

# 仕様書

## 1 業務名

情報発信 AI 導入・運用委託業務

## 2 目的

県ホームページに導入・設置しているチャットボットサービスを、生成 AI の技術を用いたチャットボットに刷新することにより、チャットボットの情報提供範囲や対応言語の幅を広げ、県ホームページの利用者が望む情報に、24 時間最短で到達できるようにするなど、県ホームページ上での県政情報の検索性や利便性の向上に取り組む。

## 3 期間

契約締結の日から令和 9 年 3 月 31 日まで

## 4 業務の内容

主に以下の 2 つの事業に取り組むこととし、次に記す業務を実施することとする。

- チャットボットサービスの導入
- チャットボットサービスの提供、運用保守

### 【チャットボットサービスの導入】

#### (1) 業務内容

- ・佐賀県がチャットボットサービスを利用できるよう必要な準備を行うこと
- ・県ホームページ上にチャットボットサービスを導入・設置するために必要な調整等を行うこと
- ・チャットボットサービスが誤った情報等を提供しないよう導入前に必要な調整等を行うこと
- ・利用状況等が確認できる管理者画面を提供すること

#### (2) 導入期限

令和 8 年 9 月末までに県ホームページ上で稼働開始できるものとする

#### (3) チャットボットサービスの要件

- ・生成 AI の技術を用い、県ホームページ及び県が指定する県の事業等に関連する web ページ等に掲載されている情報から、利用者が望む情報を回答として生成・提供するチャットボットサービスとする
- ・回答の際には、生成された回答の根拠となる情報を表示するものとする
- ・日本語以外の言語（最低でも県ホームページが対応している英語、韓国語、中国語（繁体字、簡体字）の 4 言語以上）に対応しており、それらの言語で問合せを行った場合、問合せた言語で回答が表示されるものとする
- ・県ホームページへ導入・設置するに当たり、視認性が高いチャットボットサービスであって、表示の方法、位置及びサイズ等の変更が可能であること
- ・利用者がチャットボットに問合せを行う際、初期設定で質問したい内容が選択肢や分野として表示されるなど、利用しやすいチャットボットであること
- ・チャットボットは、県の情報提供ツールとしてふさわしい回答を常に行うよう制御が可能であること
- ・また、回答生成時に参照できる情報が無い等の理由により、回答できない質問に対して

「回答不可である」ことを回答できること

- ・チャットボットに入力された情報が、大規模言語モデル（LLM）の学習に利用されないこと
- ・チャットボットが生成した回答に対し、利用者による満足度等の評価が可能であること
- ・県ホームページの動作に顕著な影響を及ぼすなど、県ホームページの通信状態やサーバーに大きな負荷をかけるものでないこと
- ・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
- ・AI チャットボット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。ただし、クラウドサービスは次の要件を満たすこと。
  - ・サーバーの設置場所の所在地が日本国内であること
  - ・クラウドサービスの利用契約に関連して生じる一切の紛争は、日本の地方裁判所を専属的合意管轄裁判所とするものであること
  - ・ISO/IEC27017、ISMS クラウドセキュリティ認証等の認証を受けていること
  - ・AI チャットボットと利用者が使用する端末との通信は、SSL/TLS1.2 以上による暗号化通信、HTTPS による通信とすること

## 【チャットボットサービスの提供、運用保守】

### （1）業務内容

- ・県ホームページ上に導入・設置されたチャットボットサービスが継続して利用可能であるよう維持管理を行うこと  
契約期間中の運用開始時点からのサービス提供時間：原則 24 時間（計画停止を除く）  
サービス品質保証（SLA）：稼働率 99.5%  
障害発生時の復旧目安  
重大な障害（サービス全停止）：24 時間以内  
軽微な障害：72 時間以内
- ・定期的なバックアップを行うこと
- ・チャットボットサービスの利用状況について、実績を確認できるようにすること
- ・チャットボットサービスの利用状況について、実績を毎月報告すること
- ・チャットボットサービスの利用状況・実績を分析し、回答内容の改善等について提案を行うとともに、必要に応じて生成 AI 等の設定変更を行うこと
- ・チャットボットサービスに障害等が発生した場合は、復旧等に必要な手段を講じること
- ・チャットボットサービスの利用・管理方法等に関する県からの問合せに対応すること

### （2）運用保守の期限

チャットボット設置の日から令和 9 年 3 月 31 日までとする。

### （3）運用保守の要件

- ・利用状況等に関する県からの質問に対し、3 営業日以内に対応が可能な体制を備えること
- ・チャットボットが生成する回答の軽微な修正等が発生した場合、2 営業日以内に対応が可能な体制を備えること
- ・チャットボットサービスの機能の一部を県が管理する必要がある場合は、専門的な知識を必要とせず管理者の負担が少ないものとし、マニュアル等を作成・提供すること
- ・チャットボットの利用状況については、チャットボットサービスへの利用者からの問合せ等に関する件数やそれらへの対応内容、及び回答等に対する利用者からの満足度等の評価についてはもちろん、それら実績に基づいた改善案等についても報告すること
- ・上記提案に基づき、生成 AI の設定等を修正する必要がある場合は、期限を設け、期限内

にその修正を行うこと

- ・チャットボットサービスについては、利用基盤を含めてライフサイクルの全期間に渡り脆弱性の監視を行い、新たな脆弱性が確認された際には、県と相談の上、速やかに対応を行うとともに、脆弱性の管理を行い、県に報告すること
- ・契約の終了時のほか、保存されたデータを別のシステムに移行する必要が発生する場合は、サーバー上に保存されたデータについて、汎用性のあるデータ形式に変換して提供するとともに、一時的なものも含めて、不要になった記憶媒体上のデータは復元できないよう抹消し、その結果を県に書面で報告すること。なお、実施方法等の詳細については、県と協議するものとする

## 5 成果物

- ・ 業務完了報告書
- ・ 成果物（ホームページ導入用の資材等）
- ・ 利用状況報告（毎月提出）
- ・ チャットボットサービスの管理者向け利用マニュアル

## 6 納品場所

佐賀県総務部行政デジタル推進課が指定する場所

## 7 留意事項

- (1) 事業を円滑・適正に運営するための組織体制、人員配置を行うこと。
- (2) 県が実績等に関する報告を求めた場合は、都度報告すること。
- (3) 受託者は、業務に当たり知り得た企業秘密等を他に漏らしてはならない。
- (4) 受託者が、本業務委託により新たに制作した制作物の著作権（著作権法第 21 条から第 28 条に定める全ての権利を含む）は、佐賀県に帰属するものとし、県は、これらの制作物（写真、イラスト、文章、ホームページ画面、データ等）を無償で自由に二次利用できるものとするとともに、制作者は佐賀県に対して著作人格者権を行使しないものとする。
- (5) 制作物の中に第三者が著作権を持つ素材を利用する場合には、それぞれの著作権者と協議の上、利用を行うこととする。二次利用についても同様とする。
- (6) 制作物に係る著作権・肖像権処理等に関して第三者と紛争が生じたときは、受託者は直ちにこれを県に報告し、受託者の責任と費用負担において解決するものとする。
- (7) 本事業の一部を第三者に再委託する場合には、あらかじめ佐賀県総務部行政デジタル推進課に対して、再委託する業務の内容、再委託先、再委託先に対する管理方法、その他必要な事項を報告し、承認を得ること。
- (8) 受託者は、本業務を履行する上で個人情報を取り扱う場合には、個人情報保護法（平成 15 年法律第 57 号）を遵守しなければならない。
- (9) 本仕様書は、業務の内容について示すものであるが、業務の性格上、当然に実施しなければならないものについてはもちろん、この仕様書に記載のない事項であっても、佐賀県総務部行政デジタル推進課と受託者が協議して定めた事項についてはこれを遵守し、業務の遂行に当たらなければならない。
- (10) 受託者は、本業務に係る契約の終了に伴い、他者に業務の引継ぎを行う必要が生じたとき佐賀県総務部行政デジタル推進課が判断した場合には、同課の指示を仰ぎながら、事前に必要な措置を講じるとともに、円滑な引継ぎを行うものとする。

なお、具体的な内容については、受託者と佐賀県総務部行政デジタル推進課の協議によるこ

ととする。

(11) 本業務の遂行に当たり疑義等が発生した場合には、詳細を佐賀県総務部行政デジタル推進課へ報告の上、必要に応じて協議を行なうものとする。