

仕様書

本業務は、事業者からの問合せに対し対話型の生成AI連携チャットロボットによる自動応答により回答するとともに、チャットロボットで回答できない内容について事業者が入力フォームから送信した質問を管理し、回答等を行うためのソリューションの導入、運用等を行うものである。

1 システム稼働条件

(1) 利用者

本サービスの利用者（以下「ユーザー」という。）は指定障害サービス等事業所等を対象とし、投入ドキュメントやフォームの管理等を行う管理者（以下「管理者」という。）は15名以内を想定する。

(2) 利用時間

原則、24時間365日利用が可能であること。サービスの品質を維持・向上させるために必要なメンテナンス等に伴う一時的なサービス利用停止時間が発生する場合は、事前に管理者に対して通知するものとする。

(3) 言語

管理者が、日本語で操作できること。

(4) 対応 OS・ブラウザ

ア OSはWindows、MacOS、android、iOSに対応し、パソコン、スマートフォン、タブレット端末で利用できること。

イ ブラウザはChrome、Edge、Safariに対応していること。（特定のブラウザが保有する機能に依存しないこと。また、ブラウザの機能拡張等の操作を必要としないこと。）

ウ 利用者が入力するパソコン、スマートフォン、タブレット端末に応じて、適切なサイズに画面調節されること。

(5) その他

チャットロボットと入力フォームについては、必ずしも一体のサービスでなくても差し支えない。

2 チャットボットのシステム概要

(1) 機能

ア 大規模言語モデルを利用し、Retrieval-Augmented Generation (RAG) を活用した対話型の生成AI連携チャットロボットであること。

イ セマンティック検索等によって、入力された問合せの文脈や意味をとらえ、的確な回答を導くことができること。

ウ 生成された回答内容に対して、ユーザーは追加で質問をすることができる「連続対話」が可能であり、「連続対話の上限」を設定できること。追加質問に対する回答は、それまでの会話の文脈を考慮した内容であること。

エ 生成された文章はマークダウン形式等で出力され、太字やリスト形式など視認性を高めた状態で、web ブラウザ上で表示することができること。

オ チャットボット機能は、web ブラウザ上で操作が可能なこと（以下、チャットボット機能をユーザーが使用する際の表示画面を「チャット画面」という）。

カ チャット画面は、ユーザーの利用端末のブラウザ上に表示され、ユーザーが操作するパソコン等端末機器やブラウザのサイズに応じて表示が適切な状況に変化すること。

また、以下のブラウザの最新版に対応していること。

- ・ Microsoft Edge
- ・ Google Chrome
- ・ Safari

キ チャット画面は、直感的なユーザーインターフェイスを持ち、わかりやすさに十分配慮したものであること。回答文には、回答生成の根拠として採用したドキュメント名及びリンクを出典として提示すること。

なお、複数ドキュメントから回答を生成した場合は回答文中に都度出典リンクを提示し、回答文の各種情報と出典の関係性を明らかにすること。

ク チャットボットの精度改善をサポートする機能として、出典の表示機能とは別に、ユーザーの質問に基づき生成された検索クエリ、検索クエリに基づき得られた関連情報の検索結果、言語モデルが取捨選択した情報の一連の生成プロセスを可視化する機能を有すること。

ケ チャットボットが提示した回答に対し、ユーザーが「解決した」「解決しなかった」などの評価を選択する表示を設けることができること。

コ チャットボットを起動した際の発言として、下記設定が可能なこと。

- ・ 任意のメッセージを登録できること。
- ・ マークダウン形式でテキストリンク設置や文字装飾ができること。
- ・ よくある質問が記載されたボタンを設置できること。ユーザーがボタンを押下すると直接入力の手間なく質問を行うことができること。

サ 回答の精度に不安がある場合は、回答できる情報がない旨を伝えることができること。

(2) データ登録

ア データ登録、利用状況の閲覧が可能な管理画面機能は暗号化システムを採用した web 上で実行され、かつ、ユーザー認証を経てから利用できるとし、ユーザー認証されていないアクセスはブロックすること。

イ ドキュメントの登録・修正・削除を管理ツールから一括及び個別で操作できること。当該ドキュメントの登録等のチャット画面への反映は速やか（10 分程度以内）に行われること。

ウ 管理ツールからドキュメントを登録する際に、タグや関連キーワード追加など特別なチューニング設定を行うことなく、適切に回答できること。

エ ファイル形式として、pdf、doc、docx、xls、xlsx、ppt、pptx が登録可能なこと。

(3) 利用状況の記録・確認

ア ユーザーからの問合せに対するチャットボットの対応に係る状況（投入ドキュメントごとのユーザーに対し提示した回数及びユーザーが閲覧した回数等）を記録し、管理ツールで確認できること。

イ チャットボット全体の利用状況（ユーザーのチャットボット利用回数等）を記録し、管理ツールで確認できること。

ウ チャットボットが回答を行った総数とは別に、出典を含んで提示できた回答を「有効な回答」とし、この件数も管理ツールで確認できること。

(4) その他機能

ア 全ての機能は暗号化システムを採用した web 上で実行されること。

イ 本市職員が専用の web システム上にアップロードした情報について、当該サービスを利用する第三者が、出典リンクを経由する場合を除いてアクセスすることができないこと。

ウ 本市の当該サービス利用契約終了後又は契約解除後において、本市がデータ等の廃棄請求をした場合は、速やかにデータ等を廃棄するものとする。また、特段の申入れがない場合も、本市のサービス利用終了後 30 日以内に、データ等の削除を行うこと。

エ オプトアウト申請を通過している、又はデフォルトでオプトアウトしていること。

オ チャットボットに必要なサーバ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。

カ プロンプト・インジェクション対策を有すること。

キ 障害が発生しないよう監視等を行い、障害が発生した場合は确实かつ速やかに復旧すること。

ク チャットボットへの不正アクセスを防止するための対策を実施すること。

ケ 利用者がチャットボットに入力した情報を第三者に提供しないこと。

3 入力フォームのシステム概要

(1) 機能

ア 専門知識がなくても、ノーコードでフォームが作成できること。

イ フォームの作成に当たっては、条件分岐選択機能やファイルアップロード機能、リアルタイムバリデーション機能を有していること。

ウ 入力フォームは、ユーザーの利用端末のブラウザ上に表示され、ユーザーが操作するパソコン等端末機器やブラウザのサイズに応じて表示が適切な状況に変化すること。

また、以下のブラウザの最新版に対応していること。

- ・ Microsoft Edge
- ・ Google Chrome
- ・ Safari

(2) 管理機能

ア 入力フォームへの入力データや回答等の進捗ステータス、対応者を、フォームごとに確認できる管理画面を有していること。また、対応状況をダッシュボードなどで可視化できること。

イ 入力フォームへの新規登録や管理画面からの連絡に対する返信があった際は、メール等で管理者に通知すること。

ウ 管理者ごとに権限を設定できること。

エ フォームへの入力内容の集計機能やCSV等でのエクスポートが可能なこと。

(3) その他機能

ア 本市の当該サービス利用契約終了後又は契約解除後において、本市がデータ等の廃棄請求をした場合は、速やかにデータ等を廃棄するものとする。また、特段の申入れがない場合も、本市のサービス利用終了後30日以内に、データ等の削除を行うこと。

イ 必要なサーバ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。

ウ 障害が発生しないよう監視等を行い、障害が発生した場合は速やかかつ速やかに復旧すること。

エ 入力フォームや管理画面への不正アクセスを防止するための対策を実施すること。

オ 利用者が入力した情報を第三者に提供しないこと。

4 導入支援

- ア 管理者がスムーズに利用を開始できるよう、使用開始初期に、管理者に対しサービス利用に係る説明会等のサポートを実施すること。
- イ 管理者からの問合せ（電話又はメール）窓口を設けること。

5 成果物の提出

チャットボット等の導入効果を検証し、アクセス数や回答状況等を報告すること。

6 その他

この仕様書に定めがない事項及び作業に関して疑義が生じた場合には発注者及び受注者の双方で協議のうえで決定するものとする。