

川崎市生成A I チャットボットシステム試行運用業務委託 基本仕様書

1 件名

川崎市生成A I チャットボットシステム試行運用業務委託

2 履行場所

川崎市川崎区宮本町1番地 川崎市役所内、その他本市が指定する場所

3 履行期間

契約締結日から令和9年3月31日（水）まで

4 目的

川崎市（以下「本市」という。）では、市ホームページ及びLINE公式アカウント上において、窓口手続等に関する市民からの質問に対応する「A I チャットボットシステム」を令和3年3月に導入し、原則として24時間365日運用することで、市民の利便性向上と職員の負担軽減を図っているが、現行システムにおいては市ホームページ上の「よくある質問・FAQ」に該当がない質問に対しては適切な回答ができない等の課題がある。

本委託業務は、「FAQ」の有無に関わらず、市ホームページ等の掲載情報から適切な回答をすることで、本市における更なる市民の利便性向上及び職員の負担軽減を図るため生成A Iによるチャットボットシステムの新規導入を目指し試行運用を行うものである。

5 実施スケジュール

本業務のスケジュールについては、概ね次の期間を想定しているが、運用開始日や詳細は本市との協議により決定する。

- (1) システム構築：契約締結日から令和8年11月30日（月）（予定）まで
- (2) 本市職員を対象とした試行運用：構築業務完了日翌日から最長2か月間
- (3) 試行運用結果の検証：試行運用完了日翌日から令和9年2月26日（金）（予定）まで

6 業務の概要及び費用の考え方

本業務において構築した生成A I チャットボットシステムについて、試行運用の検証結果を踏まえ、本市が本格運用を希望する場合は、本格運用に向けた本市との契約締結の協議に応じるものとする。なお、本格運用開始日については令和9年4月1日以降とし、具体的な日程については別途、本市との協議により決定するものとする。

本業務に係る費用とともに、本格運用を行う場合のシステム運用・保守費用の月額費用についても提案書に明記することとし、本格運用に向けた本市との契約締結を行う場合は、提案書に記載された月額費用を基準とした上で、本市と協議を行うものとする。

なお、令和9年度の契約については川崎市議会における令和9年度予算の議決を要するものとする。

また、本格運用を行う場合のシステム運用・保守業務の算定においては、本仕様書記載内容のほか、次の業務への対応についても想定するとともに、次のアクセス数等を参考とすること。

- ・本格運用開始前に、運用・保守体制などを記した運用・保守計画書を提出し、本市の承認を得ること。

- ・本システムの運用・保守に関する本市からの問合せに対応するとともに、本システム運用のサポートサービスを提供すること。なお、サポートサービスの利用者は本市職員を想定している。

- (ア) 電話(平日午前9時から午後5時受付)又は電子メール(24時間受付)等によるサポートを行うこと。

- (イ) 問合せや依頼された作業について、受付から対応結果までを記録し、対応履歴管理表として管理すること。対応履歴管理表は、本市からの求めに応じて提供すること。

- (ウ) 電話受付時間外の緊急連絡体制を示すこと。

- ・月次で運用・保守報告書を提出すること。報告書には本システム利用状況(アクセス数等)、本システムの運用課題や対応策の提案等を含めること。

【参考】

- ・現行の市A Iチャットボットアクセス数(令和7年度) 206,994件(※1)

- ・市ホームページ閲覧数(令和7年度) 63,630,293件(※2)

- ※1 現行のA Iチャットボットアクセス数は利用者の質問から回答が完了するまでを1回とカウントしている。

- ※2 本市ホームページにおいては利用状況を把握するため、Google社が提供するアクセス解析ツール「Google アナリティクス(GA4)」を活用しており、上記の数値はこのツールによる集計値となる。

7 委託内容

(1) システム構築

ア システム概要

- (ア) 対象 市ホームページ及びLINE公式アカウントからA Iチャットボットシステムを利用する全ての人を対象とする。

- (イ) 対象言語 日本語を必須とするが、多言語対応機能があると更に望ましい。

- (ウ) 利用方法 Webサイト及びSNSアプリ(LINE)で利用可能なものとする。

- (エ) 対象分野 本市ホームページで公開している行政分野全般とする。

- (オ) 利用時間 原則として24時間365日利用可能であること。

イ 実施計画の策定

契約締結後、1週間以内に、本業務に係る業務実施計画書を提出すること。業務実施計画書には、以下の内容その他必要事項を記載し、本市の承認を得ること。

- ・業務スケジュール、作業項目と役割分担
- ・業務実施体制図（連絡先）

ウ 会議の開催・記録

受託者は、本市と調整の上、原則として以下のとおり会議を開催すること。

(7) 進捗報告

システム構築期間中、最大6回まで進捗報告会議を開催し、本業務全体の進行手順の確認、進捗状況の確認、進行上の課題への対応策の協議を行うこと。なお、進捗報告会議は本市又は受託者の求めに応じて追加開催することができるものとする。また、進捗報告会議はオンラインでの実施も可とするが、本市が対面での実施を求める場合、受託者はその求めに応じるものとする。

(4) 会議資料及び議事録の作成

会議に用いる資料の作成は、受託者がすべて実施すること。議事録は、受託者が原則として会議開催後5営業日以内に作成し、本市の承認を得ること。いずれも、電子データを本市へ提出するものとする。

エ システム機能要件

本システムについては、生成AIによるAIチャットボットシステムの試行導入に向けて以下に掲げる機能を構築すること。また、提案者はこれらの仕様を満たした上で、利用者がより利用しやすいサービスとするため、今後の機能向上や追加を可能とする提案、運用の提案を行うこと。

(7) 基本機能要件

a サービス機能

大規模言語モデル（LLM）を活用した生成AIによるチャットボットシステムであること。

b 回答範囲

本市が発信する全ての情報、業務を対象とする。具体的には以下を主な対象とし、その他の情報についても本市の求めに応じて対象とすること。

(a) 本市ホームページに掲載される情報（<https://www.city.kawasaki.jp/> 配下の公開情報を原則として対象とするとともに、詳細な対象範囲は本市が指定するものとする。）

(b) その他、本市が指定する情報

- c システムの構築にあたっては、デジタル庁「行政の進化と革新のための生成A I の調達・利活用に係るガイドライン」（最新版）に準拠するものとし、本ガイドラインに定める方針・留意事項を十分に理解し、生成A I の利用に伴うリスク（誤情報生成、情報漏えい、不適切出力等）に対する対策を講じるとともに、出力の根拠明示、データ管理、セキュリティ対策、ログ管理等を適切に実施し、安全性及び信頼性を確保すること。
- d 表示・入力・問合せ対応機能
 - (a) 利用者が質問を自由なテキスト形式で入力できるようにすること。また、入力された問合せに対し、自然言語処理によって、利用者からの問合せ内容を分析し、大規模言語モデルを活用して、適切で分かりやすい回答を導くことができること。
 - (b) 曖昧な問合せ内容（登録されたデータとのキーワード不一致や複数の意味をもつ単語が含まれている場合など）に対し、生成A I チャットボットが適切な回答を導くことができること。
 - (c) 回答の基となるデータとして市が指定するW e b ページ（市ホームページ等）について生成A I チャットボットに登録できること。市が指定するデータ以外からは回答を生成しないこと。
 - (d) 市が指定するW e b ページ（市ホームページ等）は、ドメインに紐づく各種ページを一括で登録できること。また、市が指定するW e b ページ（市ホームページ等）のデータを定期的に自動で登録できること。もしくは、同等のデータ登録ができること。
 - (e) 市が指定するW e b ページ（市ホームページ等）について、特定のページまたはディレクトリ単位で、生成A I チャットボットの回答対象から除外できること。また、本市が指定するページについては、クロール対象、検索対象及び回答生成の参照対象から除外できること。
 - (f) 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。合わせて、適切な問合せ先を案内するなど、代替手段を表示できること。
 - (g) 特定の質問に対して、固定の回答をする、もしくは回答をしない設定ができること。
 - (h) 問合せ内容に対して、概略的な回答を生成、表示するとともに、詳細な情報を案内するために、情報元となるページタイトル（U R L リンク付）を合わせて表示でき、リンク先（市ホームページ内の該当ページ等）を確認することができること。
 - (i) よくある質問を質問例文の形式で初期画面に表示できること。
 - (j) 市ホームページ等のコンテンツ収集を行う場合は、robots.txt その他サイト管

理者が設定する収集制御に関する設定を遵守すること。また、当該制御によりシステムの運用又は回答精度に影響が生じる場合は、収集対象範囲及び収集方法について、本市及びサイト管理者と協議すること。

(イ) 利用者向け機能要件

a Webブラウザでの動作

- (a) Webサイト上で利用するチャットボットは、特定のWebブラウザや機能に依存しないこととし、直感的なユーザーインターフェースであり、操作性、わかりやすさに十分配慮したものであること。
- (b) 利用者が使用するパソコン、スマートフォン、タブレット端末等により、下記のブラウザで正常に表示し、動作すること。なお、バージョンは企画提案時点での最新版での正常動作を保証すること。

OS	Windows11 以上、Mac OS (Apple がサポートしているバージョン)
ブラウザ	Microsoft Edge、Google Chrome、Safari、Mozilla Firefox、iOS/Android における標準ブラウザ (※)

※スマートフォンは、Android 端末、iOS 端末での動作を保証すること。

b LINEでの動作

本市のLINE公式アカウント上においても利用できること。なお、LINEでの利用においては、API連携等によりLINE上で動作可能であることが望ましいが、市LINE公式アカウントリッチメニューからWebページ上のチャットボット画面へ遷移して利用する形式も可とする。

c 表示

レスポンスデザインに対応し、パソコン、スマートフォン、タブレット端末機器の種類やサイズに応じて表示内容が最適な状態に変化すること。

d ウェブアクセシビリティ

- (a) 市ホームページへのチャットボットのリンク表示又はチャット画面の提供に当たっては、ウェブアクセシビリティに十分配慮すること。
- (b) 市ホームページ上にフロート表示させるなど、チャットボット起動用のインターフェース（以下、「起動ボタン」という。）を組み込む場合は、キーボード操作及び音声読み上げに対応すること。
- (c) 起動ボタン等には適切な代替テキスト又は音声読み上げソフト等の支援技術で認識可能な名称を付与すること。
- (d) 外部サイト又は外部サービスへ遷移する場合は、起動ボタン等において利用者にその旨を明示するとともに、音声読み上げソフト等の支援技術においても認識可能であること。なお、市ホームページのメニュー内等にテキストリンクを表示する

場合は、市ホームページの機能を用いて「外部リンク」等の文字列を付記するものとする。

- (e) 利用者がキーボード操作等により円滑にチャット画面を操作できるよう、適切なフォーカス管理を行うこと。
- (f) JavaScript 等によりサービス提供者がソースコードを管理する場合は、市ホームページとの間で適切なフォーカス移動及びキーボード操作を可能とすること。
- (g) チャット画面を本市ホームページ内に表示する場合は、当該インターフェース全体について JIS X 8341-3:2016 達成基準 AA に準拠すること。システム構築期間中に JIS X 8341-3 の改正が行われた場合は、本市と協議のうえ、可能な範囲で改正内容に対応すること。
- (h) 外部サイト又は外部サービスへ遷移してチャット機能を提供する場合は、総務省が公開している「みんなの公共サイト運用ガイドライン（2024 年版）」等も参考に、同等以上のアクセシビリティ水準を確保すること
- (i) JIS X 8341-3:2016 への対応が困難な項目がある場合は、その理由及び代替措置を示し、本市の承認を得ること。
- (j) 本市の求めに応じ、アクセシビリティ対応状況又は確認結果を提出すること。
- (k) 提案時点において本項に定めるアクセシビリティ要件の一部が未実装であっても、本格運用開始日までに実装予定である場合は提案を妨げないものとする。この場合、提案者は未実装項目、対応内容、対応スケジュール及び代替措置を提案書に記載すること。なお、本格運用開始日までに当該要件を満たすことを前提とし、本市の承認を得ること。

(ウ) システム管理者向け機能要件

- a チャットボットの回答パターン、初期表示メッセージ、よくある質問等の設定変更など、チューニングやメンテナンス等を行う管理機能が提供されること。チューニングはサービス停止を伴うことなく実施できること。
- b 管理画面は、パソコンのインターネットブラウザで利用でき、専用ソフトウェアのインストールが不要であること。
- c 管理機能の利用には ID、パスワードによるログインを必要とすること。
- d 管理機能を利用する際、IP アドレス制限や二段階認証等により、第三者がアクセスできないように対策すること。
- e 市が指定する職員に管理者アカウントを付与し、職員単位で操作権限の設定が可能であること。アカウント数の上限は設けないこと。
- f 市が本システム管理画面へのログイン履歴について照会を行った際は、すみやかに履歴を提供すること。
- g 生成 AI チャットボットの回答に対する満足度など、利用者の評価の確認及びそ

の集計を管理者が容易にできること。

- h 管理画面から、チャット履歴を確認できること。また、各項目による絞り込みのうえ、CSV形式で出力できること。
- i 生成AIが回答を生成する際に参照した情報や処理の過程を確認できること。
- j チャット履歴や利用実績等をもとに、利用状況、満足度、ユーザー行動等を分析し、管理者が可視化・把握できること。
- k 管理者からの電話、メールでの問合せに対し、午前9時から午後5時までに対応できること。ただし、日曜日、土曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日、12月29日から翌年の1月3日までの日を除く。

(エ) 性能・信頼性要件

- a サーバ負荷が過大となることを防止する機能を有していること。または、サーバ負荷が過大となった際にも対応できるシステム構成とし、生成AIチャットボットの稼働に影響を与えないこと。
- b 一定時間に想定を超えるアクセスがあった場合に、生成AIチャットボットを一時停止できる仕組みや、攻撃者からのアクセスを遮断する仕組みを有すること。
- c 障害発生時でも、サービス停止の期間及び影響範囲が最小限となるようシステム構成を工夫すること。
- d 障害発生時に、速やかにシステムの復旧を行えるよう、バックアップ及びバックアップからの復旧の仕組みを構築すること。

(オ) 情報セキュリティ対策

クラウドサービスにおける情報セキュリティ対策として以下を実施すること。

- a 暗号化
 - (a) インターネット上の通信について、SSL/TLS (TLS1.2以上) による暗号化通信を行い、改ざん等への防止対策を実施すること。
 - (b) 独立行政法人情報処理推進機構 (IPA) が発行する「TLS 暗号設定ガイドライン」第3版に準拠すること。又は同等以上のセキュリティ水準を有し、情報セキュリティマネジメントシステム (ISMS) 認証 (ISO/IEC 27001 又は 27017 等) に基づき適切に管理されていること。
 - (c) サーバで保存するデータは、全て暗号化を行うこと。
- b サーバ環境
 - (a) サーバ等は日本国内のデータセンタやサーバールームに設置し、データを安全に管理すること。
 - (b) 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第一審の専属的合意管轄裁判所とするものであること。

c 脆弱性対策

- (a) 独立行政法人情報処理推進機構（IPA）が定める「安全なウェブサイトの作り方」改訂第7版の第1章「ウェブアプリケーションのセキュリティ実装」に示される11種類の脆弱性について対策を行うこと。

d セキュリティ対策・アクセス制御

- (a) ファイアウォール等のサイバー攻撃対策・不正なアクセスを防止するためのアイデンティティ管理とアクセス制御等を実施すること。
- (b) 適切かつ万全なウイルス対策を実施すること。
- (c) システム管理者アカウントが外部サービスに接続する際は、強化された認証技術（多要素認証等）を用いること。
- (d) 本番環境及びテスト用環境に対して適切なセキュリティ対策を行うこと。SaaSを利用する場合は、これらの対応が、受注者側でされていること。
- (e) アクセスログ等の証跡の保存、取得及び提供が可能であり、ログは90日以上
の保存を原則とすること。ただし、サービス全体の仕様変更及びその他やむを得ない理由により保存期間を変更する場合は、本市へ事前に通知し、協議の上決定すること。
- (f) 時刻同期を行い、取得するログの時刻、タイムゾーンを統一すること。
- (g) 契約終了後、全データを証明できる方法で削除すること。削除後は証跡を含む削除証明書を交付すること。

e 可用性

- (a) サーバは負荷分散を行った構成とし、特定機能の利用増加に伴う影響を限定し、システム全体での可用性を高めること。
- (b) 安定してサービスを継続するため、サーバの冗長化を行うこと。
- (c) 日次でデータのバックアップを行う機能を有すること。

(カ) システム提供事業者の要件

- a 情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）認証（ISO/IEC 27001 又は 27017）、SOC2 Type II 又はその他これらと同等の第三者認証もしくは監査報告により、クラウドサービスのセキュリティ管理策を示していること。受注者が本システムを第三者から調達している場合は、受注者又は本システムを提供する主要なサービス提供事業者が当該認証等を取得し、又は当該監査報告を有していること。
- b 生成AIチャットボットについて、地方公共団体における有償での導入実績があること。

(キ) その他要件

- a 提供する生成ＡＩチャットボットは、２４時間３６５日の稼働を保証すること。ただし、保守範囲外の障害要因及び計画停止に基づく時間を除く。
- b 生成ＡＩチャットボットの品質を維持・向上させるために必要なメンテナンス等に伴い一時的に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こと。
- c 利用者が生成ＡＩチャットボットに入力した情報を第３者に提供せず、かつ生成ＡＩの学習データとして利用しないこと。
- d 管理ユーザー数に応じて費用が変動しないこと。また、管理ユーザー数に上限を設けないこと。
- e 受託者は、システム管理機能を利用する本市職員向けに、管理者マニュアルを作成すること。
- f 利用者が個人情報、要配慮個人情報又は機密情報を入力しないよう、画面表示等により注意喚起を行うこと。また、当該情報の入力又は出力を検知した場合には、警告表示、送信抑止、回答抑止、マスキングその他の方法により、不適切な取扱いを防止又は低減する機能若しくは運用上の措置を有すること。

(2) 本市職員を対象とした試行運用

ア 試行運用期間

本市と協議の上、最長２か月間の範囲で導入期間を決定することとする。

イ 試行運用の概要

(ア) 試行運用の目的・範囲

本市が指定する部署・職員がシステムを利用し、回答の有効性・正確性、課題等を確認し本格運用に向けた検証を行うとともに、回答精度の向上を図る。

(イ) 試行運用の実施概要

本市が選定する試行運用への参加部署・職員が使用するパソコン、スマートフォン、タブレット端末等において、システムが問題なく利用できるようにすること。また、参加部署・職員の範囲・人数等に制限を設けないこと。

(3) 試行運用結果の検証

ア 試行運用結果検証の概要

試行運用でのチャット履歴をもとに分析した満足度、ユーザー行動などの結果及び、本市が提供する試行運用参加職員による評価、課題等について集約し、検証結果報告書としてとりまとめる。

イ 検証結果報告書

検証結果報告書には以下の内容を含めること。

- (ア) 試行導入時の利用状況（アクセス数、満足度、ユーザー行動、本市が提供する試行

運用参加職員による評価・課題などの分析結果等を含む)

(4) 試行導入結果を踏まえたシステムの運用課題や改善策の提案等

8 本委託業務における本市と受託者との役割

(1) 本市

ア 委託業務に係る作業全体の取りまとめ、進捗管理

イ 受託者との連携による各種調整

(2) 受託者

ア システム構築・運用業務の実施

イ 操作マニュアル（管理者向け）等の提供

ウ 管理者向けサポート業務の実施

エ 試行運用結果検証の実施

9 作業全般における要件

(1) 本市の条例、規則等を遵守し、本市の立場に立ち業務を遂行すること。また、必要な事項について積極的に提案を行うこと。

(2) 受託者が作業するための環境(作業場所、機器等)は、原則として提供しないが、本市や関係事業者との会議を行うための会議室や操作研修を行う場合の会場については、本市が用意する。

(3) 秘密保持に係る誓約書、入室に要する入庁届など、書面の提出が必要となる場合には、本市の指示により提出すること。

(4) その他、業務の実施に必要な作業要件については、本市と受託者が双方協議により定め、これを遵守すること。

10 データの保護等について

(1) 資料の提供

本業務の実施に当たり必要と思われる資料及びデータの提供は、本市が妥当と判断する範囲内で行う。

(2) 秘密保持

受託者は、本業務の実施に当たり知り得た個人情報及び機密に属する情報を、受託者の担当外部門及び連結子会社等のグループ企業を含むあらゆる第三者に漏らしてはならない。これは、業務遂行後も同様とする。また、業務遂行に当たり本市が提供する資料及びデータに関する取扱いも同様とし、業務完了の際に納品物とともに返却すること。また、受託者は、この契約を履行する受託者の社員、その他の者に前項の義務を遵守させるために必要な措置を講ずること。

(3) 複写複製の禁止

受託者は、この契約に基づく業務を処理するため、本市から引き渡された原票、資料、貸与品等を、本市の許諾なくして複写又は複製してはならない。

(4) 指示目的外の利用及び第三者への提供の禁止

受託者は、この契約の履行に必要な受託業務の内容を、他の用途に使用してはならない。また、この契約の履行により知り得た内容を、第三者に提供してはならない。

(5) 事故発生時における報告義務

受託者は、事故が発生したときは、その理由にかかわらず、直ちにその状況、処理対策等を本市に報告し、応急措置を加えた後、書面やシステム内のお知らせ及びメール等により本市に詳細な報告及びその後の対応方針案を提出し、随時本市に対応状況を報告すること。

11 その他、契約前の個別協議を経て追加する事項

この基本仕様書に定めのない事項について、公募型プロポーザルの企画提案の選定において評価され、本市と選定業者との個別協議を経て整った内容については、契約時の仕様書に追加させることができる。