

京都府 A I チャットボットサービスの 提供業務仕様書

京都府総務部税務課

1. 事業の名称

京都府 AI チャットボットサービスの提供

2. 事業の目的

納税者がいつでも府税に関することを気軽に問合せできる環境を確保することを目的とする。そのために、京都府ホームページに生成 AI を活用した自動応答のチャットシステムを導入して利便性向上を図る。

3. 利用期間

令和 6 年 8 月 1 日から令和 9 年 7 月 31 日まで

4. 機能要件

- (1) AI 技術を活用することで、テキスト形式による問合せにおいて、キーワードの不
一致や表記のゆれ、複数の意味をもつ単語等があった場合においても、文脈から意味
を理解し、適切な回答などを表示することができること。
- (2) テキスト、Web ページ URL、pdf テキストファイル、Word ファイル、Excel ファイ
ルをアップロードして、QA データを AI で生成できること。
- (3) QA データをもとに、AI の力で回答を生成できること。

(4) 利用環境等

ア 利用者の環境

京都府公式ホームページに設置するためのコード又は URL 等を提供し、当該ホーム
ページ上で本チャットシステムが利用可能であること。利用者の環境としては、
パソコン・タブレット・スマートフォンのいずれかを使って、次のブラウザで利用
可能であること。また、契約後の各ブラウザのバージョンアップについても対応す
ること。

Microsoft Edge 最新版

Google Chrome 最新版

Chrome for Android 最新版

Safari (iOS 版) 最新版

Mozilla Firefox 最新版

イ 通信

システム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
とすること。

(5) 基本機能

ア 問合せ対応機能

- (7) 利用者からの日本語等（日本語のほか最低 1 か国以上の外国の言語を含むこ

と)の質問文(テキスト情報)に対して、回答文をテキスト情報で表示するチャットボット形式によるインターフェースでの回答を実現できること。

- (イ) 自然言語処理等によって、テキスト形式による問合せにおいて、キーワードの不一致や表記のゆれ、複数の意味をもつ単語等があった場合においても、入力された問合せの文脈や意味をとらえ、適格な回答を導くことができること。
- (ロ) 問合せに対し、自動的に、あらかじめ用意した QA データの中から回答などを迅速に(原則 3 秒以内)表示することができること。
- (ハ) QA データから正確な回答が作成できないものについては、回答を行わずに、謝罪文章を含め、問合せ先の URL を表示できること。
- (ニ) テキストでの回答のほか、画像(イメージ)の表示、HTML リンクタグによる別ウィンドウでのリンク先情報表示が可能であること。また、回答内にリンク URL を貼ることができ、電話番号の場合は携帯電話に限り、タップすると発信できること。
- (ホ) 利用者からの問合せに対する回答数に制限は設けないこと。

イ 管理者向け機能

- (ア) 管理者(システムを管理する本府の職員。以下「管理者」という。)が、システムに LGWAN またはインターネット環境において通常利用する端末からアクセスできること。
- (イ) 管理画面から、QA データの追加、修正、削除ができること。また、管理画面上での操作の他、CSV ファイルとして一括して登録が可能であること。
- (ロ) 登録された QA データを、Excel ファイルまたは CSV ファイルにより抽出できること。
- (ハ) 提示された回答に対する利用者からのフィードバック等を利用し、継続的に学習を行うことで、回答精度の向上を図ることができること。
- (ニ) 利用者の質問及び回答の会話履歴を閲覧できること。また、利用者からの質問を自動的に統計化し、問合せの多い質問や回答できていない質問等を把握することができること。
- (ホ) 複数のアカウント(5 個程度)による管理ができ、アカウントごとに管理ができる分野を設定できること。各アカウントのパスワードのリセット・設定を京都府税務課が随時できること。

5. 運用要件

公開後の運用についての要件は、以下のとおりとする。

(1) サービスの提供時間

本サービスの提供時間については、24 時間 365 日を保証すること。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は除くものとする。

また、計画停止を実施する場合、京都府に対し、30 日前にメールまたは文書で通知すること。

(2) 運営・管理支援

本システムの運用開始後に下記のサポートを実施すること。なお当該費用についてはサービス利用料に含むこと。

ア 京都府からの問合せ対応

(7) 電話（平日 9:00～17:00 受付）又は電子メール（24 時間受付）による問合せ窓口を設置し、京都府からの問合せに対する助言等のサポートを行うこと。

(4) サービス停止の発生等、緊急に連絡するべき事項が発生した場合のため、電話受付時間外における、緊急連絡体制を示すこと。

イ 本システムの安定稼働

(7) 障害が発生した場合、直ちに状況を確認し京都府税務課に報告すること。その後、迅速に復旧作業を行うこと。

(4) サービス停止を伴う重大な障害発生時は 24 時間 365 日で対応を行うこと。

(6) 冗長化構成や高可用性の仕組みの採用や、システムリソースの監視等を行うことにより、サービス停止に至る障害が極力発生しないようにすること。

(5) バックアップを取得し、障害発生時に確実かつ速やかにデータの復旧を行えるよう準備すること。

ウ 報告書の提出

(7) 月次で以下の内容に関する報告書を提出すること。報告書には以下の内容を含めること。

- a 本システム利用状況レポート（分野ごとの問合せ件数）
- b 利用者からの評価（利用者からの質問に対応できた割合）
- c 問合せの多い質問事項
- d 障害対応状況
- e 本システム運用課題や対応策の提案等

(3) セキュリティ等

ア セキュリティ対策

(7) データセンター及びサーバー環境は、政府等のクラウドサービス対応セキュリティ基準（政府情報システムにおけるクラウドサービスの利用に係る基本方針（2018 年 5（平成 30 年）6 月 7 日、各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議推奨の「ISO/IEC 27017 による認証取得」「JASA クラウドセキュリティ推進協議会 CS ゴールドマーク」「米国 FedRAMP」のいずれか）を満たすパブリッククラウドサービスを

利用すること。

- (イ) システムへのアクセスは、アカウント管理やアクセス制限が実施できる等、不正アクセスを防止するための対策を実施すること。なお、庁内職員向けアカウントについては、チャットボット画面にもアクセス制限を実施すること。
- (ウ) システムにセキュリティホール等の脆弱性が発見された場合は、協議の上、最新のセキュリティパッチを適用すること。
- (エ) 保守運用を行う場合、保守範囲のサーバー等について、週次以上のウイルススキャンを実施すること。
- (オ) 受託者は、委託者が別途提示する情報セキュリティポリシーの内容を十分に理解し、本業務に関係する全ての者にその遵守を徹底すること。
- (カ) 委託者は、受託者が上記に掲げる情報セキュリティポリシーに基づき適切な管理を行っているか、業務期間中随時確認を行い、その結果に基づく指摘等を行うことができるものとする。また、委託者から指摘等があった場合、受託者はその内容に従わなければならない。
- (キ) 京都府が実施または参加するサーバー、ネットワーク等に対するセキュリティ診断に協力・対応するものとし、脆弱性や不備が見つかった場合は対策を講じること。

6. 業務報告・成果物

(1) 業務報告および成果物

ア 実施計画の策定

- (ア) 契約締結後すみやかに、本業務に係る業務実施計画書を提出すること。
- (イ) 業務実施計画書には、以下の内容その他必要事項を記載すること。
 - a 業務スケジュール、作業項目と役割分担
 - b 業務実施体制図（連絡先）

イ QA データの作成支援

提案者は京都府税務課と協力し、本システムに登録する QA データ作成の支援をすること。

ウ テストの実施

- (ア) 構築したシステムが要求通りの機能を満たしているかテストを実施し、システム導入分野の所管課との確認を十分に行うこと。

エ 操作マニュアル

- (ア) 提案者は、システムを利用する京都府職員向けに操作マニュアルを作成すること。

(2) 納入先

京都市上京区下立売通新町西入藪ノ内町
京都府総務部税務課

7. 特記事項

- (1) 本業務の履行にあたり、仕様書等に定めのない事項及び疑義が生じた場合は、適宜京都府総務部税務課及びシステム提供者双方の協議により処理する。
- (2) システム提供者は、本仕様書に掲げた業務に関する一切の経費を本契約金額の中で支出すること
- (3) 本業務履行にあたっては各種関係法令を確認・遵守するとともに、本府の指示に従い適正な履行に努めること。
- (4) 履行にあたり、受託者の不注意等の瑕疵により生じた故障等は、受託者の責任において処理すること。
- (5) 京都府総務部税務課から提供を受けた資料等は、本業務にのみ使用するものとする。
- (6) 本業務の履行にあたり実施する打ち合わせ、資料、計画等の内容については、外部に漏えいしないこと。配信するデータの取扱いも同様にデータが第三者に漏えいしないよう、セキュリティ対策を徹底するとともに、従業員その他関係者へ周知・指導を行うこと。
- (7) システム提供者は、本業務の遂行にあたり、第三者の知的財産権（著作権、意匠権、商標権等）、プライバシー又は肖像権・パブリシティ権その他の権利を侵害しないこと。