

チャットボットシステム構築業務委託仕様書

1 業務名

チャットボットシステム構築業務委託

2 概説

チャットボットシステム構築業務委託仕様書は、チャットボットシステム構築業務委託についての仕様を規定するものである。

3 業務の目的

現在、上天草市（以下「本市」という。）においては、市民からのゴミの分別や各種証明書の請求等に関する問い合わせが多く寄せられており、その対応のため、職員の業務量が増加している。

また、新型コロナウイルス感染症等の感染者が市役所内で発生した場合、市役所が閉鎖されることとなり、その間、市民からの問い合わせに対応できなくなることが想定される。

このため、市民からの電話による簡易な問い合わせへの対応を削減することで、職員の他業務への注力を可能にし、業務の効率化を図るとともに、感染症等で市役所が閉鎖された場合においても、市民の問い合わせに対し、最低限のサービスが提供できるよう、スマートフォンやパソコン等を通じて寄せられる簡単な問い合わせに自動で対応するチャット型式の自動応答システム「チャットボットシステム」を構築するもの。

4 委託期間

契約締結の日の翌日から令和3年5月31日まで

5 システム概要

- (1) 対象 市民等
- (2) 利用方法 WEBサイト（本市ホームページ）及びSNSアプリ（本市公式LINE）で利用可能なものとする。
- (3) 対象業務 ゴミの分別、各種証明書（戸籍、住民票及び印鑑証明証等）に関する業務を予定。
- (4) 利用時間 原則、24時間365日利用可能であること。
- (5) その他

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。また、チャットボットシステムに必要なサーバー等は、クラウドサービスを利用すること。

6 システム機能要件

項目		機能概要
A I 要件	1	自然言語処理等によって、入力された問い合わせの文脈や意味を捉え、的確な回答を導くことができること。
入力・表示機能	2	問い合わせや回答等について、日本語の文字を用いた Web ブラウザ形式により行うことができること。
	3	チャットボットの操作画面は、特定のブラウザが保有する機能に依存するソフトウェアを使用せず作成すること。また、ブラウザの機能拡張等の操作を必要としないソフトウェアとすること。
	4	パソコン、スマートフォン、タブレット等の種類やサイズに応じて、表示内容が最適な状態に変化すること。
問い合わせ対応機能	5	自由なテキスト形式による問い合わせに対し、自動的に、あらかじめ用意した F A Q データの中から回答等を迅速に表示することができること。
	6	A I 技術等を活用することで、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揺れ、複数の意味を持つ単語等があった場合においても、文脈から意味を理解し、適切な回答等を表示することができること。
	7	テキストでの回答の他、画像、リンク先情報等を表示できること。
システム管理者向け機能	8	F A Q データを管理するための機能を設けること。
	9	問い合わせ内容やアクセス数等を分析するためのログ保存・分析機能を有すること。
	10	ログ分析は、分析対象期間を指定できるようにすること。
サービス形態	11	O S (Windows、Mac OS、iOS、Android) 及びブラウザ (Chrome、InternExplorer、Edge、Safari、FireFox) のサポートされているバージョンに対応していること。
バックアップ	12	障害発生時において、速やかにシステムの復旧を行えるよう、バックアップ及びバックアップからの復旧の仕組みを構築すること。
セキュリティ要件	13	サーバ等における不正アクセスやウイルス感染等(以下「不正アクセス等」という。)を検知できるようシステム監視を行うこと。また、その他有効なセキュリティ対策を講じること。

7 業務実施要件

(1) 構築

ア 実施計画の策定

契約締結後速やかに、本業務に係る業務実施計画書を提出すること。また、業務実施計画書には、以下の内容その他必要事項を記載すること。

(ア) 業務スケジュール、作業項目及び役割分担

(イ) 業務実施体制図（連絡先等）

イ F A Qデータの作成

提案者は、上天草市総務部総務課（以下「主管課」という。）と協力し、本システムに登録するF A Qデータを作成すること。

ウ テストの実施

構築したシステムが仕様書どおりの機能を満たしているかテストを実施し、確認を十分に行うこと。

エ 操作マニュアルの作成

提案者は、本システムを利用する本市職員向けに、操作マニュアルを作成すること。

8 提案を求める事項

1	システム概要	「5 システム機能要件」に基づき、提案者が提案するシステムの全体像及び利用手順について提案すること。
2	デザイン	操作性、わかりやすさに十分配慮するとともに、本市キャラクター「上天草四郎くん」を活用する等、親しみやすい利用画面を提案すること。
3	F A Qデータの作成	F A Qデータの作成手順を具体的に提案すること。
4	正答率向上対策	・正答率向上のために、提案者が必要と考える対策について具体的に提案すること。 ・利用者の求める回答が表示できなかった場合に必要となる対策を具体的に提案すること。
5	類似業務の受託実績	国や地方自治体、民間企業等における同様のサービス提供実績を示すこと。
6	実施体制	・本業務を円滑に遂行するための提案者が考える実施体制について提案すること。 ・実施する作業を切り分け、作業項目ごとに本市と提案者との役割分担を示すこと。 ・本業務全般について、本市職員の事務負担を軽減するための方策等を提案すること。

7	スケジュール	本業務において、契約締結後からの作業スケジュールを提示すること。
8	拡張について	運用開始後にF A Qを追加する必要がある場合の追加手順を示すこと。また、その際、別途費用が発生する場合は、その費用体系を提示すること。
9	その他	その他、予算額の範囲内で対応可能な追加提案がある場合は、それを示すこと。

9 納入成果物

(1) 提出期限

令和3年5月21日（金）

(2) 納入成果物

ア 上天草市チャットボットシステム

イ 操作マニュアル

ウ その他業務に付随するもので、双方協議の上で必要と判断されたもの。

(3) 提出方法

記「9（2）」のイ及びウは、紙媒体及び電子媒体（CD—R又はCD）で提出すること。

10 検査

完了検査は、納入成果物により実施する。

11 委託における著作権等の取扱い

(1) 本業務で制作されたもの（以下「制作物」という。）に係る著作権（著作権法第27条及び第28条の権利を含む）は本市に帰属するものとする。

(2) 制作に当たり利用する画像等の著作権や人物等の肖像権の権利に関することは、本業務の受託者（以下「受託者」という。）がその手続きを行うこととする。

(3) 受託者は、制作物が第三者の著作権等の権利を侵害しないことを保証し、第三者から制作物に関して著作権等侵害を主張された場合の一切の責任は、受託者が負うものとする。

12 その他留意事項

(1) 契約は、本市と受託者との間で締結する。

(2) 契約に関する費用は、受託者の負担とする。

(3) 基本的に、支払いは業務履行確認後の一括払いとする。

(4) 業務の実施に当たっては、主管課と必要な協議及び打ち合わせを十分に行い、その指示に従って業務を進めること。

- (5) 受託者は、当該業務で取り扱う個人情報の収集については必要最小限にとどめ、個人の権利等を侵害することの無いよう、法令、条例等を遵守し適正な取扱を確保すること。
- (6) 受託者は、業務の執行状況について、主管課に随時報告を行うこと。また主管課が業務の履行に関し、受託者に報告を求めたときには、直ちに応じること。
- (7) 受託者は、本業務の全部又は、一部を再委託若しくは請負わせてはならない。ただし、事前に本市の承諾を得たとき、又は本市と協議を行った上で、再委託した方が効果的と判断された場合は、この限りでない。また、再委託先が行った作業の結果については、受託者が全責任を負うものとする。
- (8) 本業務の遂行に当たり、本市または第三者に損害を及ぼしたときは本市の責任に帰する場合のほかは、受託者がその賠償の責任を負うものとする。
- (9) 本業務の履行に当たり疑義が生じた場合、又は本仕様書に記載がない事項については、主管課と受託者で協議するものとする。