

仕様書

(明石市生成 AI チャットボット導入業務委託)

1. 業務目的

AI チャットボットを導入し、住民からの問い合わせに 24 時間 365 日対応可能なシステムを構築することにより、以下の効果を実現する。

- ・ 24 時間いつでもどこからでも市政情報を問い合わせ可能な環境構築による住民サービスの向上
- ・ 問い合わせ対応業務の効率化による市政情報の市職員の業務負担軽減

2. 履行期間

サービス構築・テスト業務・調整業務：契約締結日の翌日～令和 9 年 1 月中旬頃

本格運用・保守：令和 9 年 1 月中旬頃～令和 9 年 3 月 31 日

その後の運用：令和 9 年 4 月 1 日～（別途契約）

3. 参考見積上限額（税抜）

令和 8 年度 816,000 円

- (1) 令和 8 年度（契約締結日の翌日から令和 9 年 3 月 31 日）のイニシャルコスト及び月額利用料（保守運用含む）の費用を見積もること。
- (2) 本業務委託の見積に加えて、令和 9 年度の月額利用料（保守運用含む）について見積もること。※令和 9 年度以降の保守運用については別途単年度契約を締結する。

4. 履行場所

明石市役所、明石市が指定する場所

5. 業務内容

(1) システム導入：初期設定、環境構築

(ア) 大規模言語モデル（LLM）を活用した生成 AI による AI チャットボットを導入すること。導入にあたっては、別紙 1「機能要件一覧」の仕様を満たすこと。

(イ) 回答範囲は、本市指定の複数のウェブサイトに掲載される情報（HTML 形式のページに加え、当該サイト内に設置された PDF ファイルとする。また、ウェブサイトに掲載される情報以外にも、市が指定する PDF ファイルについても補助ドキュメントとして回答の参照範囲とすること。なお、詳細な機能要件については別紙 1「機能要件一覧」のとおりとする。

(ウ) 生成 AI 技術を活用し、曖昧な質問や、情報の不足した質問からでも市民が知りたい情報に辿り着けるプロンプト設計、検索精度向上、検索対象の最適化等を含め、具体的な工夫や対策を提案すること。また、最新の情報に基づいた回答を提供すること。

(エ) 回答にあたっては、回答の根拠となった参照元ページ名、URL 及び引用箇所を利用者に可能な範囲で表示できること。

(オ) 回答の根拠となる情報が存在しない場合または回答の信頼できる根拠が取得できない場合は、推測による回答を行わず、その旨を利用者に表示できること。

(カ) 本システムの回答は参考情報であり、最終的な判断は利用者自身が行う必要がある旨を表示できること。必要に応じて担当部署への問い合わせを案内できること。

(2) 検証：動作確認、ハルシネーションチェック

(ア) 運用開始前に、本市が用意する約 50 件程度の「よくある質問」を用いて行う受託者による動作検証と、本市による動作検証により、ハルシネーション（誤回答）や不適切な応答が確認された場合は、リリース前までに修正対応すること。

(イ) ハルシネーションや不適切な応答の発生を防ぐため、回答しない（回答を保留する）条件を含め、具体的な工夫や対策を提案すること。

(3) 保守運用：障害対応、サポート対応、分析・改善提案

(ア) 障害発生時は、速やかに原因を調査し、復旧対応を行うこと。本市への報告や再発防止策の提案も実施すること。

(イ) 本市からの問い合わせ、プロンプト調整、操作方法や運用に関するサポートが可能な体制を構築すること。運用マニュアルの整備・更新も適宜行うこと。

(ウ) AI チャットボットの利用状況や回答内容を分析し、月 1 回以上、利用状況分析レポート及び品質向上や運用効率化に向けた改善提案を行うこと。分析結果に基づき、運用フローの見直しなど、継続的なサービス改善に取り組むこと。

6. 成果物

本業務における成果物は、次表のとおりとする。なお、次表の 1 を除く成果物は、加工が可能な形式による電子データで納品すること。

No.	成果物	数量	備考
1	AI チャットボット	1 式	本システムの環境構築を行い、利用可能な状態で提供すること
2	実施計画書	1 式	契約締結後、詳細協議を踏まえ速やかに提出すること
3	管理者向け操作マニュアル	1 式	契約締結後に納品すること
4	利用者向け簡易マニュアル	1 式	契約締結後に納品すること
5	初期設定一覧	1 式	初期設定した内容等を取りまとめたもの
6	仕様書	1 式	システムで設定した内容等を取りまとめたもの
7	協議録	1 式	協議実施後 7 日以内
8	その他ドキュメント	1 式	本事業で取得または作成した資料のうち、双方協議のうえ、提出が必要と認めたもの

7. システム要件

(1) 機能要件

別紙1「機能要件一覧」に記載の機能要件のうち、区分が「必須」の項目については、本業務において満たすことを必須条件とする。なお、区分が「要望」の項目については、対応可能な場合に提案すること。

(2) 非機能要件

別紙2「非機能要件一覧」の仕様を満たすこと。

8. 機密の保持・セキュリティ・個人情報の保護

- (1) 受託者は、本業務の履行上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。契約期間の終了又は解除後も同様とする。
- (2) 受託者は、本業務の履行のために本市が提供した資料・データ等について、本業務以外の目的で使用してはならない。
- (3) 受託者は、本業務の履行において取扱う情報及び情報資産について、明石市情報セキュリティポリシーに基づいて取扱うこととする。
- (4) 受託者は、本業務（再委託した場合を含む）を履行するうえで、個人情報を扱う場合は、個人情報の保護に関する法律（平成15年5月30日法律第57号）及び本市の施行条例、明石市個人情報取扱特記事項を遵守しなければならない。
- (5) 本システムに入力される利用者からの問い合わせ情報（テキスト等）は、本システムの回答生成以外の目的で利用しないこと。特に、当該情報がAIモデルの追加学習や再学習に利用されないことを厳守すること。
- (6) 本システムで保持する利用者からの問い合わせ情報等のデータについては、別途本市と協議の上、保持期間を決定し、期間経過後は速やかに消去すること。
- (7) プロンプトインジェクションその他生成AI特有の脅威に対する対策を講じること。

9. 知的財産権

- (1) 本業務の履行過程で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、本市に帰属するものとする。また、その権利行使については、相手方の同意及び対価の支払いを要しないものとする。ただし、本業務の受託前に既に受託者が著作権を有する著作物及び新規作成の汎用性を有する著作物の著作権は、受託者に留保されるものとする。
- (2) 納品される成果物に第三者が権利を有する著作物が含まれている場合は、本市が特に使用を指示した場合を除き、受託者は当該著作物の使用に必要な経費の負担及び使用許諾契約に係る一切の手続きを行うこととする。この場合、受託者は当該契約等の内容について、事前に本市の承諾を得ることとし、また、本市は当該著作物について、当該許諾条件の範囲内で使用するものとする。
- (3) なお、本仕様書に基づく作業に関し、第三者との間に著作権に係る権利侵害の紛争等が生じた場合には、当該紛争の原因が専ら本市の責に帰す場合を除き、受託者の責任及び負担において一切を処理することとする。

10. 委託料の支払い方法

- (1) イニシャルコストについては、受託者から納品のあった成果物について検査が終了した後、

受託者からの適正な請求書に基づき支払うこととする。

- (2) 月額利用料（保守運用含む）については、毎月の履行を確認した後、受託者からの適法な請求に基づき月額で支払う。なお、令和9年度以降の保守運用に係る月額利用料については、別途締結する単年度契約に基づき支払うものとする。

11. 再委託

受託者は、業務の全部を第三者に再委託してはならない。ただし、作業工程の一部を委託する場合には、契約時に本市の同意を得たうえで所定の様式「再委託承諾申請書」を提出するものとし、再委託先の行った作業の結果については、受託者が全責任を負うこと。また、再委託先が本仕様書に定めるセキュリティ要件や個人情報保護要件等を遵守することを、受託者が責任を持って管理・監督すること。

12. その他

本仕様書に定めのない事項または疑義を生じた事項については、本市と受託者が協議して定めるものとする。