

糸島市市民向け生成 AI チャットボットサービス構築業務 基本仕様書

1 業務名

糸島市市民向け生成 AI チャットボットサービス構築業務

2 業務目的

本業務は、生成 AI を活用し、本市の公式ホームページや内部資料等のデータを基に、市民からの多様な問い合わせに対して、自然な対話形式で回答可能なサービス（以下「サービス」という）を構築することを目的とする。

これにより、市民に対しては 24 時間 365 日の問合せ対応による利便性向上を提供し、職員に対しては、問合せ傾向の分析や電話・窓口対応の削減による業務効率化を実現する。

3 想定スケジュール

本業務の想定スケジュールは以下のとおり。ただし、正式なスケジュールは、発注者と受注者の間で協議の上決定することとする。

- ・契約締結 令和 8 年 7 月中
- ・サービス利用開始希望日 令和 8 年 9 月 1 日

ただし、上記サービス利用開始希望日に間に合わない場合には、その理由を明確にした上で、サービス利用開始日を令和 8 年 1 2 月 1 日までの間に設定したスケジュールの提案を行ってよい。

4 業務内容

本業務では、上記の業務目的実現のために、次に記載の事項について遂行項目のとおりにする。

(1) 業務体制の整備

受注者は、業務の遂行にあたり業務計画書を作成すること。また、複数人で構成された体制を整備し、発注者と円滑な意思疎通が図れるよう留意すること。なお、報告、協議、助言、およびその他必要なコミュニケーションについては、定期的に対面または Web 会議形式にて行うこと。

(2) サービスの利用環境の提供

本サービスが備えるべき利用機能の要件は、「別紙：要件一覧」にて示すとおり。

受注者は、機能要件一覧のうち「必須」とされている要件をすべて満たすサービスを提供すること。

(3) 運用及び保守

本サービスが備えるべき運用及び保守の要件は、「別紙：要件一覧」にて示すとおり。

受注者は、機能要件一覧のうち「必須」とされている要件をすべて満たすサービスを提供すること。

(4) 研修

サービスの利用にあたって、以下の研修を実施すること

① 管理者向け研修

- ・サービスの運用管理者向けのシステム操作研修
- ・対象人数：最大6名を想定
- ・研修はオンサイトもしくはWebミーティング形式で実施すること
- ・ユーザー向けにサービスの操作方法を説明するマニュアルの提供

② 職員向け研修

- ・職員向けのシステム利活用研修
- ・対象人数：最大50名×2回を想定
- ・研修はオンサイトもしくはWebミーティング形式で実施すること
- ・研修動画は録画し、参加者以外も視聴できるようにすること
- ・ユーザー向けにサービスの操作方法を説明するマニュアルの提供

(5) 運用支援対応

本サービスの利用における管理者の運用業務に関する支援を、年45時間の範囲で対応すること。支援内容は別途、発注者と受注者の間で協議の上決定することとするが、概ね以下の内容を想定しているものである。

- ・使用状況及びログ（解決率の低い質問の抽出等）の分析サポート
- ・回答精度向上のためのプロンプトの調整
- ・FAQの追加提案
- ・市公式ホームページへの改善に関する助言（本サービス以外の生成AIサービスでの回答精度向上を含む）
- ・その他運用に係るサポート

6 参考資料の貸与・提供

発注者は、本業務の履行に際し必要と認めるものに限って、受注者に資料を貸与・提供する。

7 その他

(1) 本提案は、1事業者ごとに1提案を上限とする。

(2) 本提案は、「糸島市生成AIチャットボットサービス構築業務委託先候補者」を選定するものであり、本市の都合で契約締結を行わない場合があることに留意すること。

- (3) 本提案の評価は、提案者の技術力などを評価するために行うものであって、提案書に基づき、そのまま業務を了承するものではないので留意すること。
- (4) 成果品（業務の履行過程において得られた記録等を含む）を第三者に閲覧させ、複製させ、又は譲渡してはならない。ただし、発注者の承諾を得た場合はこの限りではない。
- (5) 市が提供したデータ、および本業務を通じて市が独自に作成した学習データ等の権利は発注者に帰属し、システム本体、プログラム、汎用的なテンプレート等の権利は受注者に帰属する。