

生成 AI を活用したチャットボット導入・運用保守業務委託  
仕様書

1 件名

生成 AI を活用したチャットボット導入・運用保守業務

2 業務目的

本業務は、市民サービスの向上と職員の業務効率化を図るため、市民が必要とする市政情報をいつでも簡単に取得できるよう、生成 AI を活用した自動応答システム（以下「生成 AI チャットボット」という。）を導入するものである。生成 AI チャットボットにより、24 時間 365 日質問に対応することで市民の利便性を高めるとともに、よくある問い合わせの自動化により職員の負担軽減を実現する。

3 履行期間

本業務の履行期間は、契約締結の日から令和 9 年 3 月 31 日までとする。

なお、利用開始までの現時点の想定スケジュールについては以下の図表 1 の通りだが、契約相手方と本市で協議の上、決定するものとする。

※令和 8 年度における実施期間内訳

構築期間：令和 8 年 7 月中旬から令和 8 年 9 月 30 日まで

テスト運用および庁内検証：令和 8 年 9 月 7 日から令和 8 年 9 月 11 日（予定）

検証結果に基づく調整：令和 8 年 9 月 14 日から令和 8 年 9 月 30 日（予定）

本番公開：令和 8 年 10 月 1 日から

※令和 9 年 4 月 1 日以降の運用業務については別途契約手続きを行う。

図表 1 利用開始までの想定スケジュール

年	令和 8 年			
月	7 月	8 月	9 月	10 月～3 月
作業内容	契約	構築、設定	テスト等	サービス開始、運用保守

#### 4 生成 AI チャットボット機能要件

本システムが備えるべき機能の要件は別紙「機能要件一覧(様式第 3 号)」にて提示する。

#### 5 前提条件

(1) 同システムにより、発注者が指定する真岡市公式ホームページ内のページ(外部サイト除く)において、生成 AI チャットボットを利用できる環境を整備すること。

「真岡市公式ホームページ」(<https://www.city.moka.lg.jp/>)

(2) Web アクセシビリティを確保すること。

#### 6 データ量・対象範囲

参照データの想定

・対象 Web ページ数：約 4 7 0 0 ページ

・web ページ内に登録された PDF、Word、Excel 等のドキュメント：約 1 5, 0 0 0 件

・総データ容量：約 1 5 GB

なお、上記は現時点での想定であり、実際の対象範囲は契約後に協議の上決定する。

提案にあたっては、上記規模を前提とした構成及び費用を提示すること。

#### 7 利用量

利用規模の想定

・月間問合せ件数平均 3 7 0 件

なお、上記は想定値であり、実際の利用状況に応じて変動する。

提案にあたっては、当該規模を前提とした構成及び費用を提示すること。

また、生成 AI の利用に係る API 利用料等については、契約期間内において安定的にサービス提供が可能となるよう見積りに含めること。

なお、想定を超える利用が発生した場合の対応方針(利用制限、追加費用の考え方等)については、提案書に明記すること。

#### 8 クラウド要件

(1) 生成 AI 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。

① 本業務で取り扱うデータを保存する主要なサーバは、日本国内に所在すること。なお、外部 AI サービス等を利用する場合は、データの取扱い、保存場所、学習利用の有無等を提案書に明記すること。

② 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。

- (2) 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。
- (3) インターネット経由でサービスを提供する ASP・SaaS 利用型のシステムであること。

#### 9 システム構成・実装要件

- (1) 実装方式は、HTML の head 内又は body 内に JavaScript (script タグ等) を埋め込むことで容易に導入可能な方式、又はこれと同等に既存 Web サイトの構成やデザインの大規模な改修を伴わずに導入可能な方式とすること。
- (2) 既存ページへの影響 (表示崩れ・読み込み遅延・CSP 違反等) が発生しないこと。また、他のスクリプトと干渉しないこと。
- (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。又は、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、生成 AI チャットボットの稼働に影響を与えないこと。
- (4) 回答は、通常時において原則 15 秒以内に表示できること。ただし、通信環境、利用者端末の状況、外部 AI サービスの応答状況等により遅延が生じる場合を除く。

#### 10 運用・保守要件

- (1) 提供する生成 AI チャットボットは、24 時間 365 日の利用を前提として提供し、適切に保守管理を行うこと。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) 可用性は年間 99.5%以上を確保すること (計画停止時間を除く)。
- (3) 生成 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、14 日前までに管理者に対して通知すること。
- (4) 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。重大な障害の場合は 30 分以内に初期対応し、2 時間以内に復旧又は代替措置を講じること。
- (5) 生成 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。
- (6) システムに重大な脆弱性が発見された場合は、直ちに発注者に報告し、速やかに対策を講じること。
- (7) 利用者が生成 AI チャットボットに入力した情報を第 3 者に提供しないこと。
- (8) 生成 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真岡市へ月次で提供し、回答の精度が向上する支援をすること。
- (9) 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。

- (10) 緊急時の連絡体制を整備し、緊急時には24時間365日対応できること。
- (11) セキュリティインシデント発生時に即時検知・対応できる体制を整備すること。
- (12) 令和8年10月1日から公開できること。

#### 1.1 成果物

- (1) 生成AIチャットボットシステム一式
- (2) 操作マニュアル（管理者向け、利用者向け）
- (3) その他、発注者が必要と認める資料

#### 1.2 知的財産権等

- (1) 本業務の履行により生じた成果物の著作権（著作権法第27条及び第28条に規定する権利を含む。）は、検収後、真岡市に帰属するものとする。ただし、生成AIチャットボット自体のプログラムや基本機能など、受注者が従前から保有していた著作権は除く。
- (2) 受注者は、成果物に係る著作者人格権を行使しないものとする。
- (3) 受注者は、本業務の遂行にあたり、第三者の知的財産権（著作権、特許権、実用新案権、意匠権、商標権等）、プライバシー又は肖像権・パブリシティ権その他の権利を侵害しないこと。

#### 1.3 個人情報の保護

- (1) 受注者は、本業務を履行するに当たり、個人情報の保護に関する法律を遵守し、個人情報の漏えい、滅失、毀損の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じること。
- (2) 本業務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、または不当な目的に使用してはならない。契約期間終了後も同様とする。
- (3) 契約終了時には、復元を不可能とする方法でデータを消去し、消去完了をメール等にて通知すること。なお、データとは回答に必要なデータベース、利用者の会話履歴および管理者アカウントのログインID・パスワードなどを指す。また、消去は、「ISMAP管理基準マニュアル 1.3.14 消去（もしくは抹消）」に示すいずれかの方法で実施することとし、具体的な消去方法については本市と協議の上決定する。

#### 1.4 再委託

- (1) 受注者は、本業務の全部又は主要な部分を第三者に再委託してはならない。
- (2) 受注者は、本業務の一部を第三者に再委託する場合は、あらかじめ発注者の承諾を得なければならない。
- (3) 再委託先に対しても、本仕様書に定める受注者の義務と同等の義務を負わせるも

のとし、再委託先の行為について一切の責任を負うものとする。

#### 15 その他

- (1) 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。
- (2) 生成 AI チャットボットの導入・運用保守にあたっては、国や関連機関が定めるガイドライン（デジタル庁「生成 AI 利活用ガイドライン」、総務省「生成 AI 時代の人と社会の在り方研究会報告書」等）を参考に、適切な運用を行うこと。