

AI パートナー試行導入業務委託仕様書

1 業務名

AI パートナー試行導入業務

2 業務履行期間

契約締結の日から2027年（令和9年）3月31日まで

3 業務場所

本業務における履行場所は、次のとおりとする。

- (1) 福山市役所（福山市東桜町3番5号）
- (2) 受注者の所在地
- (3) 本市が指定した場所

4 委託上限額

6,000,000円（消費税及び地方消費税相当額を含む。）

5 業務の目的

本業務は、複雑化する行政制度や多様化する市民ニーズに対応し、市役所窓口における市民サービスの質向上及び職員の業務効率化を図ることを目的として、来庁者と職員の会話内容から最適な回答案などの窓口対応に必要な情報をリアルタイムで職員へ提示する音声認識 AI（以下「AI パートナー」という。）を試行導入し、その有用性を検証するものである。

6 委託内容

5 業務の目的を達成するため、試行導入の計画作成から AI パートナーの提供、導入支援及び効果検証までの一連の業務を行うこと。

なお、各業務の実施内容に関しては、本市と協議の上、決定すること。

(1) 試行導入の計画作成

AI パートナーの効果的な試行導入に向け、次の項目を記載した実施計画を作成すること。

ア 対象部署

子育て支援や市営住宅の入居相談など、来庁者へ確認する要件が多岐にわたり、要件に応じて利用可能な制度が異なる等、複雑な案内が発生する主要な窓口業務（3部署を想定）を本市と協議の上、決定すること。

イ AI パートナーの構築における要件整理

対象部署の案内マニュアル及びFAQ等の学習データについて、初期設定やナレッジの登録に必要な要件を整理すること。

ウ 実施スケジュール

庁内調整や AI パートナーの構築期間を考慮した試行導入のスケジュールを作成すること。

なお、AI パートナーの試行期間は、最低3か月は確保すること。

(2) AI パートナーの提供

次の要件に対応したツールを利用するために必要なライセンス等の一式及び利用するために必要な機器、ネットワーク環境を本市に提供すること。

ア 基本機能

(ア) PC 又はタブレット等のブラウザからアクセスでき、自由文入力及び音声入力（マイク機能）に対応していること。

(イ) 試行期間中は、原則として24時間利用可能であること。

イ 回答機能

本市が提供する各種制度の手引きやFAQ（PDF、URL等）を基に正確な自動応答を生成し、その根拠（参照元）を画面上に明示して誤回答を抑制できること。

また、通常利用時における AI の応答時間は3秒程度とし、実際の窓口業務に支障のな

い処理性能を有すること。

ウ 職員支援機能

単なる制度の回答にとどまらず、職員が市民に確認すべき事項を提案するなど、窓口対応を支援する機能を有すること。

エ セキュリティ要件

AI パートナーの提供に当たり、次の措置を講じること。

(ア) AIパートナーの全体像及びデータの流れを可視化したシステム構成図を作成し、本市へ提出すること。

(イ) AIパートナーで利用する通信経路及びセキュリティ対策を明確にしたネットワーク構成図を作成し、本市へ提出すること。

(ウ) 重要な情報資産を送信・受信した内容が漏えいすることのないよう、暗号化等必要な措置を講じること。

(エ) 送受信する情報等について、内容、年月日、数量その他必要な事項を記録する運用とすること。

(オ) ISMS認証の国際規格又はISMAPの管理基準等を満たすこと。

(カ) 本市が保有する個人情報及び情報資産等について、本市が指定した利用目的以外の目的で利用（AIの公開学習への利用等を含む）されない管理体制を確保すること。

(キ) 契約内で利用するデータセンターの物理的所在地は日本国内であること。

(ク) AIパートナー内に保存されるデータは、すべて暗号化されていること。

(ケ) データのバックアップが適切に行われ、万が一の障害時に復元が可能であること。

(コ) AIパートナーの利用に係るログの取得を行い、利用者及び日時が確実に照会できること。

(3) 導入支援及び運用保守

試行期間中、次の支援を実施すること。

ア 窓口で AI パートナーを使用する職員及び管理者向けのマニュアルを作成し、それぞれの操作研修を実施すること。

イ 安全な情報管理のため、使用者と管理者の権限分離（アクセス制御）が可能なナレッジ管理画面を提供すること。

ウ 試行期間中、技術的な不具合への対応や操作に関する問合せ対応等のサポート（ヘルプデスク等）を一元的に行うこと。

(4) 効果検証及び成果報告

試行導入の成果を客観的に評価し、将来的な本格導入を見据えた有用性を検証するため、次の業務を実施すること。

ア 利用データ及びログの管理

試行期間中における利用件数、部署別の利用頻度、質問ログを蓄積・管理し、必要に応じて本市へ抽出データを提供すること。

イ 案内の正確性検証

AI パートナーがうまく回答できなかった「未解決質問」やハルシネーション（誤回答）の傾向を分析すること。これに基づき、FAQ の追加・修正候補の作成やプロンプト（指示文）の調整など、試行期間中を通じて回答精度を向上させるための継続的な支援を実施すること。

ウ 業務効率化・実用性の検証

窓口職員及びシステム管理者に対し、アンケートやヒアリングを実施し、次の事項を定量・定性の両面から検証すること。

(ア) 職員の業務効率化への寄与：1件当たりの対応時間の削減効果など。

(イ) 実用性（操作性）：窓口のリアルタイムな会話に追いつく応答速度であるか、直感的に操作できる画面設計（UI/UX）であるか。

(ウ) セキュリティ：職員が安心して入力できるよう、意図しない個人情報の入力に対するフィルタリング機能や注意喚起の仕組みが有効に機能したか。

エ 成果報告書の作成

上記アからウまでの検証結果を網羅し、費用対効果の算出や、本格導入に向けたシステ

ム上の課題、運用ルールの改善点をまとめた試行導入成果報告書を提出すること。

7 執行体制

- (1) 受注者は、本業務の遂行を確実にする履行体制を確保すること。
- (2) 本業務における十分な知識を有し、責任ある立場にあるものが本業務を遂行すること。
- (3) 担当者は、職員及び関係者と十分な連絡・協力が図れる者を配置すること。
- (4) 受注者は、ソフトウェア類の障害及びそれらに伴う事故等が発生したときには、正常な稼働状態に戻すため、検証、復旧等を速やかに対応できる体制を整備すること。

8 納入物件等

次の資料を電子データで納品すること。ただし、本市が別途指示した場合は、必要に応じて印刷物を納品するものとする。

- ・実施計画書
- ・各業務において制作した制作物（操作マニュアル等）
- ・試行導入成果報告書
- ・その他、本市との協議により必要と合意したもの

9 本業務における留意事項

(1) 著作物の利用及び著作権

本契約により発生した著作物の著作権（著作権法（昭和45年法律第48号）第21条から第28条までに規定する権利で、第27条及び第28条に定める権利を含む。）及び著作物の翻案等により発生した二次的著作権は、本市に譲渡されるものとする。

また、受注者は著作権を譲渡した著作物に関して、著作人格権を行使しないものとする。

(2) 再委託

本業務の全部若しくは一部を第三者に委託し、又は請負わせることはできない。

ただし、主要な部分を除き、あらかじめ書面により本市の承諾を得た場合はこの限りではない。

(3) 機密の保持

受注者は、本業務（再委託した場合を含む。）を通じて知り得た情報を機密情報として扱い、契約の目的外に利用し、又は第三者に提供してはならない。このほか、本業務に関して知り得た情報の漏えい、滅失、き損の防止、その他適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(4) その他

- ・委託契約金額は、交通費、宿泊費、通信費、広告宣伝費、事務消耗品費等業務に係る必要の経費の一切の概算を考慮した上で決定したものであることから、それらの費用を別途請求することはできないものとする。
- ・業務は、原則として市の休日（土、日、祝日及び12月29日から1月3日）を除く午前8時30分から午後5時15分までの間で行うこととする。ただし、受注者及び本市の協議により、これ以外とすることができる。
- ・受注者は、本業務の実施に当たって、不明な点や改善の必要性がある場合又は執行上の疑義が生じた場合は、本市と協議を行うこと。
- ・受注者は、本仕様に定めのない事項であっても、本市が必要と認め指示する事項のほか、本業務の公募型プロポーザルにおける企画提案書で提案をした事項やオンライン審査の質疑応答時に実施や検討を約した事項については、協議の上、委託料の範囲内で実施するものとする。