

A I チャットボットによる
福祉の関係機関等への案内業務委託

仕様書（ひな形）

目次

第1章 基本事項	1
1 業務名.....	1
2 背景・目的.....	1
3 適用範囲.....	1
4 契約期間.....	1
第2章 調達の概要	1
1 本システムの概要・環境.....	1
2 業務スケジュール（予定）	1
3 調達範囲.....	2
4 納入成果物.....	2
第3章 システム要件等	2
1 方針.....	2
2 規模・性能要件	4
3 信頼性要件.....	4
4 拡張性要件.....	5
5 情報セキュリティ要件.....	5
6 テスト実施要件	5
第4章 作業要件	6
1 運用保守作業要件	6
2 サポート体制	6
3 問い合わせ対応	7
4 報告及び会議等	7
5 研修.....	8
6 マニュアル.....	8
7 ソフトウェア更新	8
8 作業の体制及び方法	8
9 守秘義務.....	9
10 その他.....	10
11 留意事項.....	10

第1章 基本事項

1 業務名

AI チャットボットによる福祉の関係機関等への案内業務委託

2 背景・目的

福祉支援を必要とする悩みを持つ方は、相談先を電話で確認することに抵抗のある方や、相談先がわからず困っている方が多くいると想定されることから、相談先を探す方の負担を軽減するとともに、相談窓口につながる多様な機会を確保するため、住民の福祉相談に 24 時間 365 日自動応答し、相談ニーズに応じて、相談支援機関窓口を案内する AI を活用したチャットボットを、当自治体のホームページや SNS に導入する。

3 適用範囲

本仕様書は、「AI チャットボットによる福祉の関係機関等への案内業務」の委託に係る主要事項を示すものである。

4 契約期間

契約締結日から__年__月__日まで

第2章 調達の概要

1 本システムの概要・環境

(1) 概要

以下の特徴をもった、AI を活用したチャットボットをいう。

ア 住民の福祉相談に 24 時間 365 日自動応答

- ・相談ニーズに応じて、適切な相談支援機関窓口を案内する。
- ・案内先は、各自治体に取りまとめている福祉の相談窓口一覧等を元とする。
- ・相談内容の解きほぐしを行う。

イ FAQ 作成

- ・相談支援機関窓口は多数あることから、効果的かつ効率的に FAQ を作成する。

ウ ログ分析及びシステム改善

- ・ログ分析及びシステム改善により、より適切な案内ができるようチャットの精度を高める。

(2) 用語の定義

ア システム管理者

- ・発注者が選任した者で本委託業務の担当者をいう。業務所掌課の担当職員。

イ システム利用者

- ・チャットボットを利用するユーザーをいう。

2 業務スケジュール（予定）

以下のとおり。受注者は発注者と調整の上、業務スケジュールを作成すること。

内容	時期
契約	__年__月
導入	__年__月
テスト	__年__月～__年__月
運用	__年__月～__年__月

3 調達範囲

調達範囲は以下のとおりである。

- (1) 要件定義
- (2) 導入作業、FAQ 作成、LINE 等の SNS 連携作業
- (3) 運用テスト
- (4) 操作研修（システム管理者向け）
- (5) 運用保守、システム改善（FAQ の更新含む）
- (6) その他上記に関連する業務

4 納入成果物

受注者は、以下の成果物を納入すること。なお、パッケージソフトの標準機能に係る設計等、開示が不可能な内容についてはこの限りではない。

(1) 事業計画書等

受注者は、以下の書類を Word、Excel、PowerPoint 等により作成して電子データを発注者へ提出し、承認を得ること。

項番	成果物	説明
1	事業計画書	本件業務を行うにあたっての体制、スケジュール、進め方、課題・問題とそれらを解決するための方針等を記載したもの
2	設計書	本システムの機能一覧、システム構成図、マスターデータ定義等について記載したもの
3	テスト計画書及び報告書	テスト計画等を示したもの及び、その結果
4	操作マニュアル	本システムの管理者用の操作手引書
5	運用保守手引書	本システムの運用保守手引書（障害対応含む）

第3章 システム要件等

1 方針

次の仕様を満たすサービスを提供すること。

(1) 基本要件

- ・ Google Chrome、Microsoft Edge、Safari 等の Web ブラウザで利用できるシステムであること。当自治体のホームページにリンクや二次元コードを掲載し、アクセスできること。
- ・ LINE 等の SNS と連携ができること。
- ・ スマートフォン、タブレット、パソコン等のデバイスにおいて利用できること。レス

ポンシブデザインの採用が望ましい。

- ・システム利用者の利用者登録やログインは不要とする。
- ・LINE 等の SNS 連携に係る費用や、生成 AI の利用料等についても委託内容の見積に含むこと。ただし、公式 LINE アカウント（ソーシャルメディアアカウント）の作成は県にて実施する。
- ・生成 AI の活用にあたっては、機密性を有する情報を取り扱うことのできる安全な基盤上で LLM モデルを利用できること。

（２）基本方針

- ・システム管理者の管理者権限を発行し、管理機能を備えること。また、システム管理者が Web ブラウザから操作できること。
- ・システム利用者が同時にチャットボットを利用できること。
- ・地名や制度名、施設名等の固有名詞に対応するための辞書登録機能を有すること。
- ・少ない画面遷移で必要十分に取得できる画面構成であること。
- ・プルダウンメニュー等を活用することで入力候補を表示できること。また入力項目等は必要最低限とすること。
- ・ユーザインタフェース設計にあたっては、GUI 等により操作性に優れていること。
- ・発注者からの求めに応じ、情報システム部門及びセキュリティ部門等との打ち合わせ等に同席すること。

（３）個別方針

ア の福祉相談に 24 時間 365 日自動応答

- ・相談者の自由記述または項目選択の反復により、複合的な福祉相談や主訴が定まっていない相談に対し、相談内容の解きほぐしを行うことができること。
- ・福祉相談分野であることを踏まえた解きほぐしを行うこと。
- ・解きほぐした内容をもとに、適切な相談支援機関窓口を案内できること。また、相談者の居住地域に合わせた案内をすること。
- ・案内する相談支援機関窓口は、各自治体を取りまとめている福祉相談窓口一覧等に掲載されている相談窓口を基本とし、相談窓口の案内先の指定は発注者と協議の上決定するものとする。また、必要に応じて案内先を追加できること。
- ・相談支援機関窓口の名称、電話番号、ホームページ、制度案内等を案内すること。
- ・FAQ に登録した相談支援機関窓口以外は案内しないこと。
- ・福祉相談と無関係な質問に対応しないこと。
- ・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できること。
- ・チャット内に挨拶や利用方法の説明に関する画面表示を組み込むこと。
- ・匿名相談を原則とし、取得する個人情報は適切な相談支援機関窓口を案内できる必要最小限とすること。
- ・相談者から入力された個人情報を AI 学習に利用しないようにすること。

イ FAQ 作成

- ・相談支援機関窓口が多数あることから、生成 AI を活用するなどして、効果的かつ効率的に FAQ の作成及び更新ができること。
- ・システム運用後においても、必要に応じてシステム管理者が FAQ の登録、編集、削除、出力等を行うことができること。

ウ ログ分析及びシステム改善

- ・システム改善のための分析に利用することを目的として、相談者の自由記述または項目選択により、回答に対するアンケート機能を有すること。
- ・期間を指定し、チャット履歴やフィードバック履歴、正答率等を出力できること。
- ・相談内容の属性ごとの統計を行うことが可能であること。
- ・フィードバック内容や正答率等から分析を行い、分析結果をもとにチャットボットや FAQ の改善をすること。

2 規模・性能要件

(1) 規模要件

ア システムの想定利用者数

当自治体の住民の利用を前提とし、日本国内からのアクセスを年間相談件数____件と想定する。

イ システム稼働時間

24 時間 365 日（メンテナンスや計画停電等を除く。）

(2) 性能要件

ア オンライン処理においてレスポンス時間の目標値は、概ね 3 秒以内とすること。

イ セッションタイムアウトを設定できるようにすること。

3 信頼性要件

受注者は、導入するシステムの信頼性要件として、以下の項目を遵守すること。

- (1) 定期メンテナンス等でシステムを停止する必要がある場合は、原則として 2 週間前までに、システム管理者に対し通知を行うこと。停止時間帯については、運用保守作業時間を基本とし、可能な限りシステム利用者への影響が小さい時間帯を設定すること。
- (2) 障害発生時は、速やかに復旧させること。また、その状況や復旧の見込み等について、システム管理者に随時知らせること。
- (3) 運用時における操作ミス、バッチ操作の失敗、環境設定ミス、異常動作など様々な脅威からシステム、データを保護し、障害発生時の迅速な復旧に努めること。
- (4) 操作ミス等によるシステム障害が発生しない設計・実装を行うこと。
- (5) 複数の端末からの同時更新等により、データの整合性が失われたり、処理が停止したりしない設計・実装を行うこと。
- (6) 日次又は定期にデータベースのバックアップを行い、複数世代分のバックアップデータを保管すること。また障害発生時等、必要に応じてバックアップデータにより復旧させることができること。

4 拡張性要件

受注者は、導入するシステムの拡張性要件として、以下の項目を遵守すること。

- (1) 利用者やデータ量の増加に対して、プログラムやファイル等の改修なく対応できるよう、データベースやファイル等の容量に余裕を持たせること。
- (2) システム導入後の法改正及び制度改正等による軽微な変更や外国語対応、システム機能の改善等に対応できる拡張性をもたせること。ただし、大幅な法改正や制度改正等についてはこの限りでない。
- (3) 将来的に想定されるシステム更新又は再構築に対応するためシステム移行及びデータ移行に配慮された設計とすること。

5 情報セキュリティ要件

受注者は、導入する情報システムの情報セキュリティ要件として、以下の項目を遵守すること。また、当自治体のセキュリティ対策基準等を遵守することとする。

(1) セキュリティ対策

情報セキュリティマネジメントにかかる国際規格の認証（ISO／IEC27001 など）又はこれと同等の認証を取得しているなど、情報セキュリティ対策が確保されていること。

(2) ウイルス対策

使用するサーバにはアンチウイルスソフトを導入し、ウイルスチェックを実施すること。

(3) データセンター要件

チャット履歴やフィードバック内容等のアプリケーションデータが日本国内のデータセンターで管理され、日本の裁判管轄、法令が適用されること。

(4) システム利用終了後のデータ削除

本システム利用終了時にはチャット履歴等をはじめとした本契約に関わる全ての情報を復元不可能な状態に削除し、データ削除報告書を提出すること。

(5) 構成装置の処分

本委託業務で使用した情報システムの構成装置が処分される際に、セキュリティを保った対応が行われること。

6 テスト実施要件

(1) テスト基本方針

- ・ 本書で示す各種要件が満たされており、十分な品質が確保されていることを確認すること。
- ・ テストデータは、受注者が準備すること。
- ・ 本システムが要求どおりに構築されていることを確認可能なテストを行うこと。
- ・ 本システムが納入可能であることを確認すること。

(2) テスト作業要件

以下の項目について確認を行うこと。

- ・ 検証環境下において、システム機能が仕様書の内容や操作マニュアルどおりに動

作すること。

- ・ 情報セキュリティ要件を満たしていること。

(3) 不良修正の扱い、原因の究明

テスト中に不良が認められた場合は、その原因について調査・分析し、対応すること。

(4) 試験稼働について

テスト作業が完了した後、操作性を確認出来るよう、システム管理者が自由にシステムを操作できること。

システム管理者は画面や操作等に問題がないか確認を行うものとする。

第4章 作業要件

1 運用保守作業要件

受注者は、本システムの運用に関する計画、手続、評価における以下の作業を実施すること。

(1) 運用計画の作成

運用支援作業に対する全体目標、運用体制、役割分担を設定し、運用計画を作成し見直す。

(2) 運用手順書の作成

運用の作業フロー、手順を運用保守手順書として作成すること。また、運用状況に応じて定期的に見直す。

(3) 運用評価・改善

運用計画に基づき、定期的に運用結果を評価すること。また、システム環境のチューニングを含む運用改善案を作成し、発注者の承認の上、運用改善を実施する。

2 サポート体制

(1) 作業時間

受注者は、月曜日から金曜日（祝日及び年末年始（12月29日～1月3日）を除く）の午前__時から午後__時までを基本とし、運用保守を実施する。ただし障害発生等の緊急事態には、発注者と受注者が協議の上、対応すること。

(2) 対応

受注者は、運用支援、保守業務を遂行するための体制を整備するものとする。また、障害発生時の緊急事態に対応するため、可能な範囲内において発注者と受注者が常時連絡を取り合える体制を敷くこと。

(3) インシデント管理

本システムに発生したインシデント（システムの不具合、機器の故障、エラー、警告メッセージの発生など）を検知した場合は、以下のとおり対応を実施すること。

ア 過去のインシデント情報を検索し、対応できる事象がある場合、回答又は解決方法を実施すること。また、速やかに発注者に報告すること。

イ 過去のインシデント情報を検索し、対応できる事象がない場合、緊急度、優先順位、影響範囲等を考慮して、問題管理にエスカレーションすること。

ウ 発生したインシデント、その対応内容及び対応結果について記録を作成し、一元的に保管及び管理すること。

(4) 問題管理

インシデント管理からエスカレーションされてきた事象について、速やかに発注者に報告するとともに、以下のとおり、トラブルとして対応を実施すること。

ア 内容を確認し、関連事業者との責任分界点に従って「一次切り分け」として問題を切り分けること。

イ 障害の切り分け後、原因の特定と問題解決に向けた対処を依頼すること。

ウ 取得済みバックアップデータからのリカバリや手動による縮退運転移行等、復旧作業すること。

エ 障害が復旧するまで、作業内容を監理し、復旧したことを確認すること。早急に根本的解決ができない場合、発注者の了承を得た上で、一時的な対応を実施すること。かつ、恒久的な解決策を策定又は関連事業者依頼すること。

オ 一連の障害対応を取りまとめ、内容を資料として残し、定期的に問題発生統計を取り、発生の傾向を分析して、発注者に報告すること。

3 問い合わせ対応

本システムの問い合わせ窓口を設け、システム管理者からの Web フォームまたはメール等での問い合わせに対応すること。Web フォームまたはメールでの受付は 24 時間 365 日とし、対応時間は月曜日から金曜日（祝日及び年末年始（12 月 29 日～1 月 3 日）を除く）の午前__時から午後__時までを基本とすること。なお、緊急時に備え、電話での連絡方法も用意すること。問い合わせ発生時には以下の作業を実施すること。

(1) 問い合わせの管理

問い合わせ内容、回答内容、状況を管理すること。

(2) 問い合わせの回答書作成

問い合わせの内容を確認し、回答書を作成すること。

4 報告及び会議等

受注者は、本システムの運用・維持管理に関する報告及び会議等を実施すること。

(1) 報告及び会議

ア 定例報告

運用・維持管理の状況を月ごとに、報告物（電子データ）として報告すること。

イ 臨時会

緊急の課題、システムの停止など重要な障害が発生した場合には、臨時会（オンライン又は対面形式）を開催するとともに、速やかに必要な措置を行うこと。

(2) 報告物

前記の報告及び会議における報告物は、次のとおりである。なお、個々の様式及び部数、提出時期については、発注者と協議の上、決定すること。

報告物	定例報告	臨時会
-----	------	-----

運用・維持管理計画書	○	-
運用・維持管理報告書及び 業務完了報告書	○	-
課題管理表	○	-
障害報告及び復旧報告書	-	○
議事録	○	○

5 研修

試験稼働環境下において、システム管理者に対し、操作マニュアルに基づいた説明を行うこと。

研修用テキスト及び研修時に使用するダミーデータ等については、受注者が用意すること。

6 マニュアル

受注者は、本システムの操作運用に関わる以下のマニュアルを作成する。

マニュアルはシステム管理者向けのものを作成し、極力専門用語を使用せずわかりやすい表現で記載すること。やむを得ず専門用語を使用する場合には、注釈等を付けること。

また、内容は最新の状態に更新し、電子データで提出すること。

(1) 管理者用操作・運用マニュアル

システム管理者用の操作マニュアルとして、業務の流れに沿って、各機能単位に操作の手順、入力方法等を明確に記述すること。誤って情報を登録した場合の修正方法等についても記述し、本運用開始後のシステム操作に関する問い合わせを少なくするものであること。

また、運用マニュアルとして、各種定義情報やユーザー情報等の管理方法、障害発生時の対応方法について記述すること。

7 ソフトウェア更新

受注者は、導入したソフトウェアについて、ソフトウェアベンダからのパッチ（不具合修正を目的とするパッチ、脆弱性対策を目的とするセキュリティパッチの両方を含む。）の提供情報及び脆弱性に関する情報を継続的に収集し、適用すること。

8 作業の体制及び方法

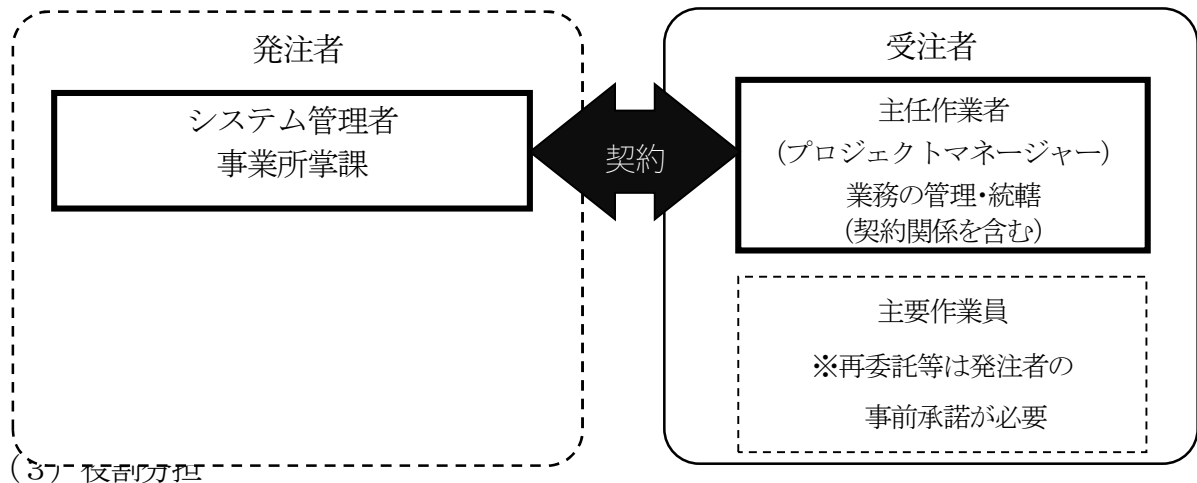
(1) 必要となる資格

ア 受注者は、過去5年以内に国及び地方公共団体のシステム開発又は保守運用案件の履行実績を有すること。

イ 受注者は、ISMS 又はプライバシーマークを取得している者であることが望ましい。

ウ 主任作業者は、IT スキル標準 V3 のレベル4相当以上の者を選任することが望ましい。

(2) 作業体制



ア システム管理者

進捗状況等プロジェクト管理に関する詳細や成果物等に関する確認、承認作業及び各関係者との調整を行う。

イ 受注者

本仕様書に示す要件に基づく役務等を提供する。プロジェクト管理、成果物の作成、さらに、各関係者との調整に必要な支援や資料を作成する。

(4) 受注者の体制

ア プロジェクト体制

- ・ 品質保証体制を確立すること。
- ・ 体制図及び要員計画（作業員の名簿）を事前に提示すること。
- ・ やむを得ず体制を変更する場合は、事前に発注者の了承を得ること

イ 主任作業員

本業務を管理し統轄する主任作業員を定めること。

なお、主任作業員は、以下の条件を満たすものを選任すること。

- ・ 過去3年以内に国、地方公共団体の同種業務に関するシステムに係る業務の経験を有すること。
- ・ 運用時においては、本システムの開発に携わったものであること。

ウ 主要作業員

作業員のうち類似業務システム開発実績のある者を主要要員として参画させること。

9 守秘義務

- (1) 受注者は、本業務遂行に当たり知り得た秘密を他に漏らしてはならない。業務契約が終了し又は解除された後においても同様とする。
- (2) 受注者は、本システム開発のために入手した資料及び業務データについては、厳格に取り扱わなければならない。また、その保管管理については、発注者に対して一切の責を負うものとし、発注者の指定した目的以外で使用し又は第三者に提供してはな

らない。

- (3) 受注者は、業務遂行の目的以外に複写又は加工をしてはならない。
- (4) 受注者は、業務の従事者に対して在職中か退職後のいかなを問わず、本業務遂行に当たり知り得た情報資産を他人に知らせ又は不当な目的に使用してはならないことを周知すること。前記以外の情報セキュリティに関する一般事項についても同様とする。
- (5) 守秘義務は、本業務の契約期間中及び契約期間満了後に関わらず適用されるものとし、本業務を通して当自治体の発注する情報システムの開発及び運用・保守業務に係る入札の公平性に影響を与えることの無いものとする。

10 その他

(1) 進捗管理、打ち合わせ等

本件業務を円滑かつ効率的に行うために、発生した検討課題への対応、提案内容の調整等のため、随時システム管理者との打合せ等を実施し、システムの品質向上を図ること。特に、実際の画面デザインに基づき操作手順の説明を行い、出された意見をフィードバックすることで利用者が利用しやすい環境構築を図ること。

(2) サービス利用環境

本件委託業務に使用する開発環境は受注者の負担で準備し業務期間内は保持する。

(3) 運用機器及び使用材料の負担

本委託業務の遂行に当たって必要となる運用機器、資材、消耗品等は受注者が準備し、それにより発生した費用は受注者が負担とする。

(4) 資料提供

受注者は、本件委託業務の遂行に当たり、現行事務にかかわる規程、マニュアル等の資料について、閲覧の必要が生じたときは発注者に依頼するものとする。発注者は、受注者から依頼があり、必要と認めたときは対応する。

11 留意事項

(1) 業務の再委託については契約書にて定める。

ア 受注者は本委託業務の全部を一括して第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。ただし、本委託業務の一部について書面により発注者の承諾を得たときはこの限りでない。

イ 受注者（上記アにより再委託する場合の再受注者を全て含む）は、本委託業務の実施に当たり、関係法令等を遵守し適正に遂行すること。

(2) 本仕様書（別紙を含む。）に定めのない事項又は疑義が生じた時は、双方で協議・対応を図るものとする。

(3) 受注者は、本委託業務による事務を履行するための個人情報の取り扱いについては、各自治体の規定に従うものとする。

(4) 本事業の目的を達成するために有効と思われる独自の企画等があれば提案すること。

(5) 受注者は、発注者との連絡を密にし、本業務が円滑に実施されるよう、必要な調整等を行うこと。

附 則

この仕様書は、契約書締結の日から施行する。