

相模原市 AI を利用した対話型案内サービス提供等業務委託仕様書

1 サービスの概要

(1)目的

本業務は、市民サービスの向上及び職員の業務効率化を図るため、相模原市公式ホームページ等の公開情報を基に、生成 AI を活用した対話型案内サービスを導入するものである。市民が必要な市政情報を 24 時間 365 日取得できる環境を整備し、自己解決率の向上、問い合わせ対応の効率化及び既存窓口の負荷軽減を実現することを目的とする。

(2)業務名

AI を利用した対話型案内サービス提供等業務

(3)契約期間及び提供期間

契約期間は契約締結日から令和 9 年 3 月 31 日までとする。受託者は、市が別途指定する公開予定日までに構築、設定、動作検証及び受入対応を完了し、サービスを稼働可能な状態とすること。なお、サービス利用契約は年度単位で締結する場合がある。

(4)担当部署

相模原市 市長公室 政策部 広聴課

(5)前提条件

受託者は、本サービスの設計、環境構築、動作検証、運用保守、障害対応、改善提案その他必要な作業を一体的に実施すること。

回答範囲は、相模原市公式ホームページに掲載される情報を主とすること。必要に応じて市が指定する FAQ、PDF、Word、Excel その他の文書も情報源として登録できることが望ましい。

受託者は、RAG その他の適切な方式により、曖昧な質問又は情報不足の質問についても、指定された情報源の範囲内で利用者を適切な情報又は窓口へ導けるよう設計すること。

2 サービス要件 ※【別紙】「機能要件等一覧表」のとおり

機能要件表において必須とした要件のうち一つでも対応不可である場合は、原則として失格とする。ただし、市が同等以上と認める代替手段を提示した場合を除く。（【別紙】「機能要件等一覧表」の備考欄に詳細を記載すること。）

以下、「3 導入要件」～「5 テスト及び検収」も同様とする。

3 導入要件 ※【別紙】「機能要件等一覧表」のとおり

4 運用・保守要件 ※【別紙】「機能要件等一覧表」のとおり

5 テスト及び検収 ※【別紙】「機能要件等一覧表」のとおり

6 成果物

成果物として、少なくとも次の資料を提出すること。

- ・システム一式及び設定情報
- ・作業計画書
- ・操作マニュアル(管理者向け・必要に応じ利用者向け)
- ・テスト結果報告書
- ・運用保守計画書
- ・セキュリティ又は AI ガバナンスに関する説明資料
- ・報告書その他市が必要と認める資料

7 その他

(1)再委託

本業務の全部又は主要な部分を第三者に再委託してはならない。業務の一部を再委託する場合は、あらかじめ市の承認を得ることとし、受託者は再委託先の行為について一切の責任を負うこと。

(2)守秘義務及び個人情報保護

受託者は、本業務により知り得た情報を第三者に漏らし、又は本業務以外の目的に使用してはならない。契約終了後も同様とする。

個人情報を取り扱う場合は、関係法令、個人情報等特記事項及び相模原市情報セキュリティポリシーを遵守すること。

(3)契約不適合等

検収後に成果物の不一致又は誤りが判明した場合の取扱いは、契約書その他関係書類の定めによる。

(4)協議事項

本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた事項については、市と受託者が協議の上で定める。

以 上