

(那覇市公式ホームページ)生成 AI チャットボット導入事業

仕様書

1 事業名称

(那覇市公式ホームページ)生成 AI チャットボット導入事業

2 生成 AI チャットボット導入の目的

本事業は、那覇市公式ホームページ(以下、「HP」という。)に生成 AI チャットボットを導入し市民が必要な行政情報を容易かつ迅速に取得できる環境を整備することを目的とする。

3 業務内容

- (1) 導入業務(利用者・管理者)
- (2) 運用・保守業務

4 委託期間

- (1) 導入期間
 - ・契約締結日から令和8年10月31日まで
 - ・公開日は令和8年11月2日とする。
- (2) 運用・保守期間
 - ・令和8年11月1日から令和11年10月31日まで(36ヶ月)

5 生成 AI チャットボット導入範囲

・那覇市公式ホームページ(<https://www.city.naha.okinawa.jp/>)

6 生成 AI チャットボットの応答

基準を月5,000回(質問と回答の1往復を1回とカウント)とする。

基準以上の応答にも対応できることとし、その場合は引き続き高精度なLLM(大規模言語モデル)を利用できることとする。

※基準以上の利用に際し、追加費用がかかる場合は、見積書へ料金体系を明示すること。

7 導入業務

生成 AI チャットボット導入にあたっては、本仕様を満たすほか、仕様書別紙「要件確認証明書」の要件を満たすこと。

7.1 システム基本構成

- (1)インターネット経由で提供する SaaS 型等、クラウドサービスを利用するものとする。
- (2)生成 AI チャットボットの表示形式(フローティング表示によるミニウィンドウまたは画面遷移)については、本市と協議のうえ設定すること。
- (3)導入するシステムは、サーバ負荷過大を防止または過大時にも稼働に影響が出ない構成とし、運用中に追加費用が発生しない(基準以上の利用増による追加費用を除く)よう、最適なスペックで構築すること。また、障害時に即時復旧できるようバックアップ体制を整えること。

7.2 生成 AI チャットボットの自治体仕様への最適化

- (1)受託事業者は、生成 AI チャットボットが本市の行政制度・業務内容に即した回答ができるように参照範囲(HP 等)を指定し、RAG 検索型機能および LLM への指示(プロンプト)により、市民ニーズに合致した正確で分かりやすい回答を生成できるようにすること。
- (2)参照範囲および LLM への指示は、受託事業者が実施すること。

7.3 利用者向け機能

- (1)PC/スマートフォン/タブレットで利用できること。
- (2)アプリ不要でブラウザで利用できること(Edge/Chrome/Firefox/Safari(iOS、macOS)等)。
- (3)端末に応じて画面が最適化される(レスポンス)こと。
- (4)入力画面は利用者が迷わず操作できるよう、入力欄、送信ボタン、会話表示領域が視認しやすく配置されていること。また、入力方法が分かる案内(プレースホルダ表示や例示等)を表示できること。
- (5)生成 AI チャットボットの起動時または回答前に、生成 AI を活用したシステムであること、生成 AI の特性上回答内容が必ずしも正確でない場合がある旨を利用者に対して明示すること。
- (6)回答評価機能(例:「役に立った/立たなかった」)を備え、フィードバックを収集できること。
- (7)生成 AI チャットボットの起動から終了まで、すべての操作がキーボードのみで実行可能であること。
- (8)スクリーンリーダーに対応し、弱視・全盲の方でも使用可能なこと。
- (9)多言語対応できること。入力言語を自動判別し、入力言語と同じ言語で回答できること。
- (10)HP 上に、生成 AI チャットボット起動用のフローティングアイコンを全公開ページに表示できること。
- (11)生成 AI チャットボット起動アイコンに使用する画像は、本市が指定する画像へ変更可能であること。

7.4 管理者機能

本市にて以下の情報が確認・更新できる機能を備えること。管理者機能は、市内クライアント PC からサーバにアクセスし設定・更新できるとし、特別にアプリケーションをインストールすることなく(マルチブラウザでの)利用を可能とすること。

- (1)管理者画面からチャット履歴(問い合わせ内容・回答内容等)を確認できること。
- (2)利用状況(利用回数、回答ログ等)を記録し、管理者が容易に確認できること。
- (3)利用者評価の確認・集計が容易に確認できること。
- (4)初期表示メッセージやアイコン等を管理者画面から変更できること。管理者画面からの変更が困難な場合は、受託事業者が対応すること。

7.5 セキュリティ

- (1)通信は TLS 1.2 以上とすること。サーバに SSL 証明書を設定し、常時 SSL 対応されるようにすること。また、SSL 証明書の更新手続きについては受託事業者が責任を持って行うこと。
- (2)管理者機能へアクセスする際にも、TLS 1.2 以上の通信によるセキュリティを確保すること。
- (3)蓄積データは必ず暗号化して保存すること。
- (4)不正なリクエストや DoS 攻撃など不正アクセスを防止するための対策を実施すること(WAF の導入、ウイルス対策、セキュリティパッチの適応等)。
- (5)サービス提供にかかるデータの保存先が日本国内であること。
- (6)準拠法は日本国法とし、日本国内の裁判所の管轄に服すること。
- (7)ISMS 認証(ISO /IEC27001)を取得していること。
- (8)ISMAP に登録されたクラウドサービス、またはクラウド基盤を利用したサービスであること。

7.6 テスト・品質保証

- (1)HP の情報をもとに、生成 AI が正確な回答(回答精度およびバイアス・公平性等)ができるかを確認するテストを実施すること。
- (2)テストに使用する質問項目は、本市と受託事業者が協議のうえ作成し、50 問以上とすること。
- (3)受託事業者はテスト結果を書面にて提出すること。
- (4)テストにて不具合が発見された場合は、速やかに修正を行い、再テストを実施すること。本市が承認した後にサービスを公開すること。

8 運用・保守業務

8.1 運用・保守

- (1) 24 時間 365 日稼働を原則とし、障害の早期発見・予防に努めること。
- (2) システムに対する不正アクセス等のチェックを常実施するなど、万全なセキュリティ管理を行うこと。ウイルスや不正アクセスを検知した場合には、直ちに適切な対応を実施すること。
- (3) 定期的によりソースの使用状況等の確認を行い、安定したサービスを確保すること。また、応答速度などの性能が低下した場合は原因を調査し、性能の維持回復に向けて対処すること。
- (4) OS やブラウザのアップデートに伴う保守を実施すること。
- (5) 定期的な機能改善(利用する LLM のバージョンアップ含む)に努めること。
- (6) 計画停止の際は、やむを得ない場合を除き、所定の期日前に本市へ連絡し、市民サービスに影響の少ない時間に実施すること。所定の期日は、本市と協議の上で決定すること。
- (7) モデル更新・アルゴリズム変更時は、変更内容の詳細、利用者への影響、導入予定日等について事前に本市に連絡すること。なお、利用者への影響が大きい変更については、事前に協議すること。

8.2 回答品質・精度改善

- (1) 回答内容の精度や適切性を継続的に改善する仕組みを備えること。LLM への指示(プロンプト)は受託事業者において実施すること。
- (2) LLM のバージョンアップを検討し、本市の承認を得た上で実施すること。

8.3 情報の保護

- (1) 利用者が入力した情報は第三者に提供しないこと。
- (2) 本業務において取得・入力・生成・蓄積される情報(利用者の入力内容、回答ログ)は、受託事業者又は第三者の提供する生成 AI の学習データ(再学習・追加学習・品質向上目的の利用を含む)として利用しないこと。

8.4 サポート体制

- (1) 本市からの電話・メール等の問い合わせには、平日 8 時 30 分～17 時 15 分で対応すること(指定休日除く)。
- (2) 災害時や障害時等の緊急時の連絡体制を整備し、緊急時は 24 時間 365 日対応すること。

8.5 障害対応等

- (1) 障害が発生した場合の対応手順を明確化すること。
- (2) 障害が発生した場合、障害の検知後、本市への報告、原因の究明、対応の切り分け、対応策の検討を行い、本市との協議の上、障害復旧の作業を実施することとし、原則、1 時間以

内に対応(着手)とすること。ただし、1時間以内の対応が難しい場合には、可能な限り速やかに対応(着手)すること。

- (3)障害については、発生時間、期間、障害の内容、原因、影響範囲、臨時的対応、是正解消措置等を報告書にて提出すること。

8.6 管理者支援

- (1)管理者機能の操作は、わかりやすい表現で記述された操作マニュアルを提供すること。なお、画面キャプチャは、実際の管理者機能画面で構成すること。
- (2)本市からの依頼に応じて、管理者機能で確認ができない情報および管理者画面の操作ログ等を提供できる体制を整えること。

9 成果物および検査

9.1 業務完了報告

受託事業者は導入業務完了後、業務完了報告書及び、下記の成果物を提出すること。

- (1)要件確認証明書
- (2)テスト結果報告書
- (3)運用保守計画書
- (4)操作マニュアル

9.2 検査

業務完了報告後、本市は速やかに検査を実施する。検査の結果、不備が認められた場合、直ちに本市と協議し、必要な要件が満たされるよう修正等を行い、再検査を受けなければならない。また、この修正等に要する費用は受託事業者の負担とする。

10 その他業務遂行の留意点

10.1 再委託

受託事業者は、本契約に基づく業務は協力連携事業者を除く第三者に委託してはならない。ただし、事前に本市から承認を得た場合はこの限りではない。この場合は、再委託の内容、そこに含まれる情報、再委託先、その他再委託先に対する管理方法等を書面により提出すること。なお、本市の了承を得た上で第三者に再委託を行った場合についても、受託事業者が全ての責任を負うこと。

10.2 機密保持

個人情報、本市が秘密と指定した事項及び業務の履行に際し知り得た情報を第三者に漏らし、または不当な目的で利用してはならない。契約終了後も同様とする。

10.3 著作権

作成される成果物の著作権等の取り扱いは、次に定めるところによる。

- (1) 本業務により作成された業務の成果物の所有権、著作権及びその他の権利は、本市に帰属するものとする。但し、成果物に受託事業者または第三者の著作物が含まれている場合、当該著作物(当該著作物の改変を含む)の著作権は、従前からの著作権者に帰属するものとする。
- (2) 業務の成果物等に、受託事業者が従前から保有する知的財産権(著作権、ノウハウ、アイデア、技術、情報を含む。)が含まれていた場合には、権利は受託事業者に留保されるが、本市は、本業務の成果物等を利用するために必要な範囲において、これを無償で利用できるものとする。
- (3) 受託事業者は、本市に対し、著作者人格権を行使しないものとする。
- (4) 受託事業者は、成果物が第三者の著作権その他の権利を侵害していないことを保障し、万が一第三者からの権利侵害に関する訴えが生じた場合には、受託事業者の責任と費用により適切に処理すること。

10.4 ガイドライン準拠

国等が定めるガイドライン(デジタル庁「行政の進化と革新のための生成 AI の調達・利活用に係るガイドライン」、総務省/経済産業省「AI 事業者ガイドライン」等)を参考に、適切な運用を行うこと。

10.5 法令遵守

受託事業者は、関係法令、労働基準法、その他の法令規則を遵守し、稼働するシステムが適切適法な環境の下で稼働及び利用できるよう受託業務にあたること。

10.6 協議

本仕様書に定める事項に疑義が生じた場合、または本仕様書に定めのない事項で協議の必要がある場合は、受託事業者は本市と協議を行うこと。