

「いつでもどこでもA Iガイド」システム構築・運用保守業務 仕 様 書

1 業務名

「いつでもどこでもA Iガイド」システム構築・運用保守業務

2 目的

本業務は、県ホームページや県公式L I N Eアカウントから徳島県内に関する利用者からの様々な「問合せ」に対して、A I技術による自然言語処理により「最もふさわしい回答」を提案する多言語対応のシステムを徳島県（以下「本県」という。）が導入することにより、原則として24時間365日運用することで、県民等の利便性向上と問い合わせ対応業務の効率化を図り、行政システムの機能強化を実現することを目的とする。

3 履行期間

契約締結日から令和7年3月31日まで

4 スケジュール

本業務のスケジュールについては、契約締結後速やかにシステム構築業務を行い、構築完了後は運用保守業務を令和7年3月31日まで行うこととする。また、不可抗力等の事由によりスケジュールが変更になる場合はその都度協議を行うものとする。

5 履行場所

県民ふれあい課

6 業務内容

(1) システム構築業務

ア 概要 本仕様書において、次に掲げる用語の意義は、次に定めるとおりとする。

(ア) 利用者 県民をはじめ、移住を希望する方、観光客等

(イ) 利用方法 県ホームページ及び県公式L I N Eで利用する。

(ウ) 対象分野 県政情報ほか関連分野全般

(エ) 対象言語

a 県ホームページ

日本語、英語、中国語（繁体字・簡体字）、韓国語、ベトナム語、ドイツ語、タイ語

b 県公式L I N E

日本語

(オ) 利用時間 原則として24時間365日利用可能。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を除く。

イ システムデザイン

(ア) チャットボットの愛称

a 「いつでもどこでもA Iガイド」にふさわしい愛称

(a) A Iチャットボットをイメージできる愛称とすること。

(b) 覚えやすく、親しみやすい愛称とすること。

(c) 徳島らしさをアピールする愛称とすること。

(イ) ポップアップナビのデザイン

a 「いつでもどこでもA Iガイド」にふさわしいアイコンデザイン

- (a) 県マスコットキャラクター「すだちくん」を使用すること。
- (b) 親しみやすいデザインとすること。
- (c) 言語ごとに対応した表記とすること。
- b 表示
 - (a) 県ホームページ（日本語）上で、数秒ごとに対象言語に切り替わる表示ができること。
 - (b) 県ホームページ（日本語以外）では、各言語に対応した表示ができること。
- (ウ) チャット画面のデザイン
 - a 表示
 - (a) チャット画面の背景・文字等を随時変更できること。
 - b オペレーターアイコン
 - (a) 県マスコットキャラクター「すだちくん」を使用できること。
- ウ システム機能要件
 - (7) 利用者向け機能
 - a Webブラウザでの動作
 - (a) 県公式ホームページ上で利用するチャットボットは、特定のインターネットブラウザや機能に依存しないこととし、ユーザーインターフェースは、操作性、分かりやすさに十分配慮したものであること。
 - (b) 県公式ホームページ上にポップアップ表示できること。
 - (c) パソコンのほか、スマートフォンやタブレットにおいても同等の使用感を実現すること。
 - b 県公式LINEでの動作
 - 県公式LINE上で動作するチャットボットであること。利用者は、スマートフォン用のios版又はAndroid版のLINEで使用できること。
 - c 通信
 - システムと利用者が使用する端末との通信はSSL/TLS1.2以上による暗号化通信、HTTPSによる通信とすること。
 - d 表示・入力機能
 - (a) 利用者が質問を自由なテキスト形式で入力できること。
 - (b) 以下の9カテゴリーの選択肢を提示し、利用者が選択できるようにするとともに、当該選択肢の数は可変できること。
 - ① 健康・医療・福祉・介護
 - ② 消防・防災・安全
 - ③ 税金・くらしの情報
 - ④ 徳島県の情報・その他
 - ⑤ 教育・リカレント教育（生涯学習）
 - ⑥ 労働・雇用・障がい者雇用
 - ⑦ 国際交流・外国人へのサポート
 - ⑧ 移住・空き家
 - ⑨ 観光・インバウンド
 - (c) サジェスト機能により、入力された単語から連想されるキーワードを提案できること。
 - (d) レスponsデザインに対応し、パソコン、スマートフォン、タブレット等の端末機器の種類やサイズに応じて表示内容が最適な状態に変化し、表示できること。
 - e 回答機能
 - (a) 学習・文章解析・対話機能により、登録したデータの中から最適な回答を

- 行うこと。
- (b) 登録するデータは、上記 d(b) の 9 カテゴリーで構成する本県独自の F A Q データを活用できること。
 - (c) 質問と回答のセット件数は、5, 100 とする。また、運用開始後の質問と回答の増加に備え、セット件数を最大 5, 500 件登録できる構成とすること。
 - (d) 各言語への翻訳は機械翻訳を可とする。各言語向けに翻訳した質問と回答のセットを別に用意する場合、上記(c)のセット件数の積算に含めない。また、運用開始後にその他の外国語への拡張を可能とすること。
 - (e) 回答の文字数の上限が 5, 000 字以下であること。回答が長文となるような場合には、関連する県公式ホームページへのリンクを付加できることとし、あらかじめ用意している回答において、リンク先 URL が記載されている場合、当該リンク先を別ウィンドウで表示できること。
 - (f) 最終的な回答を表示した後に、回答に対する満足度を判定できる簡易なアンケート機能を備え、回答精度を高める仕組みとすること。
 - (g) 最終回答に導くことができなかった際に、問い合わせ先を表示できること。
 - (h) 利用者からの問い合わせに対する回答数に制限は設けないこと。
- (イ) 管理者向け機能
- a 管理者（システムを管理する本県の職員。以下「管理者」という。）用のパソコンは、システムに L G W A N - A S P 又はインターネット環境からアクセスでき、操作性が高く、効率的な運用が可能であること。
 - b システムに登録している F A Q データ等（同義語・類義語データや辞書機能等などを想定。以下同じ。）を管理（追加・修正・削除等）できる機能を設けること。
 - c 登録された F A Q データ等を、E x c e l ファイル又は C S V ファイルにより抽出できること。利用者の質問及び回答の会話履歴は閲覧可能であること。
 - d 問い合わせ内容やアクセス数などの各種ログデータから、質問種別や正答率の統計、回答できなかった内容などの分析を効果的に行うための統計レポート機能が実装され、管理者が容易に確認できること。当該レポートの抽出は、任意の期間を指定表示できること。また、問い合わせ内容やアクセス履歴などのログ情報については、最低 1 年間は保存し閲覧できるようにすること。
 - e 複数のアカウントによる管理ができ、管理者のユーザ情報（ I D ・パスワード）について、本県で随時追加・変更をできること。
- (ロ) システムに利用する A I に関する要件
- a A I の活用により、テキスト形式による問い合わせにおいて、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があった場合においても、適切な回答等を表示することができること。
 - b A I の導入効果を検証するためのデータを提供できること。
- (エ) システム性能要件
- a 利用者の質問から回答までの時間について、原則、利用者の体感で 3 秒以内とすること。
 - b システム稼働率 99. 999% (年間当たり。ただし、計画停止を除く。) 維持できるような体制を構築すること。
サービス停止時間から除外する非稼働時間については以下のとおりとすること。
- (a) 定期メンテナンスによる場合
 - (b) 必要と判断し、事前に告知したメンテナンスによる場合

- (c) 緊急で実施したメンテナンスによる場合
- (d) 電源断によるシステム停止
- (e) インターネット回線の停止
- c 将来的な利用者の増加も見込んだうえで、安定的なシステムの提供に必要な性能を確保すること。
- (オ) セキュリティ要件
 - a サーバなどの環境整備は日本国内に設置すること。
 - b サーバ間の通信は暗号化通信を行うなど十分なセキュリティを確保すること。
 - c 不正アクセス等が確認された場合に、調査ができるシステムを整えること。
 - d A Iに係る、作為的に学習の判断を誤らせる攻撃等への対策を行うこと。
 - e 故障等障害発生時（障害や故障、不具合等をいう。以下「障害発生時」という。）でもシステム停止が極力生じないシステムであること。
 - f 障害発生時に、確実かつ速やかにシステムの復旧を行えるように、バックアップ及びバックアップからの復旧の仕組みを構築すること。
- (カ) システム構築・運用における他事業者との調整
 - a 本業務の履行上、前システム業者との調整が必要となる場合には、受託事業者の責任により行えること。
 - b 県ホームページ上で動作するシステムの導入について、必要に応じて県ホームページの運用保守受託事業者との調整を行うこと。調整を行う際は、本県を通じて行うこと。
 - c 県公式LINEアカウントとの連携に必要な費用は、本業務の費用とすること。
 - d チャットボットシステムを県公式LINE上で動作させるために必要な手続き等については、受託者がLINE株式会社及び県公式LINEアカウント業務受託事業者と調整を行うこと。調整を行う際は、本県を通じて行うこと。
- (キ) 管理者マニュアル等
 - a 受託者は、管理者向け機能を利用する本県職員に対し、管理者マニュアルを作成すること。
 - b 管理者マニュアルを用いて、対面又はオンラインによる操作研修を実施すること。
- (ク) データ移行
 - 次期システムへの切り替え時又は本業務の受託業者変更時に、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機能を備えること。
- (2) システム運用保守業務
 - ア 運用保守体制
 - (ア) 運用保守は、本システムに係る範囲全てとする。
 - (イ) システム公開開始後、運用・保守業務を24時間365日実施すること。ただし、システム停止が必要な場合は、30日以上前に電子メール又は文書で本県に報告するものとし、計画的な停止を行うこと。
 - (ウ) システム公開開始前に、運用・保守体制などを記載した運用・保守計画書を提出し、本県の承認を得ること。
 - (エ) 運用保守体制は日本国内に構築すること。
 - (オ) 運用開始後のFAQデータ等の追加・修正・削除等（翻訳含む）は受託者で行うこと。
 - (カ) システムの正答率の維持・向上のための対策を行うこと。
 - イ 本県からの問い合わせ対応

- (7) 電話又は電子メール等によるサポート（平日：8時30分～18時15分。ただし、緊急を要する場合はこの限りではない。）
- (4) 上記以外の緊急連絡体制を示すとともに、緊急事案については、土日祝を含めて24時間対応すること。

ウ 障害対応業務

- (7) 障害監視
 - a 監視システム等により監視を行うこと。
 - b 障害が発生した場合は、徳島県に速やかに連絡を行うこと。
 - c 影響度の高い異常については、検知から1時間以内に徳島県に通報すること。
- (4) 障害時の切り分け等
故障や障害などでサービスが停止していることが確認された場合は、障害箇所の切り分け、即時対応を行うこと。
- (ウ) 障害対応業務
 - a ソフトウェアやデータの修正・復旧等が必要な場合は、徳島県の許可を得て作業を行うこと。
 - b 機器の不良が原因と判明した場合には、速やかに予備機への切替え等の作業を行うこと。
 - c 開庁時間に障害が発生した場合は、当日できる限り速やかに復旧できるよう努めること。
 - d 閉庁時間に障害が発生した場合は、翌開庁時間までに復旧できるよう努めること。
- (エ) 事後対策
 - a 障害内容、原因、対処方法等については障害管理表を作成して記録し、管理を行うこと。
 - b 原因を分析し、同様の障害が発生しないよう是正措置・予防措置を講じること。

エ 運用・保守報告

各年度の運用及び保守期間終了後、直ちに委託業務完了報告書として、アクセス及び応答状況の総括並びに本システムの改善に向けた提案を含むレポートを作成し、徳島県に提出すること

7 納品物の作成・提出

- (1) 運用保守に関する条件
 - ア 業務実施計画書の策定
受託者は、契約締結後、本業務の体制図と作業項目、役割分担を資料として作成し、提出すること。
- (2) システム構築業務完了後、次のものを提出すること。
 - ア AIチャットボットシステム
 - イ システム構築関連資料
 - ウ 管理者マニュアル
 - エ システム運用・保守計画書
 - オ システム運用保守業務における緊急連絡体制（障害発生時の受付窓口も含む。）

8 データの保護・作業等について

- (1) 資料の提供
本業務の実施にあたり、必要と思われる資料及びデータの提供は、本県が妥当と判

断する範囲内で行う。

(2) 機器類の準備

本システムの構築及び運用・保守に必要なサーバ機器・ソフトウェア・回線等の機器類は全て受託者において準備することとする。

(3) 秘密保持及び個人情報管理

受託者は、本業務に従事する全ての従事者に適切な教育を行うとともに、本業務終了後においても、本業務で知り得た個人、企業等の業務上の秘密を保持しなければならない。個人情報については、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）を守り、適正に管理すること。

(4) セキュリティ対策及びウェブアクセシビリティの確保

本業務の実施に当たっては、インターネットで提供するサービスとして、通常求められる水準以上のセキュリティ対策を実施すること。また、高齢者等でも利用できるような十分なウェブアクセシビリティを確保すること。

(5) スケーラビリティの確保

本システムの運用について、今後、新たな外国語による対応が見込まれることから、それらに対応できるスケーラビリティを確保すること。

(6) 業務の再委託

原則として、本業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、業務の遂行上、必要であると認められる場合には、事前に徳島県の承諾を得た上で、業務の一部を委託することができる。

(7) 事故発生時における報告義務

受託者は、事故が発生したときは、その理由にかかわらず、直ちにその状況、処置対策等を本県に報告し、応急措置を加えた後、書面により本県に詳細な報告及びその後の方針案を提出しなければならない。

(8) 著作権等

ア 受託者は、本業務で作成するレポート等の著作物に対し、著作権法（昭和45年法律第48号）第18条（公表権）、第19条（氏名表示権）、第20条（同一性保持権）に規定する著作権者の権利を行使しないことを承諾するものとする。

イ 受託者は、本業務で作成するレポート等の著作物に対し、著作権法（昭和45年法律第48号）第21条（複製権）、第23条（公衆送信権等）、第26条の2（譲渡権）、第26条の3（貸与権）、第27条（翻訳権、翻案権等）及び第28条（二次的著作物の利用に関する原作者の権利）に規定する権利を、当該著作物の納入後、直ちに徳島県に無償で譲渡するものとする。

9 その他

(1) 受託者は、本業務の実施に当たっては、徳島県と十分協議を行うこと。

(2) 本業務の進捗状況や成果については、県の担当者に適宜報告すること。

(3) 受託者は、契約終了後であっても、本業務の範囲内における県の問合せ等に応じること。

(4) 受託者は、本業務の遂行上、必要と認められるもので、本仕様書の解釈に疑義を生じた事項並びに本仕様書に明記していない事項については、対応方法を県と協議すること。

(5) この仕様書は、県と受託者が協議の上変更する場合がある。