様式第７号

業　務　等　回　答　書

提出日：令和８年６月４日

発注機関名	企画振興部広報・共創推進課	公　告　日	令和８年５月15日
業　務　名 業務箇所名	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		
質　問　内　容	【仕様に関する質問事項】 ・多言語対応：仕様書記載のすべての言語（ベトナム語等含む）への対応が「必須（未達は失格）」でしょうか。 ・セキュリティ：ISO/IEC27017認証の取得は「必須」要件でしょうか。 ・県の環境（仮想デスクトップ等）のネットワーク仕様の詳細をご教示ください。 ・AI機能：ハルシネーション対策（生成AIの利用）は必須でしょうか。 ・検索連携：ホームページの検索機能との連携は必須でしょうか。 【運用に関する質問事項】 ・現在の想定されるアクセス数および、お問い合わせの件数。 ・チャットボット設置予定のホームページURL（該当サイトをご教示ください）。 ・ChatAgentに掲載予定のQAコンテンツの想定数（現在QAリスト等は存在しますでしょうか）。		

回答日：令和８年６月10日

回　　答	【多言語対応について】 英語対応は必須要件です。英語以外の言語（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）については、対応可能であることが望ましいものとして想定しており、対応言語数および対応方法を企画提案書において明示してください。 【セキュリティ：ISO/IEC27017認証の取得について】 仕様書記載のとおり、クラウドサービスについては、ISO/IEC27017に基づくISMSクラウドセキュリティ認証等、クラウドセキュリティに関する第三者認証を有していることが必須要件です。なお、ISO/IEC27000のほか、ISMSの概要・用語又は一般的なガイドラインに関する規格等（例：ISO/IEC27002）や、クラウドセキュリティに関する認証そのものではない認証（例：ISO/IEC27001単独、プライバシーマーク）は、本要件における確認対象の認証そのものではありません。なお、ISO/IEC27001又はプライバシーマーク等については、仕様書に定める別要件で確認します。

	【県の環境（仮想デスクトップ等）のネットワーク仕様について】 本業務で導入するAIチャットボットは、県ホームページ上で提供するサービスであるため、利用者による利用形態としてはインターネット経由を想定しています。なお、仕様書記載のとおり、利用者端末との通信はSSL/TLS1.2以上によるHTTPS通信を前提としており、県職員が利用する県の端末環境（仮想デスクトップ等）でも利用可能であることを求めています。 【AI機能：ハルシネーション対策について】 本業務では、大規模言語モデルを活用した対話型AIチャットボットを想定しており、ハルシネーション対策が可能であることは必須要件に含まれます。なお、対策の具体的な方式は指定していませんので、提案システムにおける対策内容をご提示ください。 【検索連携：ホームページの検索機能との連携について】 既存のホームページ検索機能との直接連携を必須要件としているものではありません。必須としているのは、委託者が指定するWebページ等を登録・更新し、それらを基に適切な回答を生成できることです。既存検索機能との連携については追加提案として提示いただいて差し支えありません。 【現在の想定されるアクセス数および、お問い合わせの件数について】 参考値として、現行運用における令和7年度（2025年4月～2026年3月）実績は、長野県公式ホームページ全体の月間平均ページビュー数が3,002,242、チャットアイコンの月間平均クリック回数が2,435です。なお、将来的な利用拡大を見込み、余裕を持った構成をご提案ください。 【チャットボット設置予定のホームページURLについて】 主な設置対象として想定しているサイトは、長野県公式ホームページ（https://www.pref.nagano.lg.jp/）の各ページです。長野県公式ホームページ以外の現在管理を行っている複数のサイトについても設置を想定しています。詳細な対象ページおよび対象範囲は、仕様書記載のとおり委託者が指定するWebページを前提に協議の上決定します。 【ChatAgentに掲載予定のQAコンテンツの想定数について】 現在、あらかじめ設定したQAに基づくシナリオ型チャットボットを運用しており、既存のQAコンテンツは存在します。一方で、対話型AIチャットボットに掲載するQAコンテンツの想定件数は現時点では確定していません。