ること。

### ② 本市からの問い合わせ対応

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、システムの運用・保守に関する本市からの問い合わせに対応すること。

### 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な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り替え時に、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 チャットボットの本格稼働に向けて検証・改善提案を行うこと。

## 9. 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 のうちのいずれかの形式とする。

## 10. 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。