

生成 AI チャットボットサービス
導入に係る情報提供依頼書
RFI (Request For Information)

令和8年6月

姫路市

1 情報提供依頼の趣旨

姫路市では、市民サービスの更なる向上と業務効率化を目的に、生成 AI を活用した市民向けチャットボットシステムの導入を検討しています。

本システムは、本市の公式ホームページや内部資料等の多様なデータを基に、市民の皆様からの問い合わせに対し、的確に回答するサービスを構築することを目的とします。これにより、市民に対しては 24 時間 365 日の問い合わせ対応による利便性向上を提供し、また、職員に対しては電話対応の削減による業務効率化を実現したいと考えております。

つきましては、生成 AI を活用したチャットボットシステムの機能、性能、導入実績、費用などに関する事業者からの幅広い情報提供を依頼します。

2 アプリの利用開始時期

令和 9 年 2 月を想定（調達状況に応じて開始時期が前後する場合があります）

3 情報提供依頼事項

(1) 生成 AI 型チャットボットサービスの概要

ア サービスの特徴や方針

イ システムの基本的な機能

貴社サービスで実現できる機能について、詳細に記入してください。

① ログ確認機能

チャットの履歴（質問、回答、対話の流れなど）、利用状況、質問傾向、エラー発生状況などをシステム管理者が詳細に確認・分析できる機能。

② データソース対応機能

姫路市公式ホームページ上の HTML テキストだけでなく、PDF、Word、Excel 等の添付ファイルの中身もデータソースとして読み込み、回答に利用できる機能。

③ 回答精度維持・調整機能

回答の根拠となるデータから、質問時点において有効な内容を抽出し、誤った回答をしないための機能を有すること。例えば、回答の確信度が低い場合に、回答を控える、別の情報源を参照するよう促す、または担当部署への誘導を行うなど、回答精度を維持するための調整が可能であること。また、生成 AI 特有のハルシネーション（誤情報生成）対策についてご説明ください。

④ 外部システム連携機能

本市の公式ホームページおよび市の公式 LINE と連携ができること。具体的な連携方法や連携実績についてご説明ください。

⑤ 自動回答生成機能

利用者のテキスト形式の質問に対して、市のホームページの公開中の全てのページの情報を基に、正確な回答を自動的に生成し、表示する機能を持つこと。

⑥ Q&A データ登録・管理機能

市のホームページの情報を補完する Q&A データを別途登録し、チャットボットの回答に利用できる機能。Q&A データの登録・更新・管理方法（管理画面からの手動入力、一括インポートなど）についてご説明ください。

ウ 構築に利用するネットワークやハードウェア、ソフトウェア等の構成

エ 運用に関する方策

サービス導入後の運用体制、運用保守、データ管理、バックアップ、障害対応などについてご説明ください。

オ セキュリティに関する方策

利用者データ、回答データ、学習データなどの情報セキュリティ対策、個人情報保護に関する貴社の方策についてご説明ください。

カ 機能の拡張性に関する方策

上記ア～カのほかに、本システムの将来的な拡張性や、提供可能な追加機能があればご提案ください。

(2) 導入実績

類似の公共団体（自治体）における生成 AI 型チャットボットシステムの導入実績があれば、具体的な導入事例（導入先自治体の人口規模、利用者数、対象事業、導入時期、導入までに必要な作業やスケジュール、導入効果など）を記載してください。

※実績がない場合は、想定される作業内容やスケジュール等を記載してください。

(3) 製品の特長

貴社製品の特長や他社製品にない機能情報についてご説明ください。

(4) 稼働環境

ア 本稼働及び開発にあたり推奨される環境

本サービスの稼働および開発において貴社が推奨する環境（クラウドサービスの種類、必要なスペックなど）をご説明ください。

イ 必要なソフトウェアライセンス（OS、ミドルウェア等を含む。）

貴社サービスを利用するにあたり必要となるソフトウェアライセンスの種類、費用体系などについてご説明ください。

※前提として、パブリック・クラウド等のクラウドサービス型であること。

(5) サービスの保守・運用

ア 導入後のサポート体制

導入後に発生する技術的な問題及び疑問への対応方針、サポート体制、対応可能時間、導入後の技術的な問い合わせや障害発生時のサポート体制についてご説明ください。

イ 運用開始時のサポート体制

サービス運用開始時に提供される初期サポートがあればご説明ください。

ウ バージョンアップ、パッチ適用、本市独自要件への対応方針

サービス提供元のバージョンアップ、セキュリティパッチ適用、および本市独自の要件に対するカスタマイズや改修への対応方針についてご説明ください。

(6) 想定される課題や追加提案

本システムの導入・運用において想定される課題や、貴社の支援が有効であると思われる事項、その他情報提供依頼内容に関連した機能やご提案があればご提示ください。

(7) 他自治体や最新技術の動向

生成 AI 型チャットボットに関する国内の最新事例や、参考となる最新技術の動向があればご提示ください。

(8) 庁内向け説明資料

貴社サービスの概要や機能を庁内関係部署に説明する際に使用できる資料があればご提示ください。なお、庁内職員へ機能を紹介する際に、デモンストレーションをお願いする場合があります。

(9) 見積

本サービスの導入に係る作業（初期構築費用）、ソフトウェアライセンス、運用・保守、ヘルプデスク、およびその他必要と考えられるすべての経費を別紙見積書に記載してください。費用の内訳を詳細に提示してください。

4 情報提供要領

次の要領により情報をご提供ください。

(1) 様式

ア 様式は任意としますが、上記「3. 情報提供依頼事項」の記載順に記述をお願いします。

イ 電子ファイルでご提供ください。なお、Microsoft Office 2010（Word、Excel、PowerPoint）以上又は Adobe Reader で閲覧可能な形式でお願いします。

(2) デモンストレーションについて

日程は「6 連絡先」に記載したメールアドレスから調整を行います。また、可能であれば、デモンストレーションはテスト的に本市のHPの一部をシステムに読み込ませて回答の精度を実際に確認できることが望ましいです。

(3) 情報提供期限

令和8年7月10日（金）17時00分まで

※ただし、提出いただいた資料について、個別に情報の追加提供を依頼する場合があります。

(4) 提出方法

ア 作成した情報提供資料を、電子メールにてご提出ください。受領後、こちらから受領した旨をメールで返信します。

※メール本文・添付ファイルの合計容量が5MBを超える場合、別途、本市指定の外部ストレージの利用を案内します。メールにてその旨をご連絡ください。

イ 後日、本市から問い合わせをする場合がありますので、必ず連絡先（会社名、部署名、担当者氏名、電話番号、メールアドレス）をご記入ください。

(5) 質疑応答

ア 本情報提供依頼に関する質問の受付及び回答は、電子メールで行います。

イ 様式等は問いません。

ウ ご質問の内容に応じて、下記「6. 連絡先」に記載のメールアドレス宛へお送りください。

エ ご質問の際は、メール件名の冒頭に【生成 AI チャットボット RFI 質問】と記入してお送りください。

オ 質問受付締切

令和8年7月6日（月）17時00分

5 提出された資料の取扱い及び経費負担等

(1) 提出いただいた資料は、返却しません。

- (2) 提出いただいた資料は、本市が仕様書案等を検討するにあたって、本市内部での情報共有の手段として複写又は供覧することを前提としますが、本市と守秘義務契約を締結する外部のコンサルタント等に当該資料を貸与することがあります。
- (3) 情報提供に要する費用は提案事業者のご負担となりますので、ご了承ください。
- (4) 今回の情報提供依頼は、提案事業者を含め幅広い事業者による調達可能となるよう検討を行うものですが、本市が将来的に提案事業者のサービスを導入することや、提案事業者に特別の地位を確保することを約束するものではありませんので、ご了承ください。
- (5) 今回の資料の提出は、提案事業者に対して、将来の入札に応じる義務を負わせるものではありません。また、提案事業者は、将来の入札時において、今回の回答内容に拘束される必要はありません。

6 連絡先

〒670-8501 姫路市安田四丁目1番地

姫路市 デジタル戦略本部 デジタル戦略室 戦略・サービスデザイングループ

担当：小林

TEL：079-221-2801

E-Mail：smartcity@city.himeji.lg.jp