

姫路市生成 AI チャットボットサービス利用業務 仕様書

1 業務名

姫路市生成 AI チャットボットサービス利用業務

2 目的

市民サービスの更なる利便性向上と本市職員の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（以下「本サービス」という。）を導入し、原則として本市の公式ウェブサイトの公開データを基に、市民からの問い合わせに対して的確に回答するサービスを提供し、これにより、市民からの 24 時間 365 日の問い合わせに対応し、利便性を向上させるとともに、本市職員の電話対応及び膨大な Q&A データ作成等の業務負担の削減による業務効率化を実現する。

3 履行期間

本業務の履行期間は、契約締結日の翌日から令和 12 年 3 月 31 日まで長期継続契約とする。詳細な期間区分は以下のとおりとする。ただし、サービス提供準備等の進捗状況により期間の変更が生じる場合は、姫路市（以下「本市」という。）と受託者で協議の上、決定するものとする。

(1) サービス提供準備及びテスト期間

契約締結日から令和 9 年 2 月 28 日まで

(2) サービス利用期間（本番環境）

令和 9 年 3 月 1 日から令和 12 年 2 月 28 日まで

(3) データ消去期間

令和 12 年 3 月 1 日から令和 12 年 3 月 31 日まで

4 利用料及び支払について

- (1) 本仕様書に記載の業務に関する費用は全て月額利用料に含むものとする。
- (2) サービス提供準備及びテスト期間中は利用料の支払は発生せず、サービス利用期間初月分から支払を行う。
- (3) サービス利用期間最終月分の利用料は、データ消去業務の完了を確認してから支払うこととし、これを本契約における最終の支払とする。なお、データ消去に関する詳細な事項は「6 業務概要」の「(8) サービス利用終了に伴うデータの消去」で定めるものとする。

5 長期継続契約における留意点について

本契約は3年間の長期継続契約とし、次の内容に留意すること。

- (1) 本市は、履行期間の始期の属する年度の翌年度以後において、この契約に係る本市の予算の減額又は削除があったときは、本契約を変更し、又は解除することができる。
- (2) 前項の規定により本契約を変更し、又は解除した場合において、本サービス提供事業者が損害があるときは、本サービス提供事業者は、その損害の賠償を本市に請求することができる。この場合における賠償額は、本市と協議の上定めるものとする。

6 業務概要

本業務は、市民サービスの向上と業務効率化を目的として、本サービスの提供を受けるものである。業務概要は下記の通りであり、本項目で定めのない業務が発生した場合は、本市と受託者の協議により決定するものとする。

(1) 生成 AI チャットボットサービスの導入

ア 本サービスの導入においては、本市公式ウェブサイト及び本市公式 LINE との連携に必要な本市と事業者との打ち合わせに積極的に参加するなど、サービス導入に向けて円滑な支援及び作業を行うこと。

イ 「(別紙) 要件定義書」に定める要件を満たすサービスを導入すること。

(2) 学習データ

ア 学習データは本市が指定する URL から1日1回以上クローリングを行い、学習データを蓄積・更新できること。また、指定する URL は3個以上指定できること。

イ URL の他に、PDF ファイルや docx ファイルなどをアップロードして学習データとして扱えること。PDF ファイルや docx ファイルなどのデータは任意に更新、削除ができること。

(3) LLM

LLM は常に、提供できる最新のものを提供すること。なお、LLM は国内リージョン・海外リージョンを問わない。

(4) 回答精度の調整及びテスト運用業務

ア 誤った回答（ハルシネーション等）を防止するため、回答の根拠が明確でない場合は、担当部署を案内するなどの精度維持・制御に関する調整及び設定を行うこと。

イ 本サービス利用開始日に向け、事前に設定したサービス提供準備及びテスト期間内において、テスト運用を実施し、回答精度の検証及びプロンプト及び学習データ等の調整を行うこと。

(5) マニュアル作成及び操作説明の実施業務

ア 本市職員がログの確認や RAG の登録など、サービスの設定調整等を円滑に行えるよう、操作マニュアルを作成し提供すること。

イ 本サービス利用開始日までに、本市職員に対して管理画面の操作方法や各種設定

方法について研修を行うこと。なお、研修は対面又はオンラインで行うこと。

(6) 運用保守及びヘルプデスクサポート業務

詳細は「8 サポート業務」に記載。

(7) 障害対応業務

ア 障害発生時には、障害箇所及び原因の調査を行い、速やかに本市に報告すること。

イ 障害発生時には、障害原因の除去のために必要な措置を講じるとともに、復旧方法について事前に本市と協議の上で、本市の承諾を得ること。

ウ 障害発生時には、障害発生状況を的確に把握し記録管理の上、同一事象の再発防止及び類似事象の発生予防のため、原因究明、対応策の検討・実施、再発防止策の検討実施等のサポートを行うこと。

(8) サービス利用終了に伴うデータの消去

ア 理由を問わず当市のサービス利用が終了する場合、本市の利用において発生した独自のデータとなるログや利用記録ユーザデータ、RAG、バックアップ等を閲覧・復元できない状態まで消去（物理破壊、暗号化キー破棄など）すること。ただし、法令により保存義務の発生するデータについては、これに該当しないものとする。

イ 削除したことが分かる作業証跡や、データが消去されていることを確認できるものを本市に作業後速やかに提出することとし、ドキュメントの様式については事前に本市と協議を行うこと。

ウ 削除前に、提供可能なデータを本市に示し、本市の要請に応じて必要なデータを提出すること。提供可能データの提示については、契約締結前及び、サービス利用終了通知後1週間以内に行うこと。

エ 本号に関する作業は、サービス利用終了から原則30日以内に行うものとする。

7 本サービスの機能要件

本サービスが備えるべき基本的な機能要件は「(別紙) 要件定義書」の「基本機能要件」を参照すること。

8 サポート業務

(1) 本サービス利用開始日以後、システムが安定して稼働するよう監視および保守管理を行うこと。

(2) 本サービスに異常が生じた場合は、原則、即日復旧作業を行うこと。

(3) 利用者が入力した内容やシステムログを管理画面から本市職員が確認できる状態を維持すること。

(4) 利用状況（カテゴリや人数など）がダッシュボードで確認できること。また、当データを Excel や CSV 形式で出力できること。

(5) 受託者は問合せ窓口を設け、本市からの電話、電子メール等により、本サービスに

関する質問や問題点に対する問合せへの対応を行うこと。なお、対応時間は以下のとおりとする。

ア 電話

午前9時から午後5時まで

ただし、年末年始（12月29日から翌年1月3日まで）及び土日祝日を除く。

イ メール

24時間365日受付

原則、翌日には対応すること。

ただし、年末年始（12月29日から翌年1月3日まで）及び土日祝日を除く。

- (6) 本サービスの正常稼働への影響が想定されるようなサービス改修時には事前に本市に連絡するとともに、改修後に直後の稼働確認を行うこと。また、障害対応に備えて、常時サポートできる体制を整えること。

9 情報セキュリティ

本業務の遂行に当たり、受託者は「姫路市情報セキュリティ基本方針」及び「姫路市情報セキュリティ対策基準」を遵守し、以下のセキュリティ対策を講じること。また、セキュリティ要件の詳細については「(別紙) 要件定義書」を参照すること。

ア 目的外利用の禁止及び生成AI学習への利用防止（オプトアウトの担保）

イ インシデント発生時の即時検知・通知及び本市への速やかな報告体制

ウ 通信経路における適切な暗号化処理（SSL/TLS 1.2以上、HTTPS通信）

エ 本サービスのデータの取扱いに係る権限管理及びアクセス制御

オ 本サービスで取り扱うデータの日本国内での保存及び国内裁判管轄

カ 契約終了時における本サービス上のデータの復元不可能な消去及び廃棄証明の提出

キ 受託事業者が、政府情報システムのためのセキュリティ評価制度（ISMAP）や、情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）の標準規格であるISO/IEC 27001などの第三者認証を取得していること

ク 再委託先における同等のセキュリティ対策の指導及び遵守

10 その他

その他、本仕様書に記載のない事項又は疑義が生じた場合は、本市と受託者で協議の上決定する。