

仕様書（案）

1 件名

生成 AI を活用したチャットボットの構築・運用業務委託

2 目的

区では FAQ 型チャットボットを運用し、区民からの行政に関する問い合わせに 24 時間 365 日対応しているが、利用者からの想定外の質問や表現の揺れに対して適切な回答ができない、FAQ に該当のない質問には回答できない等の課題がある。生成 AI の技術を活用し、多様な表現による質問にも柔軟に対応可能なチャットボットを構築し、運用開始後は安定かつ適切なサービスの提供及び継続的な品質改善に取り組むものとする。

3 委託期間

(1) システム構築

契約締結日から令和 9 年 3 月 31 日まで

システムの構築状況に応じて、この期間に区民向け試行運用も行う場合もある。

(2) システム運用・保守

令和 9 年 4 月 1 日から令和 10 年 3 月 31 日まで

令和 9 年度における契約は、令和 9 年度予算が成立し、配当を受けた後に執行する。

予算が成立しない場合、区は契約を締結しないものとする。このことにより損失が生じた場合も、区は損害賠償の責を負わないものとする。

4 契約種別

総価契約

5 支払い方法

完了後一括支払い

6 業務範囲

(1) システム導入：初期設定、環境構築

ア 大規模言語モデル（LLM）を活用したによるチャットボットを導入すること。チャットボットに入力された情報が生成 AI の学習データとして利用されない仕組みであること。導入にあたっては、別紙 2「要求事項一覧兼対応確認表」の必須項目を満たすこと。

イ 回答範囲は、区が指定する URL、データ、目黒区公式ウェブサイトに掲載される情報とする。

ウ 生成 AI を活用し、曖昧な質問や、情報の不足した質問からでも区民が知りたい情報に辿り着ける工夫や対策を提案すること。

エ 行政情報を生成 AI によって案内することから、誤った情報等を提示した場合のリスクと責任分界点について提案すること。

オ 契約締結後すみやかに、受託者は本業務に係るプロジェクト計画書を区へ提出すること。プロジェクト計画書には、以下の内容その他必要事項を記載すること。

- ・ 業務スケジュール、作業項目と両者の役割分担
- ・ 受託者の業務実施体制図（連絡先）

カ 本業務の実施に当たって、プロジェクト全体を統括する責任者を配置すること。

（２）検証・品質確保：動作確認、ハルシネーションチェック

ア プロンプト・インジェクションへの対策として、回答生成時に参照する文書やWebページその他の参照情報に、生成AIへの指示や不正な入力が含まれている場合であっても、当該指示を実行せず、参照情報としてのみ扱う仕組みを備えること。

また、利用者からの悪意のある質問や不正な入力によって、意図しない回答の生成、内部設定情報の漏えいその他の不適切な動作が発生しないよう対策を講じること。

イ 運用開始前に、区が現在所有しているFAQデータ等を用いて、受託者と区による十分な動作検証を実施すること。検証では、通常利用を想定した質問に加え、曖昧な質問、想定外の質問及び悪意のある質問に対する応答等について確認すること。ハルシネーション（誤回答）や不適切な応答が確認された場合は、運用開始前までに修正対応すること。

ウ ハルシネーションや不適切な応答、利用者からの悪意のある質問や不正な入力によって、意図しない回答の生成、内部設定情報の漏えいその他の不適切な動作の発生を防ぐため、具体的な対策及び運用上の工夫について提案すること。

（３）運用保守：障害対応、サポート対応、分析・改善提案

受託者は区に対して、チャットボットの運用開始後に次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 管理責任者の設定

チャットボットのスムーズな運用のため、管理責任者を１名選任すること。

イ 初期サポート

運用開始後の初期のサポート、担当職員向け操作説明会（５名程度）を実施すること。

ウ 区からの問合せ対応

- ・ 受託者は区に対して、電話（平日 ９：００～１７：００ 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。
- ・ 受託者は電話受付時間外の緊急連絡体制を示すこと。

エ 障害対応

- ・ 障害発生時は、速やかに原因を調査し、区に報告すること。その後、迅速に復旧対応を行い、再発防止策の提案も実施すること。
- ・ 受託者は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なえるようにすること。

オ 区からの問い合わせ、プロンプト調整、操作方法や運用に関するサポートが可能な体制を構築すること。運用マニュアルの整備・更新も適宜行うこと。

カ 運用改善

- ・チャットボットの利用ログ及び回答ログを分析し、誤った回答の傾向など品質向上や運用効率化に向けた改善提案を行うこと。分析結果に基づき、指示文の見直しなど、継続的な運用改善に取り組むこと。
- ・サービス提供期間中に新たな生成AIモデルが利用可能となった場合、区が利用可否を判断できるよう情報提供を行うか、モデル変更時の影響を説明すること。

キ 報告書の提出

受託者は月次で以下の内容に関する報告書を提出すること。

- ・チャットボットの利用状況（分野ごとの問い合わせ件数、利用経路）
- ・利用者からの評価（利用者からの質問に対応できた割合）
- ・想定外の質問事項の精査
- ・不満と回答されたアンケートの詳細
- ・利用状況に合わせた課題、改善点などの提案
- ・問い合わせの多い質問事項の分析
- ・障害が発生した場合の対応と対策
- ・月次での業務完了報告

ク その他

本システムの計画停止は原則 1 か月前に区に報告すること。

7 システム要件

（1）利用対象

主に目黒区民を想定しているが、目黒区民以外も利用の対象とする。

（2）利用方法

区ウェブサイトまたは区 LINE 公式アカウントからアクセスして利用する。

（3）利用時間

原則として 24 時間 365 日

（4）可用性

可用性は年間 99.5%以上を確保すること。ただし、事前に区へ通知した計画停止時間は除く。

（5）粗大ごみ画像の認識・分析

画像認識システムより、利用者から投稿される粗大ごみの画像を分析し、ごみの処分方法を利用者に案内する機能を実装すること。又は、区で利用している画像認識システム（SODAI）と連携ができること。

（6）前提条件

ア 目黒区の総人口 283,624 人（令和 8 年 7 月 1 日時点）

イ 目黒区 LINE 公式アカウントの友だち数 約 19 万人

ウ 目黒区公式ウェブサイトのページ数 約 10,000 ページ

エ 現行の区が所有する FAQ データ 約 2400 件（令和 7 年度時点）

オ 現行チャットボットの利用状況はウェブ版と LINE 版あわせて月約 5,000 件
(令和 7 年度時点)

(7) 利用規模の想定

想定する利用件数はおおよそ以下のとおりとする。

・利用数(一つの質問に回答するまでを1件とカウントする): 6,000 件/月

提案にあたっては、当該規模を前提とした構成及び費用を提示すること。なお、上記の件数を超える利用が発生した場合の取り扱いについては、区と受託者の協議の上決定する。

(8) 機能要件・非機能要件

別紙2「要求事項一覧兼対応表」における必須項目を満たすこと。

(9) 現行システムの概要

別紙3「現行チャットボットの概要」を参照すること。

8 成果品の提出

本業務にかかる各種成果物については、下記の数量・形式で納品すること。

名称	数量	提出時期	備考
区との打合せ会議録	1 式	会議終了後 1 週間以内	電子データ
システム仕様書	1 式	完了時	電子データ
システム構成図	1 式	完了時	電子データ
テスト結果報告書	1 式	完了時	電子データ
操作マニュアル	1 式	完了時	電子データ
業務完了届	1 式	完了時	電子データ
6 の業務範囲に定める 業務の履行報告書	1 式	完了時	電子データ、紙
その他 本委託業務により作成 した資料で区と協議の うえ必要とされたもの	1 式	随時	電子データ、紙

※ 電子データは、CD-R 等の媒体で納品すること。

9 納品場所

目黒区 企画経営部 DX 戦略課

10 プロジェクト管理

(1) プロジェクト計画書の策定

業務全体のプロジェクト管理方法、実施体制図(連絡先)、計画等を具体的に記載したプロジェクト計画書について、契約確定の日から2週間以内に作成及び提出し、区の承認を得ること。

(2) リスク管理

プロジェクトの円滑な進行を阻害するプロジェクト内外のリスクを特定し、対応策の検討、実施状況等を管理するため、発生要因、発生可能性、影響度及びリスクへの対応策を

整理し、必要に応じて内容を共有すること。またリスクによる影響の抑制に努めること。

(3) コミュニケーション管理

ア プロジェクトを円滑に遂行するため、プロジェクトリーダーは区と対面会議・Web会議・Eメールで連絡を適宜行うこと。

イ プロジェクト管理者も交えた会議を必要に応じて開催し、進捗及び課題等に関する報告を行うこと。なお、開催日は事前に区と調整すること。

ウ 会議等開催後、原則として5開庁日以内に議事録を作成し、区へ提示し承認を得ること。

エ 会議は原則対面若しくはWeb会議で行うこと。

11 注意事項

- (1) 本委託業務の過程で生じた軽微な変更については、区担当者の指示を受けること。
- (2) 本仕様書に定める事項に疑義が生じた場合及び本仕様書に記載のないものについては、区担当者と協議し決定すること。
- (3) 受託者は本業務の遂行にあたり、関連する法令等を遵守し、業務を円滑に進めなければならない。
- (4) 提出された成果物の著作権は、目黒区に帰属する。

12 完了

本業務は、受託者が完了届、納品書及び成果物を提出し、区が行う完了検査に合格することにより完了する。

なお、検査完了後に受託者の過失に起因する修正すべき箇所が発見された場合は、受託者の負担において修正・訂正その他必要な措置をとらなければならない。

13 再委託

本仕様書に記載の業務を行うに当たり、受託者が止むを得ず第三者に再委託を行う場合は、事前に再委託の内容・理由・再委託先等を書面に記載の上、区に申請して承諾されなければ、これを行うことはできない。

ただし、本契約を一括して再委託すること及び再々委託は禁止する。また、再委託の受託者についても、契約書・本委託仕様書・質問回答書等の内容を遵守させ、最終的な責任は本契約の受託者である乙に帰属するものとする。

14 守秘義務

- (1) 受託者は本契約の履行に当たり、履行中に知りえた情報（個人情報を含む。）を正当な理由なく他に開示し、又は自らの利益のために利用してはならない。契約終了後又は契約解除後においても同様とする。
- (2) 受託者は、本業務の遂行に必要な場合を除き、区の承諾なく成果物（未完成の成果物及び業務を行う上で得られた記録等を含む。）を他人に閲覧、貸与又は譲渡してはならない。

15 情報セキュリティ基本方針等の遵守

本契約にかかる情報セキュリティ基本方針等の遵守については、別紙「機密情報の取扱いに関する標準特記仕様書」の定めに従うものとする。

16 ガイドラインを踏まえた運用

国が定める生成AIに関するガイドライン（デジタル庁「行政の進化と革新のための生成AIの調達・利活用に係るガイドライン」、総務省/経済産業省「AI事業者ガイドライン」等）を参考に、適切な運用を行うこと。

17 環境対策

- （１）受託者は、本業務の遂行に当たっては、省エネ・省資源などの環境配慮の視点を持ちながら環境負荷の低減に努めること。
- （２）本契約の履行に当たって自動車を使用し、又は使用させる場合には、都民の健康と安全を確保する環境に関する条例（平成１２年東京都条例第２１５号）他、各県条例に規定するディーゼル車規制に適合する自動車とすること。なお、当該自動車の自動車検査証（車検証）、粒子状物質減少装置装着証明書等の提示又は写の提出を求められた場合には、速やかに提示又は提出すること。

18 基本的人権の尊重

受託者は、本契約の履行に当たり、基本的人権を尊重し、個人の尊厳を守り、あらゆる差別をなくすために適切な対応を図ること。

- 19 担当 目黒区企画経営部DX戦略課 和田、澁川
電話 03(5722)9245
メールアドレス jyoho06@city.meguro.tokyo.jp

以 上