

富山市子育て支援A I チャットボット導入業務委託仕様書

1 作業の概要

1-1 件名

富山市子育て支援A I チャットボット導入業務(以下、「本業務」という。)

(1) 背景・目的

本市では、本年4月に子育てに関する情報を集約した子育て支援ウェブサイト「育さぽとやま」(以下、「育さぽとやま」という。)を開設するなど、わかりやすい情報発信に取り組んでいるところである。しかし、子育て分野の情報は多岐にわたることに加え、ひとり親家庭などの子育て世帯には、育児や仕事で忙しく日中に問合せできない方も多いため、情報発信の更なる充実が求められている。

また、子育てニーズの多様化に伴い、市にはさまざまな個別の相談が寄せられており、各種問合せ対応にかかる職員の負担軽減が必要となっている。

このような状況の中、本業務は、SNSと連携したA I チャットボットを導入することにより、ひとり親家庭などがこれまで以上にスムーズに必要な情報にたどり着けるような環境を整えるとともに、職員の業務効率化を図るものである。

(2) 概要

ひとり親家庭などに対するワンストップ相談体制の強化を図り、24時間365日、必要な情報を的確に受け取ることができるよう、A I チャットボットを導入するもの。

(3) 本稼働

令和4年4月1日

(4) 履行期限

令和4年3月31日

ただし、令和4年1月を目途にテスト運用可能とすること。

(5) 納入場所

市が指定する場所とする。

(6) 成果物

- ・富山市子育て支援A I チャットボット 1式
- ・ドキュメント(電子媒体1部、紙媒体1部)

- ①業務実行計画書
- ②運用保守計画書
- ③システム管理マニュアル
- ④操作マニュアル（利用者用、職員用）
- ・業務完了報告書
- ・月次報告書（問い合わせ内容の傾向、正答率等）
- ・その他委託者が必要と認めた資料等

1-2 業務内容

本業務において受託者が実施すべき業務内容は以下のとおりである。

(1) プロジェクト管理業務

- ・本業務が完了するまで定期的にプロジェクト状況を報告すること。
- ・委託者から要請があった場合には、上記とは別に個別の報告を行うこと。

(2) システム構築業務

本システムの構築にあたっては、実施前に委託者に十分な説明を行い、了解を得た上で実施すること。なお、システムの操作、運用は簡易で良好な操作性を実現し、メンテナンス性及び安全性を十分に配慮すること。

- ・システム構築作業（設計、プログラミング、チャット用スクリプト（以下、「FAQ」という。）の作成代行、システムテストなど）
- ・テスト運用及び本番環境の設定（クライアント環境、運用マニュアルの作成、職員への研修を含む。）
- ・育さぽとやま及びSNSとの連携など

1-3 一般仕様

(1) 法令、規定、基準の遵守

業務の実施に伴い、適用を受ける法令、規定、基準、指針等については、これを遵守し、遺漏のないようにすること。

(2) 一般管理

受託者は、業務の実施にあたってデータの漏えい、データの滅失、事故等の予防に十分留意し、業務の信頼性、安全性の確保に努めなければならない。

(3) 総括責任者

受託者は受託業務の総括責任者及び代行するものを置くこと。

総括責任者は、業務実施中に従事者を指揮し、委託者の担当者と連絡を密にし、遺漏のないように努めること。

2 システム要件

2-1 機能要件

(1) 基本機能

- ・利用者が親しみやすいデザインとすること。
- ・スマートフォンでも使いやすいUIデザインとすること。
- ・原則として、24時間365日利用可能であること。
- ・対応言語は日本語とする。ただし、将来的な言語追加も可能な仕様とすること。
- ・利用者が自身のスマートフォン等のデバイスを使い、育さぽとやま上のアイコンをクリックすることでチャットボットのページが起動し、利用可能になるものとし、アプリケーションのダウンロードは不要とすること。なお、アイコンについては、システム構築の過程で受託者が制作するものとする。
- ・対応ブラウザは、モバイル Safari 及び Google Chrome とすること。
- ・個人情報取得しない仕様であること。
- ・一般的な単語は、チャットボットエンジン内に搭載されていること。行政特有の専門用語等は、辞書登録をすることで回答精度を維持できるような仕組みを持ち、常時更新可能であること。
- ・育さぽとやまへチャット・ウィジェットを配置すること。

(2) チャットボット応答機能

- ・チャットはあらかじめ設計された会話のフローに従い、利用者が選択肢から質問を選ぶ方法（以下、「ボタントップ」という。）と、テキストウィンドウにメッセージを自由に入力して会話を進める方法（以下、「フリーテキスト」という。）の2種類の組み合わせによって成り立つものとする。
- ・文字の打ち間違いや細かな言い回しの違いなどの表記ゆれにも対応できるように、自然言語処理のAIエンジンを搭載したものであること。
- ・絞り込みのための回答（補足質問等）ができること。
- ・ユーザーとの一連のやり取りの結果、解決確認を行うしくみを持つこと。
- ・解決確認の結果に従い、FAQの回答精度が向上するAIによる自動学習機能を持つこと。
- ・回答できない質問であった場合、問い合わせ先等、エスカレーションの手段を表示できること。

(3) SNSとの連携機能

- ・市民にとって利用しやすいチャットボットにするために、本市の子育て支援AIチャットボット専用のSNS（原則LINEとする。）アカウントから利用可能とすること。なお、提案にあたっては、育さぽとやま及び「母子健康手帳アプリ育さぽとやまby母子モ」（以下、「母子モ」という。）と相互利用しやすい環境作りに十分配慮すること。
- ・将来的に他のSNSアカウントを開設した場合、本チャットボットと連携可能な仕様にする。
- ・上記のとおり、連携するSNSは原則LINEとするが、LINEとの連携が難しい場合は他のSNSとの連携も可とする。

(4) 管理者利用画面機能

- ・管理者には、専用の管理画面（以下、「管理画面」という。）を提供すること。管理画面利用アカウントは本市職員にて任意に発行可能とする。なお、委託者との協議の上、受託者が発行することも可能とする。
- ・委託者側が、FAQの更新など、容易に情報の更新ができるように配慮したシステムとすること。
- ・FAQの更新は、管理画面から設問ごとに編集可能であること。なお、これら設問はリアルタイムで反映されること。
- ・チャットボットの固定メッセージを変更可能であること。
- ・育さぽとやまとSNSの両方を通じて利用するチャットボットの内容は共通であり、一つの管理画面で管理ができること。
- ・管理者用アカウントのパスワードは任意に変更できること。
- ・管理画面へのアクセスは、グローバルIPアドレス制限等により、委託者及び委託者が指定した業者等に制限することができること。

(5) 利用状況把握機能

- ・利用者との会話データを確認できるよう、分析用の管理画面を提供すること。
- ・分析用の管理画面には、カテゴリー別のよくある問い合わせや、利用統計（利用人数や利用回数等）を含めること。
- ・連携したSNSからの利用状況についても、育さぽとやまからの利用状況と同じように確認ができること。
- ・利用状況に関するデータは、エクセルまたはCSVでダウンロード可能であること。

(6) その他

- ・本仕様に記載なき事項でも、本システムを動作させるために必要な機器や配線等必要な事項は、本委託に含むこと。
- ・将来的に他分野のチャットボットとの行き来（リンクの掲載）が可能に

なるような仕様にすること。

2-2 その他の要件

(1) FAQの作成代行

- ・受託者は、FAQの作成及び委託者の確認を受けての内容追加・変更・削除など、FAQの作成代行を行うものとする。なお、FAQの作成は、委託者が提供する情報や子育て分野のFAQ構築経験等を基に行うこと。
- ・FAQの内容について、必須事項は下記のとおりとし、その他の分野については提案事項とする。
 - ①子育て支援分野全般
(妊娠から出産、乳幼児、青少年に至るまでの各種子育て支援制度や手続き、その他子育てに関する情報など)
富山市ひとり親家庭応援ぷちとギゅっとガイド、富山市子育て支援ガイドブック、育さぽとやまなどを基に作成すること。
 - ②生活困窮支援分野
上記以外に委託者から要望があった事項についても、可能な限り対応すること。

(2) 育さぽとやまとの連携

- ・育さぽとやまの保守事業者と連携し、チャット・ウィジェットを展開すること。なお、育さぽとやまのサーバ要件については、参加表明書の確認後に提示するものとする。
- ・チャット・ウィジェットを展開する際に必要な費用は受託者から払うものとする。なお、費用については事業者決定後に別途協議するものとする。
- ・当該ウィジェットのデザインについても、受託者が提供すること。

(3) SNSアカウントの構築

- ・原則、受託者は本市の子育て支援AIチャットボット専用のSNSアカウントを開設し、提供すること。
- ・アカウント構築に必要な費用は、受託者から支払うものとし、当該費用を本業務の費用として見積もること。なお、やむを得ない場合は、委託者と協議の上、委託者がアカウントを用意することも可能とする。

(4) チャットボットの管理・運営

- ・設置したチャットボットの定期的な管理・運営を行うこと。
- ・利用者とのやり取りのうち、利用者が最終的に求める答えにたどり着く確率(以下、「フィードバック正答率」という。)は、テスト運用期間

で70%以上にし、本格稼働後は80%以上を目指すこと。なお、予想されるアクセス数は、育さぽ富山とSNSからの利用を合わせて月に1000件程度とする。

- ・回答にエラーが発生した場合など、FAQの改善に向けた提案を委託者に対し行い、受け入れられた場合は速やかに変更作業を行うこと。
- ・委託者の依頼に基づき、FAQの作成・変更・削除などを行うこと。
- ・回答の精度を担保するために、全クエリに対して精度判定を行い、誤った回答だった場合は速やかに改善できるようにすること。
- ・回答の精度を記録するための指標を提案し、合意された指標を毎月報告すること。

(5) 広報への支援

より多くの人にご利用いただくために市が行う周知広報への支援を行うこと。なお、市広報（広報とやま）・市ホームページ・育さぽとやま・母子モへの掲載、リーフレットの配布を予定している。

また、他に効果的な広報の方法があれば提案すること。

3 信頼性等要件

3-1 信頼性

本業務の信頼性に関する要件は以下のとおり。

なお、必要に応じて、要件以外に信頼性向上に係る方策を提案書において提案すること。

- (1) 誤操作を行った場合にも、安易に重要なデータが消去されてしまうことのないよう、必要な措置を講じること。
- (2) バックアップを取得し、バックアップ取得時にシステムの機能に影響が出ないようにすること。
- (3) システム内で取り扱う各情報について、情報へのアクセス権を持たないものがアクセスできないよう必要な措置を講ずること。

3-2 拡張性

本業務に関連する法改正や事務処理機関の変更等があった場合には、修正が容易に行えるような作りとすること。

4 運用・保守に関する要件

- (1) 受託者は連絡窓口を設けて保守体制を明らかにし、契約期間中の障害対策

を実施すること。なお受託者は、運用保守計画書（運用保守体制図、障害連絡体制など）を提出し、市の了承を得ること。

- (2) システムの利用環境の最適化を図るため、システム監視・安定したサーバ運用・使用状況の確認等で確実な環境とすること。
- (3) 委託者からの問合せ及び作業依頼への対応を迅速に行うこと。
- (4) 受託者は、障害等が発生した場合、すみやかに復旧作業を開始すること。現場設備等の不具合調査やメンテナンスにおいては、速やかに現地に赴き、対応にあたること。
- (5) SNS側のバージョンアップに伴い必要となるAPI連携機能の対応についても、運用・保守に含めること。
- (6) 令和4年度以降の運用保守内容については、別途協議の上、契約するものとする。本格稼働後も継続的に、職員からの問合せや作業依頼への対応、システム障害等が発生した場合への対応などが必要となるため、その実施が可能な体制を維持できること。
- (7) 業務運用の継続性を担保するため、委託者側の担当職員に対する研修を実施すること。研修に使用する教材については、研修の実施前に委託者と協議の上、受託者が作成すること。
- (8) 委託者と協議の上、SLA（サービスレベルアグリーメント）を定めること。また、その内容に基づきサービス内容の評価を行い、必要に応じてサービスレベルの改善等を行うこと。

5 セキュリティ要件

- (1) 富山市セキュリティポリシー及び関係法令等を遵守し、個人情報の取扱いについては、十分なセキュリティ対策を講ずること。
- (2) サーバ等への不正アクセスを防ぐ仕組みを有していること。
- (3) OS等、システムを構成するソフトウェアについて、ベンダーからセキュリティパッチが提供された場合、速やかに評価・適用すること。
- (4) ウィルス対策ソフトの導入や随時セキュリティスキャンの実施等、適切なセキュリティ対策を行うこと。

- (5) システムのアクセスログ、操作履歴、閲覧履歴、障害記録等、システムの利用状況及び処理状況を把握するために必要なログを取得すること。取得したログは、当該日時が属する年度の翌年度から起算して1年間保存し、必要に応じ調査、分析できること。
- (6) その他、情報セキュリティの向上に資する機能や取り組みがある場合は提案書に記載すること。

6 サービス提供用サーバ環境について

サービス提供方式は、データセンターからのクラウドサービスとして提供すること。

(1) 基本要件

- ・サーバ等のハードウェアの設置場所については、日本国内であること。ただし、データの保存性や災害対策等からバックアップ用のデータセンターが海外にあることが望ましい場合には、委託者と受託者の協議の上、その可否を決定するものとする。なお、本業務に関して訴訟の必要が生じた場合には、日本国内の裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とすること。
- ・業務に支障が出ないように障害対策や安全対策、性能担保について十分に考慮すること。
- ・提案するクラウドサービスは、安定した稼動・動作の実績があること。

(2) 性能要件

想定される利用者数からアクセスがあった場合、適切なレスポンスを確保すること。サービス上限（エンドデバイス接続数、データ総量など）を提案すること。

(3) バックアップ

過去の状態に遡ってデータを復旧する事態も想定し、適切な体制を提案すること。

(4) セキュリティ

システム全体のセキュリティ対策について提案すること。

(5) 責任分界点

原則、受託者に帰属すること。

(6) 監視項目

以下の項目を監視すること。

- ・ネットワーク稼働監視
- ・ネットワーク負荷状況（トラフィック）
- ・サーバの稼働監視
- ・プロセス監視（OS系、アプリケーション系）
- ・ログ監視
- ・サーバの負荷監視（CPU、メモリ、ディスク）
- ・不正侵入検知（ワームやDOS攻撃等の不正なパケット検出）

7 特記事項

(1) 情報セキュリティ

情報セキュリティについては、別添の情報セキュリティ特記仕様書によるものとする。

(2) 著作権

- ・本業務により作成、変更または更新されるドキュメント類及びプログラムの著作権（著作権法（昭和45年法律第48号）第21条から第28条までに定めるすべての権利を含む。）は、受託者が本委託業務のシステム開発の従前から権利を保有していた等の明確な理由により、あらかじめ提案書にて権利を譲渡することはできない旨示されたもの以外は、本業務に係る契約に定める契約金額の支払が完了した日をもって富山市に移転するものとする。
- ・委託者は、納入された当該プログラムの複製物を、著作権法第47条の3の規定に基づき、複製、翻案すること及び当該作業を第三者に委託し、当該者に行わせることができるものとする。
- ・本業務により発生した権利については、受託者は著作者人格権を行使しないものとする。
- ・本業務により発生した権利については、今後、二次的著作物が作成された場合等であっても、受託者は原著作物の著作権者としての権利を行使しないものとする。
- ・本業務により作成・変更・修正されるドキュメント類及びプログラムに第三者が権利を有する著作物が含まれる場合、受託者は当該著作物の使用に必要な費用負担や使用許諾契約に係る一切の手続を行うこと。この場合は、事前に富山市へ報告し、承認を得ること。
- ・本業務により第三者が有する著作物をめぐる紛争については、受託者の責任、負担において一切を処理すること。富山市は係る紛争の事実を知ったときは、受託者に通知し、必要な範囲で訴訟上の防衛を受託者にゆだねる等の協力処置を講ずる。

- ・本仕様書に定める納入物の所有権は、本業務に係る契約に定める契約金額の支払が完了した日をもって、富山市に移転するものとする。

(3) 契約不適合責任

委託者は受託者からの業務の引き渡しを受けた後、当該業務について種類、品質または数量が仕様に適合しない場合には、受託者に対して修補、代替物の引渡しまたは不足分の引渡しによる履行の追完、損害賠償、契約解除、報酬の減額を請求できることとする。なお、詳細については業務委託契約書第14条を参照すること。

(4) その他

- ・受託者は、本業務の実施に当たり、本仕様書に記載のない事項または疑義が発生した場合は、速やかに委託者と協議を行い、作業を実施すること。
- ・本仕様書は、プロポーザルを行うためのものであり、選定された事業者とは、内容を別途協議の上、契約を締結するものとする。
- ・本業務は、厚生労働省の母子家庭等対策総合支援事業の補助金を活用した事業であることから、会計検査等の対象となるので、必要に応じて、証拠書類等の提出を求める場合がある。