

# 移住相談A I チャットボット導入・保守管理業務 仕様書

## 1 目的

本市では、人口減少対策及び地域活力の維持・向上を図るため、UI ターン等による移住・定住の促進に取り組んでいる。移住検討者からの相談内容は、住まい、仕事、子育て、補助制度等、多岐にわたる一方、必要な情報が複数の媒体や他部署に分散していることから、迅速かつ確かな情報提供が課題となっている。

本業務は、生成AI等の技術を活用した「移住相談A I チャットボット」を導入することにより、移住検討者が時間や場所を問わず必要な情報を24時間365日取得できる環境を整備するとともに、職員による相談対応業務の効率化及び相談対応の品質向上を図ることを目的として実施するものである。

本仕様書は、公募型プロポーザル方式により本業務の受託候補者を選定するに当たり、必要な事項を定めるものである。

## 2 基本方針

受託者は、本業務の目的を十分に理解したうえで、次に掲げる事項を基本方針として業務を実施すること。

- ・ 移住検討者の視点に立ち、分かりやすく、正確な情報提供に努めること。
- ・ 特定の個人又は団体に有利又は不利となることのない、公平かつ中立的な運用を行うこと。
- ・ 個人情報の保護及び情報セキュリティ対策を徹底すること。
- ・ 市が提供する資料等に基づく回答を基本とし、根拠が不明確な回答又は断定的な回答を避けること。
- ・ 利用状況の把握及び分析を通じ、継続的な改善を図ること。

## 3 業務概要

### ■ 名称

移住相談A I チャットボット導入・保守管理業務

### ■ 業務内容

本業務の内容は、「4 業務の内容」のとおりとする。

なお、詳細な実施方法については、本仕様書に定める事項を前提としつつ、事業者からの企画提案を踏まえ、協議のうえ決定する。

### ■ 履行期間

契約締結日から令和11年3月31日まで（予定）

受託者は、本業務の目的を踏まえ、システムの構築、試験運用、正式公開及び保守管理・運用支援を含む全体スケジュールを提案するものとする。

なお、市は令和8年度中の早期公開を想定しているが、具体的な工程及び公開時期については、提案内容を踏まえ、市と受託者が協議のうえ決定する。

## ■ 業務区分

本業務は、次の区分により実施するものとする。

### (1) 導入業務

### (2) 保守管理・運用支援業務

なお、各業務の範囲、実施時期及び費用の考え方については、企画提案及び契約時において明確に整理するものとする。

## 4 業務の内容

### (1) 導入業務

受託者は、移住検討者が自然文で質問を入力し、A I が自動で回答を行うチャットボット型の移住相談A I を構築し、利用可能な状態で提供すること。

#### ア 基本機能

- ・ 佐渡市が提供する移住関連資料、佐渡市公式ホームページ掲載情報その他市が指定する情報を参照し、当該情報に基づいて回答を生成する仕組みとすること。
- ・ 回答に当たっては、可能な限り参考とした資料名、掲載ページ又は URL 等を表示できること。
- ・ 利用者が次に取るべき行動（相談窓口、問い合わせ先、申請ページ等）へ円滑に誘導できる構成とすること。
- ・ 市が提供した資料等に基づく回答が困難な場合は、その旨を適切に案内し、必要に応じて市の相談窓口その他適切な連絡先へ誘導できること。
- ・ 本システムは、市が提供する情報を検索・参照したうえで回答を生成する仕組みを基本とし、回答の正確性及び説明可能性の確保に配慮すること。

#### イ 利用者向けインターフェース

- ・ Web ブラウザ上で利用可能なチャットボットとすること。
- ・ Windows、macOS、iOS 及び Android の各 OS 上で動作する主要ブラウザ（Microsoft Edge、Google Chrome、Firefox、Safari 等）の最新版において、正常に表示及び利用ができること。
- ・ スマートフォン、タブレット及びパソコンから利用しやすい画面構成とし、直感的に操作できるレイアウトに配慮すること。
- ・ 特定のアプリケーションのインストールを前提としない利用形態であることが望ましい。

#### ウ 資料管理・更新機能

- ・ 職員が本システムに参照させる資料を適宜管理できる機能を備えること。
- ・ 登録可能なデータは、PDF、佐渡市公式ホームページ URL、テキストデータその他市が認める電子データを基本とすること。
- ・ 登録資料の追加、削除及び更新が容易に行えること。
- ・ 資料更新後、公開状態の切替その他適切な方法により、速やかにA I の回答へ反映できる仕組みとすること。

- ・ 管理画面は、庁内での継続的な運用を前提とし、職員が過度な専門知識を要せず利用できるものとする。
- ・ インターネット上にシステムを構築し、庁内ネットワーク環境から資料更新等を行う必要がある場合は、市の利用環境に応じ、仮想ブラウザの使用その他必要な対応について市と協議すること。

#### エ 分析・改善機能

本システムは、移住相談 A I の利用状況を把握し、今後の移住施策及び相談体制の改善に活用できるように、次に掲げる機能を備えること。

- ・ 利用者数、質問件数、閲覧数その他基本的な利用状況を把握できること。
- ・ よくある質問、質問傾向、利用時間帯その他利用実態の把握に資する情報を確認できること。
- ・ チャットログを、個人が特定されない形で確認できること。
- ・ チャットログは契約期間中保存すること。また、契約終了時には蓄積されたログ及び分析データを CSV 等の形式で納品すること
- ・ 利用者満足度又は利便性の把握に資する簡易なアンケート機能を備えることが望ましい。

#### オ 試験運用及び調整

正式リリース前に試験運用期間を設け、次に掲げる対応を行うこと。

- ・ 回答内容の確認及び修正
- ・ 利用導線、初期メッセージその他表示内容の調整
- ・ システム動作の安定性確認
- ・ 必要に応じた不具合修正及び再調整

#### カ 操作説明及び引継ぎ

- ・ 職員向けに管理及び運用に関する説明を行うこと。
- ・ 管理者向け操作マニュアル、資料更新手順その他運用に必要な資料を作成すること。

### (2) 保守管理・運用支援業務

受託者は、本システムの安定的な運営を確保するため、次に掲げる保守管理及び運用支援を行うこと。

#### ア 保守管理

- ・ システムの安定稼働を維持するため、必要な保守管理を行うこと。
- ・ 障害が発生した場合は、速やかに市へ報告するとともに、原因の特定及び復旧対応を行うこと。
- ・ 軽微な不具合、設定変更その他運用上必要な修正については、市との協議のうえ適切に対応すること。

#### イ 運用支援

- ・ 市による円滑な運用を支援するため、資料更新、設定変更その他日常運用に関する助言を行うこと。
- ・ A I の回答精度向上を目的とした改善提案を行うこと。
- ・ 利用状況、課題その他必要な事項について、市と情報共有を行うこと。

## 5 業務体制

- ・ 受託者は、本業務全般を総合的に把握し、佐渡市及び関係機関等との調整を行う統括責任者及び運営担当者を配置し、業務実施体制を記載した名簿を佐渡市に提出すること。異動があったときも同様とする。
- ・ 継続的に業務を遂行するため、業務形態に応じた適正な実施体制を構築すること。
- ・ 受託者は、業務の一部を第三者に委託しようとするときは、あらかじめ佐渡市の承諾を受けなければならない。

## 6 非機能要件

### (1) 可用性

- ・ 原則として 24 時間 365 日利用可能な構成とすること。
- ・ ただし、保守、点検その他やむを得ない事由により停止が必要となる場合は、事前に市と協議すること。

### (2) セキュリティ

- ・ 通信の暗号化その他必要な情報セキュリティ対策を講じること。
- ・ 個人情報や直接取得又は管理しない設計を基本とすること。
- ・ 利用者から入力された質問内容、会話履歴その他の情報について、生成 A I の再学習その他本業務の目的外利用に用いないこと。
- ・ 市が提供する資料、ログその他本業務に関するデータについて、適切なアクセス制御を行うこと。

### (3) 利用制限（リソース管理）

- ・ 過度な負荷又は不正利用を防止するため、利用者一人当たり又は一定期間当たりの利用量について、必要に応じ上限を設けること。
- ・ 利用上限の具体的内容については、市と協議のうえ決定するものとする。
- ・ 上限に達した場合には、利用者とその旨を適切に通知し、必要に応じて一時的に利用を制限できること。

### (4) 提供形態

- ・ データ保管場所、セキュリティ要件その他市の運用上必要な事項について、提案時に明示すること。
- ・ 将来的な機能拡張又は外部サービス連携の可能性について配慮されていることが望ましい。

## 7 遵守事項

### (1) 機密保持及び資料の取扱い

受託者に求める機密保持及び資料の取扱い等の措置は、次のとおりとする。

- ・ 佐渡市情報セキュリティポリシーを遵守すること。
- ・ 委託した業務以外の目的で利用しないこと。
- ・ 業務上知り得た情報について、第三者への開示又は漏えいをしないこと。
- ・ 資料等の持出しを原則として禁止すること。ただし、やむを得ず持出しが必要な場合は、佐渡市の許可を得たうえで適切な措置を講ずること。
- ・ 情報セキュリティインシデントその他事故が発生した場合は、直ちに佐渡市に報告し、その指示に従うこと。
- ・ 業務終了後は、佐渡市から受領した情報及び業務上取得した情報について、返却、消去又は抹消その他復元不能な措置を講ずること。
- ・ 佐渡市は、必要があると認めるときは、受託者に対し遵守状況の報告を求め、又は実地調査を行うことができるものとする。

### (2) 個人情報の取扱い

- ・ 別紙「個人情報取扱特記事項」によるものとする。

### (3) 法令等の遵守

本業務において遵守する法令等は、次のとおりとする。

- ・ 契約書条文のほか、民法、刑法、著作権法、不正アクセス行為の禁止等に関する法律及び個人情報の保護に関する法律その他関係法令を遵守すること。
- ・ 受託者は、本業務の履行に当たり、第三者の有する特許権、実用新案権、意匠権、著作権その他の権利を侵害しないよう必要な措置を講ずるものとする。
- ・ 受託者が必要な措置を講じなかったことにより本市が損害を受けた場合は、本市は受託者に対しその賠償を請求することができる。

## 8 委託上限額

4, 730, 000円（消費税及び地方消費税含む。）

- ※ この金額は本業務の契約金額を示すものではない。また、本委託上限額は、初年度における導入費、初期設定費、試験運用費、令和8年度内の保守管理費及び運用支援費その他必要経費を含む総額となる。
- ※ なお、見積書には総額を記載し、参考として導入費、初年度保守管理・運用支援費、次年度以降の年間費用の内訳を付すこと。令和9年度以降の保守管理・運用支援費については、当該年度の予算成立を前提として別途契約手続を行う予定である。

## 9 成果品

本業務完了後、受託者は次に掲げる成果品を電子データにより提出すること。

- ・ 業務報告書 一式
- ・ 管理者向け操作マニュアル 一式
- ・ システム構成、運用方法及び資料更新方法が分かる資料 一式
- ・ 契約期間中に利用可能な状態で提供される移住相談A Iチャットボットサービス一式

なお、本業務におけるシステムの提供形態がクラウドサービス等による場合は、システムそのものの所有権移転を要するものではなく、契約期間中において本仕様書に定める内容を満たすサービスの提供を受けるものとする。

## 10 その他

本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた場合は、市と受託者が協議のうえ決定するものとする。