

次期新宿区総合案内用AIチャットボット構築・運用保守業務委託 企画提案参考仕様書

1 件名

次期新宿区総合案内用 A I チャットボット構築・運用保守業務委託

2 目的

区は、区民のライフスタイル・ニーズの多様化に伴い、24 時間 365 日、区政に関する問い合わせへ迅速かつ的確に対応するため「総合案内用 AI チャットボット」（以下「現行チャットボット」という。）を令和 5 年 3 月に公開した。このたび、現行チャットボットが令和 8 年 9 月にサービス終了となることから、現行チャットボットの課題を踏まえ、区民サービスの向上及び区職員の負担軽減を実現するため、文章生成 AI（文脈理解・柔軟な自然言語応答）を活用したチャットボット（以下「次期チャットボット」という。）を導入する。

3 履行期間

契約締結の翌日から令和 9 年 3 月 31 日まで

ただし、次期チャットボットのサービスイン期日は令和 8 年 9 月 1 日とする。

4 履行場所

区が指定する場所

5 構築および運用の基本方針

(1) 利用対象者

区民を主とするが、区民以外の利用者也対象とする。

(2) 文章生成 AI を活用した総合案内

次期チャットボットは区政全般を対象とし、区公式ホームページ及び「よくある質問と回答」ページ（以下「区ホームページ等」という。）（※）、その他区が指定するページの内容から、文脈理解・要約・情報探索能力を持つ生成 AI（大規模言語モデル）による応答を行う。ただし、個人情報学習しないこと。

（※）区ホームページ等は、原則、以下の URL からたどれるリンクを対象とし、外部サイトは対象外とする。

- ・ 区公式ホームページ（約 19,000 ページ）

トップページ URL : <https://www.city.shinjuku.lg.jp/>

- ・ 「よくある質問と回答」ページ（約 2,500 ページ）

トップページ URL : <https://www.faq.city.shinjuku.lg.jp/FaqTop/>

(3) 区ホームページ等との連動

区ホームページ等の更新内容が次期チャットボットの回答へ自動反映される仕組みとし、できる限り最新の情報を利用者に提供できる環境とする。

(4) 掲載場所

区公式ホームページを介して提供を行うとともに、区公式 LINE アカウント(トーク画面での問答またはリッチメニュー)でも利用可能とする。

区公式ホームページでの提供は、原則、全ページにフローティングバナー表示し、アイコンには区公式キャラクターを使用する。ただし、区公式ホームページ側の改修作業は本業務には含まない。

(5) 直感的なユーザインターフェース

デザイン設計においては、視認性、操作性に十分配慮する。

(6) クラウド環境の利用

日本国内拠点のクラウドサービスを利用し、保守性・可用性を確保する。

6 委託内容

(1) 次期チャットボットの構築

ア 業務計画書の策定

契約締結後、作業項目、役割分担、スケジュール、人員体制を明記した業務計画書を提出すること。

この際、次期チャットボットの構築及び運用保守における、事業者と区職員の作業範囲を明確にすること。

イ 初期設定支援

区と協議の上、利用許諾やシナリオ設定、応答内容等の登録のほか、区職員の作業が必要な設定等について十分な支援を行うこと。

ウ システム設定及びデザイン設定支援

区と協議の上、チャットボットのシステム設定及びデザイン設定を行うこと。また、設定内容の検討にあたって必要な支援を行うこと。

エ テスト項目作成及びテスト実施

構築したシステムが区の希望を満たしていることを確認するために必要なテスト項目を作成し、区の承認を得た上でテストを実施し、以下の確認を十分に行うこと。また、次期チャットボットによる情報検索等に伴い、区ホームページ等の閲覧等に影響がないことについてもテストを実施すること。

- ・回答が適正であること
- ・区ホームページ等の連携が正しく実施できること
- ・表示崩れや動作不良がないこと
- ・回答のレスポンス等（負荷試験含む）、利用者が快適に操作できること
- ・区ホームページ等の動作に影響がないこと
- ・区公式 LINE の動作に影響がないこと

オ マニュアルの作成等

区職員が容易にシステムの運用管理を行うことができるよう、操作手順等を掲載したマニュアルを用意し、担当する区職員に対しシステムの操作方法について説明を行うこと。

カ その他の構築支援

上記のほか、次期チャットボットの構築を円滑に進めるために対応可能な事項（誤回答を防止するために必要な区ホームページ等の修正・プロンプトの提案等）があれば提案し、区の承認を得た上で実施すること。

(2) システム提供要件

アー 1 システムの基本条件

- ① 区公式ホームページを介しての提供および、区公式 LINE で利用可能なものとする。
- ② 利用可能時間は、原則として 24 時間 365 日とすること。ただし、システムメンテナンス等の予定された停止については、その限りではない。
- ③ システムに必要なサーバ等はクラウドサービスを利用すること。また、サーバ等の設置場所の物理的所在地は日本国内であり、利用契約に関連して生じる一切の紛争が、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。
- ④ チャットボットで利用される通信は、暗号化されていること。
- ⑤ 利用者の増加やアクセス集中等による動作遅延を回避し、常に、円滑な利用環境を提供すること。万一、動作遅延等により、利用者がサービスを円滑に利用できない状況が発生した場合には原因を調査し、改善策を講じること。
- ⑥ 利用者はユーザー登録やログインが不要であること。

アー 2 システム提供環境

- ① パソコン、タブレット、スマートフォン等、利用する機器の種類やサイズによって最適な画面レイアウトで表示できること。
- ② Microsoft Edge、Google Chrome、Chrome for Android、Safari (iOS 版・MacOS 版)のウェブブラウザの最新版で利用が可能であること。
- ③ 区公式 LINE アカウントと連携し、トーク画面での問答またはリッチメニューでの利用ができること。

アー 3 システム規模

本システムの利用件数は以下の実績から適切に推計し、十分なレスポンスを確保すること。使用件数が想定を超過した場合も、システムが継続利用でき、別途費用が発生しないこと。

<参考実績 令和7年4月～12月の月間平均件数>

【区公式ホームページアクセス件数】

全体ページビュー：1,086,954 件

トップページビュー：44,855 件

訪問（セッション）：543,143 件

【「よくある質問と回答」アクセス件数】

トップページ：4,129 件

【現行チャットボットの利用件数】

利用者数：3,850 人 質問数：9,493 件

（質問媒体別内訳 ：ホームページ 96.2%、LINE トーク画面 3.8%

質問入力方法別内訳：テキスト入力 54.5%、シナリオ選択 45.5%）

1 分間における最大同時利用者数 31 件

イ 問い合わせ対応機能

- ① 自由入力対応（自然言語理解）
文脈理解・多義語判別・曖昧質問への対応を行えること。
- ② 生成 AI による高度回答
長文検索・文書要約・関連情報マージ・複数ページを組み合わせた回答生成を行えること。
- ③ リンク表示
テキストでの回答の他、参考リンクを一つ以上表示させること。
- ④ 多言語化機能
日本語以外の言語による入力に対し、入力された言語での応答を行うこと。
- ⑤ 固定メッセージ表示

次期チャットボットの初期画面等に固定メッセージを表示できること。

⑥ フィードバック機能

問い合わせが解決したかどうか確認する仕組みを持つこと。

⑦ 機能提案

上記のほか、利用者が次期チャットボットを通じた問い合わせを円滑に行うために有効な機能等があれば提案し、区の承認を得た上で実施すること。

ウ システム管理機能

① 次期チャットボットの管理画面にログインできる区専用アカウントを提供すること。また、必要に応じて複数の作業員用のアカウントが発行可能であること。

② 固定メッセージ等の必要な事項について容易に更新が可能であること。また、同アカウントによる複数の作業員の同時ログインおよび作業が可能であること。

③ 問い合わせ画面上に表示されるアイコンを区の所有する画像等に任意に変更できること。

④ 運用管理に必要な統計レポート機能（問い合わせ内容、回答内容、アクセス数、回答数、満足度、回答不可情報等）が実装され、容易に確認できること。また、データを CSV ファイル等によりエクスポートできること。

⑤ 上記のほか、区が効率的にシステム管理を行うために有効な機能等があれば提案し、区の承認を得た上で実施すること。

(3) 区ホームページ等との自動連携

区ホームページ等の更新情報を自動抽出し、次期チャットボットの回答内容に反映を行うこと。リアルタイムでのウェブクローリングの場合は随時、検索用のデータベースを構築する場合は一日 1 回以上データベースの更新を行い情報の最新化を行うこと。

なお、他の技術を活用して自動連携を実現する場合は、上記に準じること。

(4) 分析および誤回答防止のための取組

ア サービスイン後、3 か月に 1 回程度の頻度でログの分析等を行い、誤回答防止のための改善提案を行うこと。

改善提案に基づく更新作業等については区と協議の上、事業者と区職員の作業範囲に応じて実施すること。

イ その他の提案

上記のほか、分析および誤回答防止のための取組を円滑に進めるために対応可能な事項（幼稚園と保育園、国民健康保険と後期高齢者医療制度のように、自治体特有の回答に影響を与えやすい事業や過去に実施し終了した事業等への的確な対応）があれば提案し、区の承認を得た上で実施すること。

(5) 次期チャットボットの運用支援

ア 問い合わせ対応

システムの操作方法等、運用管理に関する区からの問い合わせに対応すること。受付及び回答手段は、電話又は電子メールとするが、緊急性の高いものについては、電話を利用すること。問い合わせ対応は、原則として平日の午前 9 時から午後 5 時までとすること。ただし、緊急時は、区と協議の上可及的速やかに対応できるよう、時間外でも対応できる連絡先を準備すること。

なお、受託者が運用支援等を区の承認の上、別の者に委託している場合も、上記を満たす対応を行えること。

イ 運用支援

次期チャットボットを運用する中で、設定変更等の作業が必要となった場合、区と協議の上、可能な範囲で実施するとともに、必要な支援を行うこと。

ウ 運用報告書の提出

サービスイン後、毎月の業務完了後に運用報告書を速やかに提出すること。なお、「(4)分析および誤回答防止のための取組」を実施した月はその取組内容を記載すること。

(6) システムセキュリティ・障害対応等

ア システムセキュリティ

システムの安定的運用を図るため、以下のセキュリティ対策が講じられた環境上にシステムを運用すること。

- ① 継続的にセキュリティが確保されるよう努めるとともに、外部からの不正なアクセスへの対策や情報資産の漏えい、改ざん、消去、破壊、不正利用等を防止するための対策が講じられていること。
- ② システムに脆弱性が発見された場合、また、利用しているクラウドサービス等の設定不備により、意図せず情報漏えい等の脆弱性の懸念が発覚した場合には、直ちに区に連絡するとともに、セキュリティ対策を行い、修正されるまでの間は、適宜必要な対策が講じられること。なお、情報漏えい等が発覚した場合、直ちに区に連絡し、協議の上対応するとともに、情報漏えい等の範囲・件数等の調査を実施し、区に報告すること。
- ③ 不正なアクセスがないか検証するため適宜ログを取得し、保存すること。区が要請した場合、直ちにログを提示すること。
- ④ ネットワーク機器等を制御し、サーバに通信できるシステムを限定するための対

策が講じられていること。

- ⑤ サーバ上の蓄積データについて、ファイアウォールの設置やウイルス対策ソフトにより、不正な通信を検知・分析・遮断し、外部への情報漏えいを未然に防止するための対策が講じられていること。

イ 障害対応

- ① 障害に対する予防、発生時の迅速な処理手順、再発防止のための方策等について、障害管理計画を作成し、安定的な稼働管理を行うこと。
- ② 障害が発生した場合に、速やかに対応できるよう、緊急連絡先を準備すること。
- ③ 次期チャットボットに係る各種設定、区職員が管理画面を用いて登録した設定等についてはバックアップを取得し、障害が発生した場合においても速やかに復旧できる体制とすること。

ウ サービス停止時の対応

- ① 計画的なシステムの停止

事業者がシステムを停止する場合は、利用者への影響を考慮し、遅くともシステムの停止の 7 日前までに区と協議の上、決定すること。その際、システムの利用に支障がないよう代替手段を提示すること。ただし、緊急でやむを得ない場合はこの限りではない。

- ② 想定外のシステムの停止

計画的なシステム停止以外の要因によりシステムが停止した場合には、事業者は速やかに区に連絡するとともに、復旧または代替手段を用意し、サービスの安定的な運用に努めること。

7 納品物

- (1) 次期新宿区総合案内用 A I チャットボットシステム
- (2) 業務計画書
- (3) マニュアル
- (4) 運用報告書（サービスイン後、毎月）
- (5) その他当該業務の履行により派生した資料等

8 業務完了報告

構築については構築完了後、速やかに完了届を区に提出すること。運用保守については毎月の運用報告書の提出をもって完了報告とする。

9 支払い方法

(1) 構築費用

区の定める手続きに従い一括で請求するものとする。区は請求書を受理したときは、その日から30日以内に支払うものとする。

(2) 運用保守費用

区の定める手続きに従い毎月請求するものとする。区は請求書を受理したときは、その日から30日以内に支払うものとする。

10 その他

- (1) 本仕様書に記載のない事項及び実施にあたり、変更・問題が生じた場合は、必要の都度、事業者と新宿区による協議の上、対応すること。
- (2) 契約の履行にあたっては、「新宿区における障害を理由とする差別の解消を推進するための職員対応要領」にある障害者への配慮等の実践に努めること。
- (3) 契約の履行にあたっては、「新宿区環境マネジメント」の取り組みに協力すること。
- (4) 契約履行期間の満了など、本業務が終了となる場合には、事業者は区の指示のもと本業務終了日までに区が本業務を継続できるように必要な措置を講じること。また、業務引継ぎに伴うサービス移行等に必要となるデータ等を円滑に提供できるようにすること。なお、移行用のデータ作成等に係る費用は本契約に含まれるものとし、新たな費用は発生しないものとする。
- (5) 本サービスに関して作成されたデータや画像等の著作権については、区に帰属するものとする。
- (6) 本サービスに関して作成されたデータや画像等に、受注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、情報等を含む。）が含まれている場合は、権利は受注者に保留されるが、区が利用するために必要な範囲で、これを無償で利用できるものとする。
- (7) 事業者は区に対し著作人格権を行使しないものとする。第三者から納品物に関して権利侵害に関する訴えが提起された場合は、受託者の責において解決するものとする。
- (8) 本業務に関する情報の全部又は一部を、区の承諾を得ずに、区の指示する目的以外に使用・複写・複製、又は第三者に提供してはならない。
- (9) 本件業務の履行過程において知り得た区の情報及び本システムの利用者に関連するすべての情報について、区の求めがあったとき、又は本件業務のために必要がなくなったときには情報を破棄すること。
- (10) 契約の履行にあたっては、感染症の拡大防止に努めること。
- (11) 当該業務に際しては、新宿区セキュリティポリシーを遵守するとともに、作業により知り得た情報の漏洩、目的外利用及び第三者への提供等を行わないこと。また、区のネ

ットワークやシステムに支障のないよう、十分に注意すること。

- (12) 情報セキュリティの重要性について十分な認識を持ち、業務を行うに当たっては、新宿区情報セキュリティ規則・対策基準に則り、従業員への教育の実施等、必要な措置を講じること。