

仕 様 書

1 目的

市民が必要としている情報をいつでも簡単に入手できるよう、A Iを活用した自動応答システム（以下「A Iチャットボット」という。）を導入し、市民の利便性向上と職員の負担軽減を図る。

2 件名

一関市A Iチャットボット導入業務

3 A Iチャットボット機能要件

(1) 利用者が入力し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。

ア 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、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。

イ 回答の基となるデータは、委託者が指定するW e b ページ（一関市ホームページ）とし、A Iチャットボットに登録できること。また、補足データとしてドキュメントやF A Qリストの登録もできること。

ウ 委託者が指定するW e b ページ（一関市ホームページ）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、委託者が指定するW e b ページ（一関市ホームページ）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。

エ 回答の精度に不安がある場合は、回答できる情報がない旨を伝えることができること。

(2) 外部サービスとA P I連携ができること。

(3) サーバ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、A Iチャットボットの稼働に影響を与えないこと。

(4) 1分間に指定の数を超えるアクセスがあった場合に、A Iチャットボットを一時停止できる仕組みを有すること。

(5) インターネット経由でサービスを提供するA S P・S a a S利用型のシステムであること。

(6) A Iチャットボットに必要なサーバ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。

- ・サーバの設置場所の所在地が日本国内であること。
- ・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。

- (7) AIチャットボット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。
- (8) 蓄積データに対して暗号化できること。
- (9) 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。

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) 管理者が管理機能を利用できる ID、パスワードを複数発行できること。
- (3) 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。
- (4) 回答の基となる Web ページや回答の補足データとなるドキュメント、FAQ リストはブラウザ上の管理機能で登録、変更、削除などをすることができ、直観的に操作できるよう分かりやすさにも十分配慮すること。
- (5) AIチャットボットの利用状況（利用回数、解決した回答数、解決しなかった問い合わせ内容など）を記録し、管理者が容易に確認できること。
- (6) 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。
- (7) 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 その他要件

- (1) 提供する AI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) AI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) AI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AI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) AIチャットボットで解決できなかった内容を分析して、適切な回答をするために必要な情報を一関市へ定期的に提供し、回答の精度が向上する支援をすること。
- (8) AIチャットボットの導入効果を検証し、報告すること。
- (9) 令和6年3月15日までに稼働すること。

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。