

## 庁外向け生成 AI チャットボット用サービスの賃貸借及び運用保守業務調達仕様書

### 1. 本案件について

#### (1) 調達件名

庁外向け生成 AI チャットボット用サービスの賃貸借及び保守業務（以下、「本業務」という。）

#### (2) 本業務の目的

本業務は、宮崎県において（以下、「本県」という。）、県民や事業者等（以下、「県民等」という。）からの申請方法等に関する県への問い合わせに対し、生成 AI チャットボットが 24 時間 365 日自動応答する庁外向け生成 AI チャットボットを構築するためのサービス（以下、「サービス」という。）の賃貸借及び運用保守業務を調達し、電話対応等の業務負荷を軽減し、業務効率化と県民等の利便性向上を図ることを目的とする。

### 2. 利用・賃貸借及び保守期間

令和 8 年 7 月 1 日から令和 11 年 3 月 31 日まで

### 3. 本業務に係る調達範囲

本業務における調達範囲はサービスの提供（運用保守を含む）である。

### 4. 対象業務

本業務における対象として予定している業務の概要は、下表 4-1 のとおり。

s なお、対象となる業務については、変更となる場合があることに留意すること。

表 4-1 システム化対象業務

	業務名	所管課	業務概要
1	介護保険サービスの認可・指定、届出等に係る問合せ	長寿介護課	介護保険法に基づく介護サービス事業所等の認可・指定申請、届出等に関する問合せへの対応
2	食品の営業許可申請等に関する問合せ	衛生管理課	食品衛生法に基づく飲食店営業や製造業等の新規営業許可申請、継続更新、施設の譲渡・承継等に関する手続きの案内、および施設基準や必要書類に関する問合せへの対応。食品衛生法、食品表示法に基づく食品に関する問合せへの対応
3	屋外広告物の申請に係る問合せ	都市計画課美しい宮崎づくり推進室	屋外広告物法および条例等に基づき、看板等の設置許可申請、継続・変更の手続き方法、表示の規格（高さ・面積等）、禁止

	業務名	所管課	業務概要
			区域・制限区域や手数料に関する問合せへの対応

## 5. スケジュール

本県の考える主なスケジュール（予定）は以下のとおりである。

- (1) 令和8年6月上旬 契約締結
- (2) 令和8年7月1日 本県へのサービス提供開始
- (3) 本県側でユーザーテストを実施した後、順次、県民等に向けて公開予定

## 6. 機能要件

機能要件は以下のとおり。なお、記載の内容を上回る提案等については、積極的に評価する。

### (1) チャットボット機能

- (ア) 県民等がブラウザ上で入力した問合せに対し、LLM を活用した対話型コミュニケーションにより、AI が的確な回答を自動生成し、回答できること。
- (イ) 県民等は、チャットのメッセージ欄からテキスト入力で自由な質問が入力できること。
- (ウ) ユーザーの曖昧な質問（登録されたFAQとのキーワードの不一致や表記のゆれ、複数の意味をもつ単語が問い合わせに含まれていた場合など）に対して、類似した問合せへの回答例を複数表示したり、聞き返して自然に会話したりすることで、適切な回答を表示する機能を有すること。
- (エ) 県指定のデータ等（csv、Excel データ、PDF データ、テキストデータ、本県HPのWeb サイト等）を基に回答を生成できること。指定の情報以外からは回答を生成しないこと（RAG（拡張検索機能による生成）を想定）。
- (オ) 回答の際に、テキスト回答のほか、本県HPのリンクや添付資料等の表示が可能であること。
- (カ) 「4 対象業務」で挙げた3業務への対応を基本とし、それぞれに独立したチャットボットを提供できること。独立とは、県民等がそれぞれ別個のURL等でアクセスでき、チャットボットごとに指定したデータのみを参照して自動回答する仕組みを想定している。
- (キ) 県民等が回答に関する解決有無などをフィードバックでき、結果を統計に利用できること。また、利用者が未解決のフィードバックを返した場合、もしくはチャットボットで回答が生成できない場合に、県が指定する問合せ先の案内ができること。
- (ク) 県民等が24時間365日いつでも利用できること（計画的なメンテナンス等に伴う停止時間を除く）
- (ケ) 対象業務で挙げた3業務合計で、月間5,000回以上の応答（やり取り）が可能

であること。上限に達した場合には、県民等に対して適切な案内ができる機能を有していること。

(2) ハルシネーション対策

- (ア) 出典情報の表示（回答の末尾に、参照した情報・リンクを表示するなど）ができること。
- (イ) 免責事項（AI の特性や情報の正確性に関する事項）や利用上の注意点などを表示（例えば、チャットボットとの対話画面トップなど）ができること。

(3) UI

- (ア) 県民等が PC もしくはスマートフォン、タブレットで利用することを想定したレスポンシブデザインとし、ユーザビリティの高い UI であること。
- (イ) 任意の場所にチャットボット起動用のリンクを埋め込んだり、二次元コードにしたりするため、チャットボット起動用の URL を発行できること。

(4) インポート・エクスポート

- (ア) 本県指定のデータ（csv、Excel データ、PDF データ、テキストデータ、本県HPの Web サイト等）を本県職員が管理者画面上から簡易にインポート・修正（差し替え）・削除ができること。
- (イ) 文字やスキャンデータを OCR して読み取る機能があること。
- (ウ) インポートできる情報の容量上限が各チャットボットあたり 2GB 以上であること。
- (エ) インポートした情報を本県職員が簡易にエクスポートできること。

(5) 管理機能

- (ア) チャットボットのチューニングやメンテナンス等を行う管理機能（以下、「管理システム」と言う。）を有すること。
- (イ) 管理システムは、アプリケーションなどのインストール不要で、対応ブラウザからアクセス、利用が可能であること。
- (ウ) 管理システム上で本県が指定する職員にアカウントを付与ができ、職員単位で操作権限・アクセス／閲覧権限の設定が可能であること。また、アカウント数の上限は設けないこと。
- (エ) 管理システム上で、チャットボットの応対に係る状況（県民等の質問内容、質問日時、チャットボットの回答内容、フィードバック結果等）を確認することができること。また、それを csv 等で出力できること。
- (オ) 管理システム上で、チャットボット全体の利用状況（県民等のチャットボット利用回数、チャットボットの会話数、回答到達率、離脱状況、離脱ポイント等）が確認できること。また、それを csv 等で出力できること。

## 7. 非機能要件

### (1) 利用環境

#### (ア) 県民等

##### ① 利用時間

県民等へのサービスの提供時間については、24 時間 365 日とすること。ただし、計画停止に基づく時間を除く。なお、計画停止については本県に対し、30 日前までにメールで通知を行うこと。

##### ② 利用端末

県民等がサービスを利用する端末は、PC（デスクトップやノート PC）、スマートフォン、タブレットなど、多様な利用端末が想定される。

#### (イ) 本県

##### ① 利用時間

原則として、平日の午前 8 時から午後 6 時である。

##### ② 利用者・利用規模

本県職員（会計年度任用職員含む）であり、利用者数（利用端末数）は、10 名（10 台）程度である。

##### ③ 利用端末

現在本県にて使用している一括導入 PC とすること。ただし、本県の端末の状況は、複数の利用環境があることに注意すること。一括導入 PC の代表的な仕様を以下に示す。

表 4-3-1 一括導入 PC の仕様（代表例）

No.	種別	使用ソフトウェア
1	型	・ A 4 ノートタイプ
2	CPU	・ Intel Core i5 1335U 相当以上
3	メモリ	・ 8GB 以上
4	OS	・ Windows 11 Pro 64 ビット（日本語版）
5	Web ブラウザ	・ Microsoft Edge ※その他のブラウザの利用についてはデジタル推進課との協議事項
6	ウイルス対策ソフト	WatchGuard EPDR
7	クライアント管理ソフト	SkySea Client View
8	その他のソフトウェア	Microsoft365、Adobe Reader（最新版）

※OS、Web ブラウザ、ウイルス対策ソフト及び各種ソフトウェアは、常に最新のパッチが適用されている。

※本システムは端末に搭載された Web ブラウザから利用可能であり、かつシステムの利用にあたりアプリケーション等の追加インストールを必要としないこと。

### (2) データセンター

導入するクラウドサービスは、政府情報システムのためのセキュリティ評価制度

(ISMAP)に準拠もしくは準拠予定のサービス上で構築されていることが望ましい。  
また、本サービスを提供するためのサーバー（クラウド環境）およびデータが保存される拠点が、日本国内にあること。

(3) 性能要件

- (ア)最も簡易的な「質問送信」から「回答表示」までのレスポンス時間を原則数秒以内とすること。
- (イ)なお、同時アクセスがあった場合も、上記レスポンス時間をクリアすること。

(4) 障害対応

障害の発生、計画的なサービス停止以外の要因によりサービスが停止した場合には、受託者は速やかに本県に連絡する（原則として、1 時間以内に本県に一次回答を行う）とともに、復旧又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。

(5) セキュリティ

下に示す要件に留意し、セキュリティを担保すること。

表 4-7-1 セキュリティ要件

要件	内容	
アクセス・利用制限	本システムは、利用者毎のアクセス管理が行われ、割り当てられた権限の範囲で操作可能な仕組みであること。	
データの取扱い	伝送データの暗号化の有無	伝送データについては、SSL/TSL 等の暗号化通信により第三者からの盗聴や改ざん等をされること無く安全に通信できること。
	蓄積データの暗号化の有無	蓄積データについては、認証情報を暗号化し管理すること。
	個人情報	利用者が誤って個人情報を入力するリスクを軽減するため、利用開始前に個人情報等を入力しないよう注意喚起する仕組み（免責事項の表示・同意確認等）を設けること。
	二次利用の禁止	本県がアップロードしたデータや入力ログ、県民等が入力したプロンプトが、生成 AI の学習に利用されない仕様であること。
ウイルス対策	本システムは、ウイルスやマルウェア等に対する対策を講じること。	

8. 運用保守

- (1) 県民等が計画停止等を除いて 24 時間 365 日利用できるよう、サービスの継続性を維持するための運用・保守を実施すること。
- (2) 導入支援および精度向上支援
  - (ア)導入に際して、本県職員に対して、サービス概要、管理システムの操作や機能のレクチャー、もしくは、マニュアルを提供すること。
  - (イ)AI が正確に回答しやすい参照データの作成方法や、データの構造化に関するノ

ウハウ・ガイドラインを提供するなど、回答精度向上支援を行うこと。

9. 知的財産権等

本システムにおいて県が作成・登録したデータおよび蓄積されたログデータの所有権や知的財産権等は、県に帰属する。

10. その他

本仕様書に定めのない事項については、県と受託者で協議の上、決定する。