

十和田市 AI チャットボットサービス 導入業務仕様書

令和7年5月
十和田市

十和田市 AI チャットボットサービス導入業務仕様書

1 事業名

十和田市 AI チャットボットサービス導入業務

2 契約期間・スケジュール

ア 契約期間

契約締結日から令和 8 年 3 月 3 1 日まで

※公開予定日は令和 7 年 10 月頃とするが、本市と協議の上、決定する。

※契約は、単年度契約とする。次年度以降も随意契約を予定しているが、次年度以降の契約を確約するものではない。

イ 構築スケジュール

職員の本システムへの習熟を図るよう、データ構築・動作確認・研修プログラムのスケジュールリングを含め、最適な方法を提案すること。

3 基本的事項

ア サービス利用者

主な利用者は十和田市民のほか、市ホームページを訪れる市外在住者を想定

※十和田市人口：56,982 人（令和 7 年 4 月末現在）

※市ホームページアクセス回数（トップページ）：月平均 22,142 回

イ 回答対象業務

市ホームページに掲載されている行政分野全般

4 サービス提供環境

ア インターネット経由でサービス提供するクラウド型のシステムであること。

イ 原則として 24 時間 365 日利用可能であること。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。

ウ 計画停止の際は十和田市に対し、事前に通知すること。

エ 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すること。

オ システムに起因する障害が発生した際は障害内容、対応等を速やかに報告すること。

カ システムへのアクセスは、アカウント管理やアクセス制限が実施できる等、不正アクセスを防止するための対策を実施すること。

キ 利用ユーザー数やアクセス数、管理アカウント追加による従量課金がないこと。

5 利用環境

ア 市ホームページ上にフローティング表示できるソースコードが提供できること。なお、市ホームページへの設置は本市が行うものとする。

イ 特定の Web ブラウザや機能に依存しないこと。

ウ 以下のブラウザの最新バージョンでの利用を保証すること。

- ・Microsoft Edge
- ・Google Chrome
- ・Mozilla Firefox
- ・Safari
- ・Chrome for Android
- ・Safari (iOS 版)

- エ パソコン、スマートフォン、タブレットにおいても同等の使用感を実現し、利用する機種やサイズによって最適な画面レイアウトで表示されること。
- オ 市 LINE 公式アカウントのリッチメニューから LINE 画面上で起動することができ、LINE 画面上での動作が保証されていること。
- カ 直感的なユーザインターフェースであり、操作性及びわかりやすさに十分配慮したものであること。

6 サービス機能

- ア 利用者の質問に対し、AI を活用して解析し、あらかじめ設定したデータを基に適切な回答又は回答候補の一覧を表示できること。
- イ AI 技術の活用により、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。
- ウ 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有すること。
- エ 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。
- オ 自由入力による一問一答型又は回答を絞り込むための選択肢表示型により最終的な回答を表示できること。
- カ 多言語対応ができること。
- キ チャットボットのアイコン画像やフローティングバナー画像を、任意の画像に変更可能であること。
- ク 利用者からの問い合わせに対する応答数に制限は設けないこと。
- ケ 職員が QA データの編集およびログの分析等を容易にできる管理画面を提供すること。
- コ 管理画面から、期間を指定してログデータをダウンロードできること。
- サ 利用者からの質問を自動的に統計化し、問い合わせの多い質問や回答できていない質問等を提示することができること。
- シ 複数のアカウントで管理画面に同時にログインし、データのメンテナンス作業が実施できること。
- ス 職員の負担軽減を図るための支援（QA データの提供、QA データの作成支援、QA データの自動生成等）があること。

7 運用支援

- ア 市からの電話やメール等での問い合わせに対し、対応可能な体制を整えていること。
- イ 運用開始前に職員を対象とした説明会の実施や、職員の負担軽減を図るための支援を行うこと。

ウ システム操作に必要となる操作マニュアルが提供できること。

8 その他

ア 本業務の実施に当たっては、本仕様書によるほか、次の関係法令等を遵守すること。

①個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）

②十和田市契約規則

③十和田市情報セキュリティポリシー

④その他関係法令及び諸規則

イ 本業務の成果品は、すべて市に帰属するものとし、受託事業者は市の許可なく第三者への公表、貸与、複製、流用、破棄を行ってはならない。

ウ 受託事業者は、いかなる場合においても本契約で知り得た情報（業務に携わる事項及び付随する事項）に関して、本契約が終了した後も第三者に開示又は漏えいしないこと。また、その為に必要な措置、対策を行うこと。

エ 納品後においても、本仕様書、遵守する法令等に違反した方法で作業を行った場合、または受託事業者の故意もしくは過失により不適格な成果品があった場合は、再作業を行い改めて納品するものとし、これにかかる費用はすべて受託事業者の負担とする。

オ 本仕様書の内容、記載のない事項及び疑義が生じた場合は、市と協議の上、市の指示に従うこと。