
AIチャットボットによる自動応答システム構築
および運用業務 仕様書（案）

長野県企画振興部DX推進課
デジタルインフラ整備室

1 基本事項

(1) 業務名

A I チャットボットによる自動応答システム構築および運用業務

(2) 業務の内容

A I を用いて質問者が入力した内容に適切な回答を表示するサービスの提供

(3) 履行期間

令和4年4月 日から令和5年3月31日まで。

(サービス基幹部分は令和4年4月25日までに納入完了し、利用可能となること。)

(4) 留意事項

ア 料金は6か月毎に支払うこととし、委託料には業務に必要な金額がすべて含まれていること。

イ 企画書提出時点において、システムは既に製品化され、他自治体で運用されており本書の機能を充足していること。

ウ 質問・回答に必要なデータ約1,500件を準備し提供するので、受託者はサービス提供開始までにシステムへ登録すること。

2 業務概要

職員が、県民からの電話相談に費やす時間は多く、その業務負担は課題となっているものの、それを改善する ICT ツールを有していなかった。この課題解決に向け、令和3年度に A I チャットボットによる自動応答システムを構築し運用を開始したところである。

システム導入後、運用を続けてきたが、まだまだ改善の余地を残しているところである。

そこで、より一層の回答速度、回答精度の改善を図れる A I チャットボットシステムを再構築し、県民サービスの一層の向上を図るものである。

3 仕様

(1)表示機能

ア パソコン・タブレット・スマートフォンなど一般的にブラウザが動作する環境で、主要ブラウザで利用可能であること。主要なブラウザは Microsoft Edge、Google Chrome、Firefox、Safari を想定し、各最新版で動作すること。

イ 県ホームページ上にフローティングまたは別ウインドウを展開してチャットボットが表示ができ、表示制御に必要なスクリプトコードの提供が可能であること。なお、ホームページへのコード埋込は、長野県が実施するものとする。

ウ 管理者（担当者）及びサービス利用者が操作する画面は、直感的な UI であり、わかりやすさに十分配慮したものであること。

エ 県ホームページへの設置は、ウェブアクセシビリティに配慮したホームページの実現を目指し、JISX8341-3:2016 対応への取り組みを行っているため、その機能を阻害しない

こと。

(2)問合せ対応機能

- ア 利用者からの日本語の入力または候補として表示された文の選択に対して、A I 技術を活用し、予め用意した回答の中から最適なものを選択して表示すること。
- イ 入力された語句と質問・回答として設定した語句が同義語の場合や表記のゆれがある場合においては、A I 技術を活用し、適切な回答等を表示することができること。
- ウ 最終的な回答を表示後に回答に対する満足度を判定できるフィードバックや、アンケート収集機能を有すること。
- エ 用意している回答において、リンク先 URL が記載されている場合には、当該リンク先をブラウザに表示できること。
- オ 問合せ対応結果についてはA I 学習機能を活用し、質問頻度の高い回答候補を優先的に表示することや、利用者の入力時に自動補完（サジェストによる候補表示を含む）など、利用者の質問入力支援を行える仕組みを有していること。
- カ 利用者からの質問応答数について、上限設定がないこと。

(3)管理機能

- ア アカウントは、管理画面にアクセスできるアカウントと、そのアカウントを管理するマスターアカウントの設定が可能なこと。
- イ 管理画面にアクセスできるアカウント数は 30 程度作成できること。
- ウ 質問・回答データの登録、更新、削除の操作（質問・回答データがファイル形式の場合、アップロード）が容易にできること。質問・回答以外のデータについても同様であること。
- エ 同義語、類義語を設定することにより、回答精度向上が見込まれる場合は、これらデータも登録ができること。
- オ 質問対応履歴、ランキングなど利用実績が確認でき、データとしてダウンロードできること。

5 セキュリティ

- ア 別紙 1 「長野県情報資産等取扱特記事項」及び別紙 2 「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。
- イ ブラウザを用いた接続は、セキュアな通信手法を採用すること。
- ウ クラウド上のデータは、ユーザ認証等によりセキュリティを担保し、他のサービス利用者からのアクセスができないこと。
- エ 通信データは、他のサービス利用者を含む第三者から盗聴されないこと。
- オ 通信データは、暗号化された状態で通信しサーバーで処理され、機密保持の確保がされていること。
- 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など、不正アクセス防止対策を実施すること。

キ システムにセキュリティホール等の脆弱性が発見された場合は、協議の上、最新のセキュリティパッチを適用すること。

ク 情報漏えい事故発生時の対応についての手順が整備されていること。

ケ プライバシーマークや ISMS 等のセキュリティに関する第三者機関からの認証を受けていること。

6 保守

ア 契約期間中は、サービスについて最新バージョンの提供を保証すること。

イ 本サービスの提供時間については、24 時間を保証すること。ただし、契約に基づく範囲外の障害要因及び計画停止に基づく時間は除くものとする。

ウ メンテナンスや設備入替による計画停止については、遅滞なくメールで通知すること。

エ 利便性向上を図るため、メール及び電話による問合せ窓口を設置すること。対応時間は平日午前 9 時から午後 6 時までとし、土曜日、日曜日、祝祭日及び年末年始は除くこととする。

7 運用管理

ア 質問・回答データ件数は管理者（担当者）が随時追加でき、データ件数が 10,000 件程度に増加した場合であっても、アップロードされたデータの反映は概ね 10 分程度で完了できること。

イ チャットボットの処理能力は、入力された質問が到達から 3 秒以内に回答を送出できること。

ウ 障害や故障、不具合等に対する受付窓口を設置し、緊急連絡先を示すこと。なお、電話での連絡先の確保は必須とする。

エ 障害発生時においても、サービス停止が極力生じないようにすることとし、確実に迅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、対応方法、復旧見込等をデジタルインフラ整備室へ迅速に連絡すること。

8 納品資料

ア 操作に必要なマニュアル類を、電子媒体で提供できること。

イ システムの妥当性を検討するため、企画書と併せてシステムの性能・機能を確認できる書類（カタログ・仕様合致確認一覧等）を提出すること。この場合、企画書提出締切日までに提出された書類の内容に関する照会があったときは、参加希望者の負担において説明し、承諾を得ること。

9 その他

ア 導入後は複数年の利用を予定していることから、引渡し後概ね3年間程度は利用でき、この間はサポートが終了せず継続するものであること。

イ 県ホームページと関係が生じるため、事前にデジタルインフラ整備室、広報県民課において、稼働可否について確認すること。

ウ 本書の記載内容に疑義が生じた場合は、デジタルインフラ整備室と協議すること。

別紙 1

情 報 資 産 等 取 扱 特 記 事 項

長野県情報セキュリティポリシーに基づき、情報資産等（情報システム、電子計算機及びネットワークで取り扱うデータ、システムで出力される帳票等）について、次のとおり取り扱うものとする。

（情報資産等の漏えいの禁止）

第 1 受託者は、この契約による業務に関して知り得た情報資産等の内容を他に洩らしてはならない。

この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

（情報資産等の滅失、改ざん及び損傷の禁止）

第 2 受託者は、この契約による業務を行うために委託者から引き渡された情報資産等を、滅失、改ざん及び破損してはならない。

（情報資産等の掲載された資料等の返還又は破棄）

第 3 受託者は、この契約による業務を行うため、取り扱う情報資産等が必要でなくなった場合には委託者の指示により、速やかに情報資産等の掲載された資料等を、返還又は破棄しなければならない。

（情報資産等の目的外使用の禁止）

第 4 受託者は、この契約による業務を行うため、情報資産等を取り扱う場合には、情報資産等を目的外に使用し、又は第三者に提供してはならない。

（情報資産等の掲載された資料等の複製及び複写の禁止）

第 5 受託者は、委託者が承諾した場合を除き、この契約による業務を行うために、委託者から引き渡された情報資産等の掲載された資料等を、複製及び複写してはならない。

（職員等の義務の周知徹底）

第 6 受託者は、受託者の職員に対し、長野県個人情報保護条例第 9 条に規定する職員等の義務及び第 63 条、第 64 条に規定する罰則について、その周知徹底に努めるものとする。

（再委託の禁止）

第 7 受託者は、情報資産等を取り扱う業務は自ら行うものとし、他の者にその取り扱いを委託してはならない。ただし、あらかじめ書面により委託者の承諾を受

けたときは、この限りではない。

- 2 受託者は、前項の規定により委託者の承諾を受け再委託を行うときは、再委託先に対して、この情報資産等取扱特記事項に規定する機密保持義務を負わせるものとする。

(作業場所の特定)

- 第8 受託者は、この契約により個人情報を取り扱う業務について、作業場所を特定しなければならない。ただし、委託者の承諾を得て特定した作業場所以外で作業を行う場合には、個人情報保護のために必要な措置を講じなければならない。

(事故発生時における報告)

- 第9 受託者は、この業務を行うために取り扱う情報資産等の漏えい、滅失又は損傷等があった場合には、直ちに委託者に報告し、その指示に従わなくてはならない。

別紙2

個人情報取扱特記事項

(個人情報の漏えいの禁止)

第1 受託者は、この契約による業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他に漏らしてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(個人情報の滅失、改ざん及び損傷の禁止)

第2 受託者は、この契約による業務を行うために委託者から引き渡された個人情報を、滅失、改ざん及び損傷してはならない。

(個人情報の掲載された資料等の返還又は廃棄)

第3 受託者は、この契約による業務を行うため、取り扱う個人情報が必要でなくなった場合には、委託者の指示により、速やかに個人情報の掲載された資料等を返還又は廃棄しなければならない。

(個人情報の目的外使用の禁止)

第4 受託者は、この契約による業務を行うため、個人情報を取り扱う場合には、個人情報を目的外に使用し、又は第三者に提供してはならない。

(個人情報の掲載された資料等の複製及び複写の禁止)

第5 受託者は、委託者が承諾した場合を除き、この契約による業務を行うために委託者から引き渡された個人情報の掲載された資料等を、複製及び複写してはならない。

(再委託の原則禁止)

第6 受託者は、委託者が承諾した場合を除き、個人情報を取り扱う業務は自ら行い、第三者にその取扱いを委託してはならない。

(事故発生時における報告)

第7 受託者は、この契約による業務を行うために取り扱う個人情報の漏えい、滅失又は損傷等があった場合には、委託者に、直ちに報告し、その指示に従わなくてはならない。