

仕様書

1. 件 名 AI チャットボットサービスの利用

2. 数 量 1 ライセンス

3. 使用目的

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。

4. 納入期限 令和8年度中

(使用期間：契約締結日から令和9年3月31日(水)まで)

5. 構成及び企画

相当品可。相当品の場合は、別紙記載の機能を有すること。

6. 納入場所

京都市保健福祉局健康長寿のまち・京都推進室 介護ケア推進課執務室内

7. 検査

担当者が所定の要件を満たしていることを確認したことをもって検査合格とする。

8. その他

本仕様書に記載の事項について生じた疑義については、担当者と協議すること。

(要求者)

部課名：京都市保健福祉局健康長寿のまち・京都推進室
介護ケア推進課

担当：長谷、高瀬

(TEL) 075-222-3802

(E-mail) kaigo-1001@city.kyoto.lg.jp

機能・サービス一覧

1. システム稼働条件

(1) 利用者

チャットボットへの問い合わせをする利用者（以下「ユーザー」という。）は指定介護サービス等事業所等を対象とし、投入ドキュメント管理等を行う管理者（以下「管理者」という。）は 15 名以内を想定するものとする。

(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

①OS 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。

②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。)

2. システム概要

(1) チャットボット機能

①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 連携チャットボットであること。

②回答につかうドキュメントの総容量は 50GB まで登録できること

③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」が可能であること。追加質問に対する回答は、ひとつ前の質問の前提条件を引き継いだ内容として回答できること。

④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）。

⑤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。

●ユーザーが利用するチャット画面は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

⑥チャット画面は、直感的なユーザ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。

- ⑦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。
- ⑧チャットボットを起動した際において、下記設定が可能なこと。
 - メッセージを記載できること。
 - マークダウン形式で記載できること。
 - よくある質問を設置できること(4つ程度)。
- ⑨PDF ファイル内の画像や紙のスキャンデータに含まれる文字を認識し、テキストとして抽出できる OCR (光学文字認識) 機能を持つこと。
- ⑩回答の根拠として参照した PDF ドキュメントの具体的なページ番号を提供できること。提供されたページ番号は、専用の独自 PDF Viewer を通じて直接確認でき、ユーザーが迅速に回答根拠をレビューできること。
- ⑪画像認識機能があること。PDF ファイルの場合、機能を選択して資料を読み取り、マルチモーダル生成 AI の画像認識性能を活かし、オブジェクト(画像・図・イラスト・グラフなど)の意味を言語化できること。
- ⑫リスト認識機能があること。Excel ファイルおよび CSV ファイルでその内容が一覧表の場合、データ行に存在する全てのデータが、1 行目に定義した見出し項目の内容であることを明確にした状態でチャックを生成できること。
- ⑬登録ドキュメントからの回答の他、特定のドメインを指定することにより、その配下の Web サイトの情報からも回答が得られること。
- ⑭ドメインの指定については予め複数の設定ができること。

(2) データ登録

- ①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 上で実施し、かつ、ユーザー認証を経てから利用できることとし、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。
- ②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。
 - 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。
- ③管理上の視認性の観点から、各ドキュメントはフォルダ分けされた UI で管理ができること。
 - 作成できるフォルダは 1 階層以上とし、最大 300 フォルダまで作成できること。
- ④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

- ①ユーザーからの問い合わせに対するチャットボットの応対に係る状況（投入ドキュメント毎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。
- ②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。
- ③チャットボットの会話ログを AI で分析し、回答できなかった質問傾向についてグラフなどを含むレポートを出力する機能があること。

（４）その他機能

- ①全ての機能は暗号化システムを採用した web 上で実施すること。
- ②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。
- ③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（本市がアップロードした契約書等を含む。）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、本市から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。
- ④オプトアウト申請が通過していること。
- ⑤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。
 - 本サービスのアプリケーションおよび顧客データ（本市が登録・入力するデータ）の保存先となるサーバ等は、日本国内のデータセンターに設置されていること。
 - 生成 AI モデル等の一部機能について、処理が日本国外で行われる可能性がある場合は、当該処理が回答生成等に必要範囲に限定され、顧客データ（本市が登録・入力するデータ）の保存先となるサーバ等は日本国内に設置されていること。
 - サービス提供事業者について、ISO/IEC27001、ISMS、プライバシーマーク等の情報セキュリティ管理に関する認証を取得していること。
 - 本サービスが利用するクラウド基盤については、ISO/IEC27017 等のクラウドセキュリティ認証を取得していること。
 - クラウドサービスの利用契約に関連して生じる紛争については、日本法を準拠法とし、日本国内の裁判所を専属的合意管轄裁判所とすること。
- ⑥プロンプト・インジェクション対策を有すること。
- ⑦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確実かつ速やかに復旧すること。
- ⑧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。
- ⑨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. 導入支援

- ①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。
- ②管理者からの問い合わせ（電話もしくはメール）窓口を設けること。

4. 成果物の提出

チャットボット等の導入効果の検証用に、アクセス数や回答状況等を確認できる仕様であること。

5. 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。

以上