

職員向け AI チャットボット業務委託 仕様書

1 件名

職員向け AI チャットボット業務委託

2 業務概要・目的

本業務は、検索拡張生成（Retrieval-Augmented Generation。以下「RAG」という。）を用いたチャットボット機能を有する生成 AI サービスを提供するもの。各課に存在する業務マニュアル等の内容を AI に参照させ、AI が本市専用チャットボットとして、職員の質問に回答可能な環境を整備することで、職員の業務効率化を図ることを目的とする。

3 契約期間

契約締結日から令和 8 年 3 月 31 日まで

ただし、サービス利用期間は令和 7 年 10 月 1 日から令和 8 年 3 月 31 日までとする。

4 履行場所

春日部市役所 外市が指定する施設

5 業務内容

(1) RAG を用いたチャットボットサービスの提供

RAG を用いたチャットボット機能（庁内ドキュメントをアップロードし、その内容を基にした回答が可能である）及び生成 AI によるサービスを提供すること。

(2) 運用・保守・サポート

春日部市のシステム管理者である行政デジタル改革課からの操作方法等に関する問い合わせは電話やメール、専用フォーム等で受け付けられること。

問い合わせ対応については、平日 9 時～17 時とする。ただし、土日、祝日、年末年始を除く。

障害が発生した場合は、即時対応し原状復帰すること。障害対応終了後は、特に重要な障害については、障害の発生原因や対応策、障害防止策を記した報告書の作成をすること。

受注者がサービスを停止する場合は、サービス利用者への影響を考慮し、遅くともサービス停止の 7 日前までに報告すること。ただし、緊急でやむを得ない場合はこの限りではない。

稼働率は 99.5%以上を目標とすること。ただし、予め計画されたシステムメンテナンス等による停止は除く。

(3) 導入 研修

導入時に生成 AI の活用方法と基本操作について学ぶためのオンライン研修を実施すること。この研修では、ツールの利用方法と効果的なプロンプト（指示文）の作成方法を学ぶ内容とすること。

すべての研修はオンライン（アーカイブによる方法でも可とする。）で実施し、全職員が参加可能とすること。また、導入研修に関する費用については、初期導入費用に含

めること。

ア オンライン研修の場合

研修内容は、庁内において出席できなかった利用者が学べる体制を整えるため、録画し、収録内容について本市の研修に使用することを承諾すること。

研修の当日運営に関する打合せを、対面形式又はオンライン形式で2回程度実施すること

※研修回数は少なくとも2回を予定しており、研修の時間の目安は2時間とする。研修実施日については契約締結後協議するものとする。

イ アーカイブによる研修の場合

受注者が指定するサイト内などで閲覧ができるような体制を整え、契約期間中において、利用者が任意にアクセスでき、繰り返し確認できるものとする。

6 機能要件

(1) サービス全般

ア LGWAN-ASP で提供されるサービスであること。

イ Microsoft Edge で利用できるものであること。

ウ インターネット経由でサービス提供する SaaS 型のシステムであること。

エ 生成 AI に入力した情報が学習に利用されないこと。

オ 禁止ワードや機密情報の入力制限の機能を有すること。

カ RAG を用いたチャットボット機能を有する（庁内ドキュメントをアップロードし、その内容を基にした回答が可能である）こと。機能は「(2) ドキュメント検索機能」に記載する要件を満たすこと。

キ 利用者の質問に対し、生成 AI 技術を活用して柔軟な回答を提供し、業務効率化に寄与するものであること。

ク 自然言語（日本語を含む多言語に対応）による質問応答が可能であること。

ケ 質問内容の文脈に応じた回答が生成できること。

コ 直感的なユーザインターフェースであり、操作性および分かりやすさに十分配慮したものであること。

サ 「GPT-4o mini」、「GPT-4o」、を含む複数の言語モデルを選択できること。

シ 利用アカウントは無制限で発行することができ、同時接続 30 人以上が可能であること。

ス 対話履歴の保存が可能であること。

セ 対話型チャット機能を有すること。

ソ 特定のプロンプトをテンプレートとして登録し、簡易に利用できる機能を有すること

タ 「GPT-4o mini」の月間利用想定数は 500 万文字以上であること。

チ 「GPT-4o」の月間利用想定数は 300 万文字以上であること。

ツ RAG を用いず、生成 AI のみの機能を有し、利用者が任意に切り替えることができること

テ 本市のネットワークに起因する遅延を除き、応答時間として、内部ネットワーク内における画面遷移に要する時間が平均 3 秒以内である割合が 95%以上を目指すこと。

ト 本サービスで使用するサーバーやデータの保管場所は、日本国内に限定すること。

(2) ドキュメント検索機能

ア 回答と回答の根拠となるドキュメントの内容をサービス上で同時に閲覧することができる機能を有すること。

イ データ連携として登録が可能なファイル形式は以下とすること。

テキスト、Word、CSV、PDF、PowerPoint、Excel

ウ 管理者のみならず、一般ユーザもドキュメントがアップロードできること。ただし、この機能は管理者権限にて有効・無効が切り替えられること。

エ ドキュメントのアップロード容量はサービス全体で5GB以上確保されていること。

(3) 管理者機能

ア 利用状況等を把握できる管理者権限を持ったユーザが作成可能であること。

イ ユーザーの利用履歴を確認できること。

ウ 管理者はユーザの登録・削除ができること。ユーザの登録では、複数のユーザをCSV等で一括で登録できること。ユーザーの削除については、管理画面から一括削除もしくは、CSV等で一括で削除ができること。また、登録するユーザごとに、「ドキュメント検索機能」の機能の有効・無効を切り替えられること。また、登録したユーザをグループとして分類できること。

エ プロンプトの共有設定ができること。

7 成果物

成果物の内容と期日は、以下のとおりとする。

(1) ユーザー、管理者マニュアル：契約締結後、14日以内

(2) 委託金額内訳書、業務工程表及び情報資産取扱規約：契約締結後14日以内

(3) サービスレベル保証書：契約締結後、14日以内

(4) 現場責任者及び技術管理者の通知：契約締結後、14日以内

8 支払方法

(1) 各月の検査合格後、受注者の請求書に基づき翌月末までに毎月支払うものとする。

(2) 初期導入費は、最初の月額料金の支払い時に月額料金に加算して支払うものとする。

9 個人情報の取扱い

受注者は、本業務の実施にあたって、春日部市個人情報取扱特記事項に基づき、個人情報の保護について必要な措置を講じなければならない。

また、受注者は、本業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならない。本契約の終了又は解除後においても同様とする。

10 その他

(1) 本仕様書の内容に定めのない事項および本仕様書の解釈について疑義が生じた場合は、双方の協議のうえ決定すること。

(2) 本契約に際して、受注者は以下の条件を満たさなければならない。

- ア 令和 7・8 年度春日部市物品売買等競争入札参加資格者名簿登載者のうち、「電算業務」の業種の記載があること。
- イ 令和 4 年度以降、国または地方公共団体において少なくとも 1 年以上、RAG の機能を用いたサービスの導入実績があるシステムを納入可能である者