長野県公式ホームページ対話型ＡＩチャットボット導入・運用業務委託仕様書（案）

長野県企画振興部広報・共創推進課

この仕様書は、長野県公式ホームページ対話型ＡＩチャットボット導入・運用業務を委託するに当たり、その仕様等に関し必要な事項を定めるものである。

１　調達案件の概要

(1) 業務名

長野県公式ホームページ対話型ＡＩチャットボット導入・運用業務

(2) 業務目的

現在、県では、あらかじめ設定したＱ＆Ａに基づいて応答するシナリオ型チャットボットを運用しているが、想定外の質問には適切に答えられていない。ＡＩが回答に必要な情報を自ら検索し、より自然な対話応答を行うチャットボットを新たに導入することで、県民や事業者が必要としている情報をいつでも簡単に入手できる利便性の高いホームページを実現する。

(3) 契約期間

契約締結日から令和９年３月31日まで

(4) 作業スケジュール

受託者は、業務内容について以下を踏まえて、具体的な年間業務スケジュールを提案すること。

期間	業務内容
～令和８年９月30日	システム構築、実装に向けた試験等
令和８年10月1日～	実装開始
随時	運用・保守

2　業務内容

(1)AIチャットボット機能要件

ア　利用者が入力した問い合わせに対し、自然言語処理によって、利用者からの問い合わせ内容を分析し、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。

(ｱ)曖昧な問い合わせ内容（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、AIチャットボットが適切な回答を導くことができること。

(ｲ)回答の基となるデータは、委託者が指定するWebページ（長野県公式ホームページ等）とし、AIチャットボットに登録できること。また、補足データとしてドキュメントやFAQリストの登録もできること。

(ｳ)委託者が指定するWebページは、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、委託者が指定するWebページ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。

(ｴ)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。

イ　多言語対応ができること（英語（必須）・韓国語・中国語（繁体･簡体）・ベトナム語・ポルトガル語・スペイン語など）。

ウ　音声での入出力に対応できること。

エ　入力された質問が到達から３秒以内に応答を開始すること。

オ　外部サービスとAPI連携ができること。

(ｱ)LINE連携ができること。

- すべての操作はLINEチャット内で完結し、外部ウェブサイトへのリダイレクトは行わないこと。
- AIチャットは、事前に定義されたリッチメニューのタイルからのみ開始される。挨拶、開始テキストは厳密に定義すること。
- 定義された起動（リッチメニューおよび開始テキスト）前は、LINE上での自由テキスト入力およびAIチャットを不可とすること。
- LINE、ブラウザ、音声チャネルで共通の単一バックエンドを使用し、UXは統一すること。セッション（コンテキストおよび会話履歴を含む）を追跡する、堅牢なステートフル対話エンジンにより制御すること。

(ｲ)そのほか、外部サービスとのAPI連携ができること。

カ　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、AIチャットボットの稼働に影響を与えないこと。

キ　１分間に指定の数を超えるアクセスがあった場合に、AIチャットボットを一時停止できる仕組みを有すること。

ク　インターネット経由でサービスを提供するASP・SaaS利用型のシステムであること。

ケ　システム間の通信が閉域網で実施されること。

コ　データは国内サーバに格納すること

サ　AI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。

シ　AIチャットボットと利用者が使用する端末との通信は、SSL/TLS1.2以上による暗号化通信、HTTPSによる通信とすること。

ス　蓄積データに対して暗号化できること。

セ　プロンプト・インジェクション対策を有すること。

ソ　ハルシネーション対策が可能であること。

(2)利用者向け機能要件

ア　パソコン・タブレット・スマートフォンなど一般的にブラウザが動作する環境で、主要ブラウザで利用可能であること。主要なブラウザはMicrosoft Edge、Google Chrome、Firefox、Safariを想定し、各最新版で動作すること。

イ　県の環境（仮想デスクトップ等）で動作すること。

ウ　県ホームページ上にフローティングまたは別ウインドウを展開してチャットボットの表示ができ、表示制御に必要なスクリプトコードの提供が可能であること。なお、ホームページへのコード埋込は、委託者が実施するものとする。

エ　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。

オ　利用者が操作する画面は、直感的なＵＩであり、分かりやすさに十分配慮したものであること。

カ　県ホームページへの設置は、ウェブアクセシビリティに配慮したホームページの実現を目指し、JISX8341-3:2016対応への取り組みを行っているため、その機能を阻害しないこと。

(3)管理者向け機能要件

ア　管理権限アカウントの設定が可能なこと。

イ　アカウントの利用にはID、パスワードによるログインを必要とすること。また、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。

ウ　回答の基となるWebページや回答の補足データとなるドキュメント、FAQリストはブラウザ上の管理機能で登録、変更、削除などをすることができること。直観的に操作できるよう分かりやすさにも十分配慮すること。

エ　AIチャットボットの利用状況（利用回数、解決した回答数、解決率、解決しなかった問い合わせ内容等）を記録し、管理者が容易に確認できること。

オ　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。

(4)インプットに関する要件

ア 利用者が入力するデータ（プロンプト、文章、添付データ等を含む。以下「インプットデータ」という。）について、受託者は、AIモデルの学習、再学習、性能向上、分析その他これらに類する目的に利用しないこと。

イ 生成AIシステム関連の提供目的以外の目的でインプットを原則として利用・保持しないこと。

ウ インプットデータは、システムの運用および障害対応に必要な範囲に限り保存できるものとする。保存する場合は、保存期間、保存場所およびアクセス制御を明確にし、業務上不要となった場合は速やかに削除すること。なお、インプットデータは、原則として一時的な処理のみに利用し、永続的に保存しないこと。

エ インプットデータに関する著作権（著作権法第27条および第28条の権利を含む。）その他一切の権利は、委託者または当該権利を有する第三者に帰属するものとし、受託者に移転しないこと。

オ インプットデータについて、本契約に基づくシステム提供を行う目的の範囲内でのみ利用できるものとし、第三者への提供、再利用、二次利用、公開等を行わないこと。

(5)処理成果に関する要件

ア 受託者は、処理成果（インプットをもとに生成AIシステムが内部で生成・加工・変換する一切の情報、最終的な出力結果および出力に至るまでの中間的生成物（ログ、特徴量等を含む）を含む。）のうち最終的な出力結果を除く中間的生成物について、本システムの提供および運用に必要な一時的処理を目的とする場合を除き、保持してはならない。また、当該中間的生成物を、本契約に基づく生成AIシステムの提供目的以外の目的で利用、保存、分析、第三者提供その他これらに類する行為を行わないこと。

イ 処理成果に関する著作権その他一切の権利は、委託者または当該権利を有する第三者に帰属するものとし、受託者に移転または許諾されるものではない。ただし、本契約に基

づくシステム提供に必要な範囲に限り、受託者は非独占的かつ無償で利用できるものとする。

(6)アウトプットに関する要件

ア 受託者は、アウトプット（利用者が生成AIシステムに入力したインプットデータに基づき、当該生成AIシステムが生成し、利用者に提示する文章、回答、要約、説明その他一切の生成結果）について、生成AIシステム関連の提供目的以外の目的で、第三者に提供、開示、共有または利用させないこと。ただし、法令に基づき開示が求められる場合を除く。

イ アウトプットに関する著作権（著作権法第27条および第28条の権利を含む。）その他一切の権利は、委託者に帰属するものとし、受託者に移転しないこと。なお、受託者は、本契約に基づく生成AIシステムの提供および運用に必要な範囲に限り、当該アウトプットを無償かつ非独占的に利用できるものとする。

(7)運用・保守

ア　提供するAIチャットボットは、24時間365日の稼働を保証し、適切に保守管理を行うこと。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。

イ　アプリケーション、インフラ環境に関する管理者からの保守・運用の問合せに対し、平日9:00から17:00までは1開庁日以内に対応すること。

ウ　システムの構築、運用および利用に必要となるソフトウェア、ミドルウェア、各種ライブラリおよび関連ツールについては、受託者の責任において用意すること。当該ソフトウェア等の利用に必要なライセンス契約についても、受託者が適切に締結し、その費用は本契約金額に含まれるものとする。また、受託者は、ライセンス条件を遵守するとともに、システムの利用が第三者の知的財産権を侵害しないよう必要な措置を講じること。

エ　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。

オ　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。

カ　AIチャットボットが停止した場合、停止許容期間は1開庁日程度とする。システム停止を検知次第、直ちに委託者へ連絡し、状況確認および復旧対応を報告すること。

キ　情報漏えいなどの問題が発生した場合、被害を最小限に止めるよう努めること。また、委託者の求めに応じて原因を特定するための情報を提供すること。

ク　AI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　ランサムウェアその他のサイバー攻撃によるデータ損失または破壊からの復旧に対応するため、本システムに係るデータについて定期的にバックアップを取得すること。バックアップデータは、本番システムから論理的または物理的に分離された環境に保存し、当該ソフトウェアや通常の運用権限から容易にアクセス、改変または削除できない方式により保護すること。また、バックアップデータを用いた復旧手順を整備し、必要に応じて復旧可能であることを確認すること。

コ　システムを構成するサーバ等について、安定的な電源供給、空調（冷却）および耐障害性を考慮した環境で運用すること。災害（火災、水害、地震等）等によりシステムが停止した場合には、既存の業務手順（マニュアル参照、担当部署への直接照会等）により代替対応が可能であることを前提とし、復旧後、速やかに通常運用へ復帰できるよう配慮すること。

サ　生成AIエンジンの種類およびバージョンをあらかじめ明示すること。また、変更時には事前に委託者に連絡をすること。

シ　セキュリティインシデントやリソース使用状況を検証するログ分析を行い、必要な対策を速やかに行うこと。

ス　AIチャットボットで解決できなかった内容を分析して、適切な回答をするために必要な情報を長野県へ定期的に提供し、回答の精度が向上する支援をすること。

セ　AIチャットボットの導入効果を検証し、報告すること。

ソ　生成AIの期待品質が満たされなくなった場合においては、それに起因する被害を最小限に食い止めること。また、原因を特定して改善措置を講じること。

タ　契約が終了したときには、システム内に保存されている本事業に係るデータを完全に消去すること。ただし、データを消去する前に、委託者が必要とするデータを追加費用なしで提供を行うこと。

チ　令和８年10月１日に稼働開始すること。

３　実施体制

(1)受託者は、プライバシーマークやISMS等のセキュリティに関する第三者機関からの認証を受けていること。

(2)受託者は、本業務の実施に当たっての責任者を配置すること。

(3)受託者は、業務遂行における体制を明確にし、作業に従事する者（責任者を含む）の名簿とその連絡先を明記したプロジェクト実施体制表を、本契約締結時に提出すること。

(4)原則として、契約期間を通じ、業務遂行における体制の変更は認めない。ただし、やむを得ない事由が生じた場合は、委託者に申し出ること。

(5)本県との連絡対応の窓口を一本化し、即時に対応できる体制を確立すること。

4　費用請求及び支払い

本業務の契約金額の費用請求及び支払いは、日本国における法定通貨（円）により行うものとする。なお、本業務の契約締結後に外国為替レートの変動が生じた場合であっても、本業務の契約金額には変動が生じないこと。

5　再委託に関する事項

(1) 業務の全部又は一部を第三者に委託してはならない。ただし、事前に委託者に対し、再委託の名称、代表者氏名、その他必要な事項を報告し、委託者の承諾を得た場合はこの限りではない。

(2) 業務を第三者に再委託した場合は、当該委託先に対して、本仕様書に定める受託者の義務と同等の義務を負わせるとともに、委託者に対して当該再委託先の全ての行為及びその結果についての責任を負うものとする。

6　権利関係

(1) 制作物は、他者の所有権や著作権を侵害するものであってはならない。

(2) 業務に関する所有権や著作権は、原則として全て委託者に帰属し、委託者は事前の連絡なく加工及び二次利用できるものとする。ただし、受託者が従来から権利を有している受託者固有の知識、技術に関する権利等（以下「権利留保物」という。）については、受託者に留保するものとし、この場合、委託者は権利留保物について当該権利を非独占的に使用できるものとする。

7　個人情報等の取得・保護・管理等

(1) 業務上知り得た情報については、秘密を保持するとともに、業務目的以外に使用してはならない。また、契約期間終了後も同様とする。

(2) 個人情報の保護に十分に注意し、流出・損失を生じさせてはならない。

(3) 個人情報及び特定個人情報の取り扱いに関する具体的な実施手順、作業明細等については、事前に委託者と協議を行い、承認を得ること。

(4) 契約の履行中、履行後を問わず、情報の漏洩等の事故の発生やその疑い、将来的な懸念の指摘があったときは、直ちに必要な措置を講ずるとともに、委託者に報告すること。また、委託者から求められた場合は、情報の管理の履行状況等を報告するとともに、国や委託者による調査が行われる場合は、これに協力すること。

(5) 成果物（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、複写させ、又は譲渡してはならない。ただし、委託者の承諾を得た場合はこの限りではない。

8　納品資料

(1) 操作に必要となるマニュアル類を、電子媒体で提供できること。

(2) システムの妥当性を検討するため、システムの性能・機能を確認できる書類（カタログ・仕様合致確認一覧等）を提出すること。

(3) 職員向けにチャットボットの仕組みや使用方法、挙動の説明等がされた実践ガイドを作成すること。

(4) システム構築前に委託者に対して、システム概要図の提出および説明を行うこと。

9　その他

(1) 前項までの条件が満たされない場合、一部の事業費を対象の経費と認めず減額する場合がある。

(2) 法令並びに本県の条例、規則及び規程を遵守し、委託者が最適な成果を得られるよう誠実に業務を実施すること。

(3) 業務の実施に当たり、委託者と十分協議を行うこと。

(4) 係争時の裁判は、国内法によること。

(5) 仕様書に定めのない事項その他の業務の実施に係る疑義が生じた場合は、その都度、委託者と十分協議を行った上で実施すること。