

A I を活用した応答システム等に係る
情報提供依頼書 (RFI)

令和8年9月
徳島県 県土整備部 建設管理課

1 目的

本依頼は、将来的な担当職員の減少を見据え、主に土木施設を中心に、AI 等の先端技術の活用による業務の省力化および自動化を推進し、もって県民サービスの維持および利便性の向上を図るため、民間事業者からシステム等の技術情報および概算費用の提供を求めるものである。

2 想定する仕様・機能

(1) AI オペレータによる電話 1 次対応機能

① 自動転送・案内

代表電話等への問い合わせを AI 音声エージェントが自動で認識し、適切な担当課（内線）へ転送する。通話中・不在時は自動案内を行う。

② 学習機能

電話音声を録音し、後述の「(4) 行政特化型 AI チャットボット機能」の学習データに活用する。

(2) 施設等異常・要望等の自動受付機能

① 現場の位置、状況の把握

道路・公園・河川・港湾・砂防施設等の異常通報時、1 次受付後に通報者のスマートフォンへ専用フォーム URL を自動送信する等により、フォームを活用し、現場の位置、及び写真等により、状況を把握する。なお、本機能については、この他に効率的に現場の位置、状況が把握できる場合は、フォームの活用に限定しない。

② データ管理

送信された位置・写真データを職員用管理画面で一覧表示および地図上に自動プロット・管理できること。権限設定が可能であること。通報案件の処理状況等について管理できること。

(3) 施設パトロール班の日誌（写真）保存機能

上記「(2) 施設等異常・要望等の自動受付機能」を流用し、施設パトロール班が現場に臨場した時に、現場の位置、状況等を記録できること。

(4) 行政特化型 AI チャットボット機能

県公式 HP からチャットボットへ誘導し、県民からの相談内容を対話形式で整理・手続窓口へ案内する。HP 記事の掲載場所等の単純な問い合わせに対応できることから開始し前述の「(1) AI オペレータによる電話 1 次対応機能」での学習データを活用し、学習データが蓄積されたのちに本格運用を開始することを想定している。

3 各機能の利用規模

(1) AI オペレータによる電話 1 次対応機能

本庁 18 課、8 県土整備事務所

(2) 施設等異常・要望等の自動受付機能

8 県土整備事務所

(3) 施設パトロール班の日誌（写真）保存機能

8 県土整備事務所

(4) 行政特化型 AI チャットボット機能

本庁 18 課、8 県土整備事務所

4 システム環境

ア クラウド型のシステムであること

イ Windows11 に対応していること

ウ Google Chrome に対応していること

5 情報提供を依頼する事項

「2 想定する仕様・機能」に記載されている、仕様・機能を満足するシステムについて、次の(1)～(6)に関する情報提供をそれぞれお願いします。

(1) システムの概要

システムの概要及び機能をまとめた資料(カタログなど)をご提出ください。

また、他の自治体における導入実績を可能であればご呈示ください。

(2) システムの詳細

「2 想定する仕様・機能」に記載されている、仕様・機能毎に、対応していることが分かる資料(システムの操作画面など)をご提出ください。また、前提条件がある場合は、必ずその内容を明記してください。

(3) 会社概要

貴社の概要を記載した資料をご提出ください。

(4) 担当者

提案担当者名と連絡先(所属部署、電話番号、メールアドレス)を記載した資料をご提出ください。

(5) セキュリティ対策

システムのセキュリティ対策について記載した資料をご提出ください。

(6) 費用

システムを導入した場合にかかる初期導入費用と1年あたりの運用保守費用をそれぞれ記載した資料をご提出ください。運用保守費用については、バックアップの実施など、含まれる内容を明記してください。

(7) その他

一部機能のみ提案する場合は、仕様・機能を補完する具体的な方法について提案を記載してください。

6 資料提出について

(1) 提出期間

令和8年10月8日(木)午後5時必着

(2) 資料様式

情報提供に関する資料の様式に定めはありません。

(3) 提出方法

E-mail での提出をお願いします。データ量を1通あたり25MB以下としてください。

い。必要であれば分割して送付ください。

(4) 提出先

徳島県県土整備部 建設管理課建設DX担当

電話 088-621-2680 E-mail kensetsukanrika@pref.tokushima.lg.jp

7 本RFIに関する質問

本RFIに質問がある場合は、以下の手順により行ってください。

(1) 質問方法

自由様式の質問票に記載し、件名を「RFIに関する質問」として、E-mailにより上記記載の提出先宛に送信してください。電話により受信確認をお願いします。

(2) 提出期間

令和8年9月28日(月)から令和8年10月2日(金)午後5時必着

(3) 回答方法

E-mail または電話により随時回答します。内容によっては回答に数日を要する場合があります。

8 留意事項

(1) 本RFIの実施に要する費用は、全て情報提供事業者の負担でお願いします。

(2) 情報提供のあった方に対し、将来システムを調達することを保証するものではなく、情報提供がなかった事業者について、不利益に扱うことはありません。

(3) いただいた情報については、概要に示した目的のために当県組織内で利用させていただきます。情報提供者に断りなく外部へ開示することはいたしません。

(4) いただいた情報に関して、日時調整の上、デモの依頼を行うことを予定しています。

ただし、情報提供が多数の場合は、全ての情報提供者へデモを依頼しない場合があります。

(5) 提供を受けた内容については、今後の調達に反映することがあります。提案があった仕様や機能の全部、又は一部を調達する場合があります。

(6) 情報提供者は、反社会的組織またはこれに属する者ではないことを条件とします。

(7) 情報提供あるいは質問に関するE-mailを送付いただいた際、電話による受理の確認をお願いします。