

草津市総合案内A I チャットボットサービス提供業務仕様書

1 業務名

草津市総合案内A I チャットボットサービス提供業務

2 業務の目的

本業務は、住民（利用者）からの問い合わせに休日や夜間を含む 24 時間 365 日対応するため、A I を活用した自動応答システム(チャットボット)を導入することで、住民サービスの向上を図りながら、問い合わせ対応業務の職員の負担軽減を図ることを目的とする。

3 生成A I チャットボット自動応答サービス機能要件

- (1) 利用者が質問を自由なテキスト形式で入力できるようにすること。また、入力された問い合わせに対し、自然言語処理によって、利用者からの問い合わせ内容を分析し、大規模言語モデルを活用して、適切で分かりやすい回答を導くことができること。
 - ① 曖昧な問い合わせ内容（登録されたデータとのキーワード不一致や複数の意味をもつ単語が含まれている場合など）に対し、生成A I チャットボットが適切な回答を導くことができること。
 - ② 回答の基となるデータは、草津市が指定するW e b ページ（草津市ホームページ）とし、生成A I チャットボットに登録できること。
 - ③ 草津市が指定するW e b ページ（草津市ホームページ）は、ドメインに紐づく各種ページを一括で登録できること。また、草津市が指定するW e b ページ（草津市ホームページ）のデータを定期的に自動で登録できること。もしくは、同等のデータ登録ができること。
 - ④ 特定の質問に対して、固定の回答をする、若しくは回答をしない設定ができること。
 - ⑤ 回答を生成した際に、関連する草津市が指定するW e b ページ（草津市ホームページ）へのリンクを付加することとし、当該リンクから、W e b ページ（草津市ホームページ）の画面を別ウィンドウ又は別タブで表示できること。
- (2) サーバー負荷が過大となることを防止する機能を有していること。または、サーバー負荷が過大となった際にも対応できるシステム構成とし、生成A I チャットボットの稼働に影響を与えないこと。
- (3) 一定時間に指定の数を超えるアクセスがあった場合に、生成A I チャットボットを一時停止できる仕組みや、攻撃者からのアクセスを遮断する仕組みを有すること。

- (4) インターネット経由でサービスを提供するASP・SaaS利用型のシステムであること。
- (5) 生成AIチャットボットに必要なサーバー等はクラウドサービスを利用すること。ただし、クラウドサービスは次の要件を満たすこと。
 - ・クラウドサービスの利用契約に関連して生じる一切の紛争は、日本の地方裁判所を専属的合意管轄裁判所とするものであること。
 - ・ISO/IEC27017、ISMS クラウドセキュリティ認証等の認証を受けていること。
 - ・ISMAP に登録されたクラウドサービスであること。
- (6) 蓄積データに対して暗号化できること。
- (7) プロンプト・インジェクション対策を有すること。

4 利用者向け機能要件

- (1) パソコン、スマートフォン、タブレット端末で利用できること。
- (2) アプリケーションをインストールすることなく、次の汎用的な Web ブラウザから利用できること。 ・MicrosoftEdge ・GoogleChrome ・Firefox ・Safari
- (3) 利用者が入力するパソコン、スマートフォン、タブレット端末に応じて、適切なサイズに画面調節されること。
- (4) 利用者は、市の公式ホームページおよび公式 LINE アカウントの画面から AI チャットボットサービスに接続できること。なお、LINE のリッチメニューにおけるリンク設定は市において行うものとする。
- (5) 利用者の入力画面は、直観的に操作できるよう分かりやすさに十分配慮すること。
- (6) よくある質問を質問例文の形式で初期画面に表示できること。

5 管理者向け機能要件

- (1) 管理機能の利用にはID、パスワードによるログインを必要とすること。
- (2) 管理機能を利用する際、IPアドレス制限や二段階認証等により、第三者がアクセスできないように対策すること。
- (3) 生成AIチャットボットの利用状況を記録し、管理者が容易に確認できること。
- (4) 生成AIチャットボットの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を管理者が容易にできること。
- (5) 管理者からの電話、メールでの問い合わせに対し、午前9時から午後5時までに対応できること。ただし、日曜日、土曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日、12月29日から翌年の1月3日までの日を除く。
- (6) 初期表示するメッセージ及びチャット内に表示するアイコンは、管理者画面から随時変更できること。

6 その他要件

- (1) 提供する生成A Iチャットボットは、24時間365日の稼働を保証すること。
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。
- (2) 生成A Iチャットボットの品質を維持・向上させるために必要なメンテナンス等に伴い一時的に利用停止時間が発生する場合は、事前に管理者に対して通知すること。
- (3) 障害が発生しないよう監視等を行い、障害が発生した場合は確実かつ速やかに復旧すること。
- (4) 生成A Iチャットボットへの不正アクセスを防止するための対策を実施すること。
- (5) セキュリティインシデントやリソース使用状況を検証するログ分析を行い、必要な対策を速やかに行うこと。
- (6) 利用者が生成A Iチャットボットに入力した情報を第三者に提供しないこと。
- (7) 解約時にデータの削除を行うこと。
- (8) チャットの利用数に応じて費用が変動しないこと。
- (9) 令和8年7月1日までに稼働できる状態にすること。(サービスインの時期については別途協議の上、決定するものとする)

7 その他

この仕様書に定めがない事項及び作業に関して疑義が生じた場合には、両者協議の上決定するものとする。