

令和7年度
生成 AI を活用した自動応答システム作成・運用保守
業務

仕 様 書

令和7年（2025年）
滋賀県知事公室広報課

1 委託業務名

令和7年度生成 AI を活用した自動応答システム作成・運用保守業務

2 業務目的

滋賀県知事公室広報課では、応答性を備えた対話と共感による広報サイクルの一環としてポータルサイト「県民の声ひろば」、また子ども向けポータルサイト「子ども県民の声ひろば」を運営している。

今後、寄せられる意見・情報への即時応答性を示し、繰り返し訪れたいくなるような目玉となるコンテンツとして、「県民の声ひろば」「子ども県民の声ひろば」両サイトに、生成 AI を活用した自動応答システムを導入する。

3 契約期間

契約締結日から令和8年3月31日まで

4 納品場所および窓口

滋賀県知事公室広報課（大津市京町四丁目1-1）

5 内容

(1) 概要

生成 AI（ChatGPT、Gemini と同等機能をもったものを想定。以下同じ。）を活用した自動応答システムを作成すること。自然なコミュニケーションを通じて、相手の意見・情報を引き出し、それぞれのサイトの利用者に応じた回答ができ、またその内容に関連した質問を投げかける等、応答性をもったシステムとすること。さらに、寄せられる意見や情報の収集・分析を行うこと。指定した滋賀県独自の情報を加えながら随時学習をさせることで自動応答システムを成長させていくこと。

AIチャットボットは、ポータルサイト「県民の声ひろば」

(<https://www.pref.shiga.lg.jp/hiroba>)、また子ども向けポータルサイト「子ども県民の声ひろば」

(https://www.pref.shiga.lg.jp/kodomo_hiroba) に埋め込み型で設置できること。

(2) 納品する自動応答システムの機能等（以下「成果物」という。）は、次のとおりとする。

ア 基本機能

① 意見収集・応答機能

- i 利用者が入力する意見（テキスト情報）に対して、あらかじめ提供する情報を基に、文字および音声情報でキャラクターが自然な形で即時応答する AI チャットボット形式による回答を実現できること。
- ii 不適切な回答（著作権侵害等を含む）を避けるために、応答内容の制限や調整ができること。
- iii 生成 AI の活用により、利用者が入力した内容から意味を理解し、適切な回答ができること。
- iv 利用者から寄せられる意見を明確に受け付ける機能を有し、意見が不明瞭な場合は追加の確認質問などを行うことで、意図を的確に把握し、曖昧な表現や不足情報を補完できること。
- v 収集した意見を要約するなどして、利用者の意見を確認する過程を設けること。要約結果

に対し、利用者には、要約結果の適切性を確認し、必要に応じて修正提案ができる仕組みを備え、利用者の意図する内容が正確に反映されるようにすること。

- vi 要約された利用者の意見について、問合せ内容・回答データ（以下「QA データ」という。）を検索し、類似する意見が存在する場合は、適切な回答を生成し提供すること。類似する意見が見つからない場合は、回答を生成せず、意見の収集・蓄積のみを行うこと。
 - vii 利用者の了解が得られる場合は、県があらかじめ用意した設問の中から利用者の関心に最も近い設問を選んで質問できる等、応答性を示す仕組みがあること。質問は選択肢または自由記述から簡易に回答できるものであること。
 - viii 最終的な回答を表示した後に、回答に対する満足度を判定できる簡易なフィードバックやアンケート収集機能を有し、アンケートには自由入力欄があること。また、フィードバックの収集状況や利用状況（例：セッション完了率など）に関するデータが取得できること。
 - ix 利用者がより詳細な回答を求める場合、サイト内の適切な場所に誘導する、または問合せ先を表示する等の対応が可能であること。利用者からの問合せに対する応答数には、必要に応じて制限が設けられること。
 - x AI チャットボットの利用上の注意として、「回答は常に正確であるとは限らず、誤解を招く表現が含まれることがあること」、「提供される回答を利用されたことで損害・不利益等が生じた場合であっても、滋賀県は責任を負いかねること」、「ご利用の際のデータは、サービス品質向上のために分析されることがあること」という旨の注意喚起ができること。また、併せて「利用されることを通して AI が成長する」という旨を記載できること。
 - xi 寄せられる意見や、AI チャットボットを利用する中で蓄積されたデータにより AI チャットボットに追加学習を行い、より適切な回答ができるよう成長すること。
 - xii チャット開始時に利用者の年齢層や地域を確認する機能を有すること。
 - xiii AI チャットボットの出力は回答文、根拠となる参照先、関連する追加質問案とすること。
 - xiv 利用者のことばのゆらぎを考慮するために、類義語を登録できること。
 - xv AI チャットボットの回答において、過去の会話履歴を考慮して回答することができること。また、参照する過去の会話の数や内容を管理画面より指定できること。
- ② QA データ管理機能
- i 管理者（AI チャットボットを管理する滋賀県の職員。以下「管理者」という。）が、AI チャットボットに 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。
 - ii 生成 AI を用いた回答内容に加えて、滋賀県独自の QA データが登録できること。なお、運用開始日までの QA データの初期登録は受託者が行うこと。
 - iii CSV ファイル等、汎用的なファイル形式でダウンロードやアップロードができること。対象とするファイル形式は、PDF、パワーポイント、ワード、エクセル等とすること。
 - iv アップロードする QA データのフォーマットチェック機能やエラー箇所を特定できるレポート機能など、データの整合性を保ち、登録・更新作業を支援する仕組みを提案すること。
 - v 管理者が、QA データの作成、更新（既存データの修正・追加・削除）、品質管理（表記ゆれチェック、回答内容の確認等）といった一連の作業を、効率的かつ容易に行えるようにするための具体的な運用フロー、誰にでも分かりやすい操作マニュアル（図解入りなど）、QA

データ作成用のテンプレートファイル（推奨フォーマットや入力例付き）、入力支援ツール（可能であれば）などを提案・提供すること。

vi URL を登録することにより、Web サイトの情報を参考データとして登録できること。URL による Web ページを参照データとする場合は、定期的に（日次更新を最低頻度とする。）情報を取得すること。

vii 本番用環境と、動作確認用の環境を準備するため、最低2体のチャットボット環境を提供できること。

③ 分析等機能

i 管理画面から、システムの利用履歴を確認でき、期間を指定して表示することができること。また、データとしてダウンロードできること。

ii 利用者が入力した意見やアンケート等から収集される情報を県が指定するカテゴリ（文化スポーツ・健康福祉など）毎に分類する機能を有し、統計化するなどして、問合せの多い内容や回答できていない質問等を分かりやすく示すことができること。また、データとして提供できること。

iii 指定した期間の利用ユーザ数、応答数、1人あたりの平均応答数を管理画面から確認できること。

④ キャラクター

i 滋賀県公式キャラクターである「うおーたん」を利用し、利用者が気軽に意見を述べやすい雰囲気を提供すること。また、言葉遣いや表現も年齢層に応じた工夫を施すこと。

ii キャラクターが自然に話しているように音声での応答が可能であること。

iii 大人も子どもも繰り返し利用したくなるような仕掛けを作ること。例えば、キャラクターが対話の中でランダムに滋賀県に関する雑学や豆知識を提供するなど、継続的な利用を促進する工夫を盛り込むこと。

イ 利用環境（対応ブラウザ）

パソコン・タブレット・スマートフォンを使って、次のブラウザの最新版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も対応し動作確認や修正を行うこと。

- ・Microsoft Edge 最新版
- ・Google Chrome 最新版
- ・safari(iOS) 最新版

(3) 運用保守

ア 運用期間

令和7年10月1日から令和8年3月31日まで

契約締結日から運用開始日までの間に、自動応答システムの運用開始にあたって必要な学習・設定等の対応を完了させること。

イ サービス提供環境

① サービス提供環境

本サービスの提供時間については、24時間の利用を保証すること。ただし、計画停止・定期保守に基づく時間、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。

② メンテナンス・計画停止

メンテナンスや計画停止については、事前に県と実施時期など協議すること。

- ③ 従量制のサービスを使用する場合、AI チャットボットからの回答を翌月まで停止するなど、県への請求は契約の運用保守費用を超えないこと。

ウ 運用支援

① 業務運用体制・サポート

- i 業務運用体制について、具体的に示すこと。また、滋賀県知事公室広報課との役割分担について示すこと。
- ii 操作方法等について、受託者は滋賀県知事公室広報課にレクチャーすること。また、システム操作に必要な操作マニュアルが提供できること。
- iii AI チャットボットの公開後は、定期的（少なくとも1回/月以上）にシステムの利用ログ（利用者の質問、AI の回答、満足度フィードバック、未解決の質問等）を分析し、応答品質における課題や改善点を特定すること。その特定された課題に基づき、必要に応じて改善策（例：QA データや独自情報の追加・修正、プロンプトの最適化、応答生成ルールの調整、AI モデルの再学習や微調整（ファインチューニングを含むがこれに限定されない。）、その他効果的な手法）を計画・実施し、継続的に応答品質の維持・向上に努めること。その際には、その内容について滋賀県知事公室広報課と調整を行うこと。
- iv 例えば、「死にたい」といったネガティブな意見等は、管理者が確認できる仕組みがあること。

② QA データ等登録支援

QA データの登録、更新、追加、削除、言葉のゆらぎ、言い回し等の適切な対応について、滋賀県知事公室広報課に適宜助言・サポートすること。

エ 問合せ、障害等対応

① 問合せ窓口の設置

管理者の利便向上を図るため、メールおよび電話による問合せ窓口を設置すること。

② 問合せへの助言等

管理者からの問合せに対し助言等を行うこと。

③ 障害対応

- i 障害発生時でもサービス停止が極力生じないようにすること。
- ii 障害発生時に、確実かつ速やかにシステムの復旧を行えるようにすること。

④ 故障等受付窓口の設置

- i 障害や故障、不具合等（重大な障害を除く）に対する受付窓口を設置し、緊急連絡先を示すこと。
- ii サーバーダウン等の重大な障害発生時は24時間以内に対応し復旧させること。また、その際の対応体制を示すこと。

オ セキュリティ

① セキュリティ対策

- i ブラウザを用いた接続は、セキュアな通信手法を採用すること。
- ii クラウド上のデータは、ユーザ認証等によりセキュリティを担保し、他の利用者からのアクセスができないこと。
- iii 通信データは、他の利用者を含む第三者から盗聴されないこと。
- iv 通信データは、暗号化された状態で通信しサーバで処理され、機密保持の確保がされている

こと。

- v AI チャットボットへのアクセスは、アカウント管理やアクセス制限が実施できる等、不正アクセス防止対策を実施すること。
- vi AI チャットボット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。
- vii 情報漏えい事故発生時の対応についての手順が整備されていること。

② バックアップ

障害発生時にデータ復旧が可能であるよう、適切なバックアップ体制をとること。

カ その他

(3) アの運用期間以降も継続して利用する予定であるため、運用保守費用が発生する場合は、年間の概算費用を提示すること。

(4) その他

ア 業務の遂行にあたり、受託者は契約締結後直ちに、以降は1か月に1回程度滋賀県と月次報告定例会を行い、連携を密にして事業を実施すること。会議室は原則として滋賀県が用意するが、受託者側の環境が整えば、Web 会議システム等を用いて遠隔で行うことも想定している（滋賀県では、Zoomを導入している。）。また、月次報告定例会の内容をまとめた議事録を提出すること。

イ システム公開後も、ログ等を整理して月次報告を行い、県と調整すること。

ウ 公開前には構築したAI チャットボットが要求通りの機能を満たしているか事前にテストを実施し、確認を十分に行うこと。

エ 受託者は、本業務の実施にあたり本仕様書に記載のない事項または疑義が生じた場合は、速やかに県と協議を行い、作業を実施すること。

オ その他、委託業務内容の効果的な実施のために必要な事項については、県と受託者が協議のうえ定めること。

6 再委託

(1) 受託者は、受託業務の全部を第三者に委託してはならない。ただし、あらかじめ県に対して書面により申請を行い、承認を受けた場合は、当該業務の一部を第三者に委託し、または請け負わせること（以下「再委託」という。）ができる。

(2) 受託者は、委託業務における総合的企画、業務遂行管理、業務の手法の決定および技術的判断等を再委託することはできない。

(3) 受託者は、当該再委託に係る再委託先の行為について、すべての責任を負う。

7 留意事項

(1) 機密保護・個人情報保護

ア 本業務の遂行上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。この項については、契約期間の終了または解除後も同様とする。また、成果物（業務の過程で得られた記録等を含む。）を県の許可なく第三者に閲覧、複写、貸与または譲渡してはならない。

イ 本業務の遂行のために県が提供した資料、データ等は本業務以外の目的で使用しないこと。また、これらの資料、データ等は委託終了までに県に返却すること。

ウ 本業務の実施における個人情報等の取扱いについては、個人情報の保護の重要性を十分認識し個

人の権利利益を侵害することのないよう必要な措置を講じること。

エ 本業務に従事する者に対して、個人情報保護の教育を行うこと。

オ 個人情報等の特に重要な情報については、漏洩、改ざんを防ぐため厳重に管理するとともに、本業務の目的以外で利用してはならない。

カ 再委託を行う場合、上記のアからオの規定は再委託先にも遵守させること。

(2) 著作権等

ア 成果物に係る著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）（以下「法」という。）第 21 条から第 28 条に規定する権利は、委託料の支払が完了したときに受託者から県に移転する。なお、県または受託者が従前から有していた著作権については、それぞれ県または受託者に帰属するものとする。この場合、受託者は、県が成果物を利用するために必要な範囲で、県に対し著作権法に基づく利用を無償で許諾することとする。

イ 受託者は、成果物について、県が自由に使用できるよう、法第 18 条から第 20 条に規定する著作人格権を行使しないものとする。

ウ 成果物の所有権は、成果物の引渡しをもって、県に移転する。

エ 成果物に第三者が有する著作権、肖像権その他の権利に係るものが含まれている場合は、当該権利の使用許諾その他一切の必要な手続を受託者の費用負担で行うこと。なお、第三者から権利の侵害について意義の申立または対価の請求、損害賠償請求等があった場合には、受託者の責任と負担において対応すること。

オ 受託者は、成果物がいかなる権利も侵害するものでなく、かつ、合法的なものであることを保証すること。

(3) 契約不適合責任

本業務の成果物の検収後、1 年の間に、正当な理由無く、この仕様書に記載した要件を満たしていないことが判明した場合および受託者の責任とみなされる不具合が生じた場合には、県と協議の上、無償で改良すること。なお、この場合、不足している機能および不具合部分のみを修正することとし、これらの改良のためにユーザーインターフェイスおよび操作内容を変更しないこと。

(4) 法令遵守

本業務の遂行に当たっては以下をはじめとする関係法令等を遵守しなければならない。

ア 不正アクセス行為の禁止等に関する法律（平成 11 年法律第 128 号）

イ 個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）

ウ 滋賀県情報セキュリティ対策基準「委託事業者遵守事項」（別記参照）

(5) 業務の遂行

ア デザインや構成など、委託業務の内容の詳細は、受託者からの提案内容に基づき、県と協議の上、決定する。

イ 業務の遂行にあたり、受託者は業務の遂行状況について県に随時報告するとともに、連携を密にすること。

(6) 変更の対象

ア 本業務の契約成立後に業務の内容に変更が生じた場合は、県または受託者の発議による協議の上、合意後、契約変更を行うこととする。ただし、受託者からの発議に基づく内容変更のうち、当初契約時内容にまで影響すると県が判断した場合は委託料の変更は行わない。

イ 明記していない事項であっても、業務遂行上当然必要と思われる軽微な作業については受託者の

負担において実施するものとする。

- (7) 電子メールを外部に送信する際は、宛先、送信内容（不要ファイルの添付等がないか）、送信方法（BCC に設定されているか等）を複数の社員でチェックシートを作成して確認すること。また、事前にメール確認者を県へ報告すること。
- (8) 受託者は、本業務の実施にあたり、本仕様書に記載のない事項または疑義が発生した場合は、速やかに県と協議を行うこと。

別記

滋賀県情報セキュリティ対策基準「委託事業者遵守事項」

(データおよび入出力帳票の管理)

第1 データおよび入出力帳票を県の外部で持ち運ぶ場合または電子メール等により県へ送信する場合は、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 事前に県の許可を得ること。
- (2) 鍵付きのケースへの格納、暗号化、パスワードの設定など、不正利用の防止および機密性を保持するための措置を講ずること。
- (3) 盗難、紛失等のないよう厳重に管理し、委託事業者のシステム機器以外では取り扱わないこと。

第2 データおよび入出力帳票を取り扱う作業を行う場合は、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) ファイル交換プログラムが記録されたシステム機器を用いないこと。
- (2) 取り扱ったデータおよび入出力帳票は、削除または県へ返却すること。

第3 データおよび入出力帳票が委託事業者以外の外部の者により、使用または閲覧されることがないように、離席および退室時においては、端末のロックや記憶媒体、入出力帳票の容易に閲覧されない場所への保管等を行わなければならない。

(ネットワークの接続制限)

第4 委託事業者のシステム機器を県のネットワークに接続してはならない。ただし、県の許可を得た場合はこの限りでない。

(ウイルス等対策)

第5 コンピュータウイルス等の不正プログラム（以下「ウイルス等」という。）の対策に関し、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) ウイルス等対策プログラムを常時稼働させておき、委託事業者のシステム機器がウイルス等に感染していないか定期的に確認すること。
- (2) ウイルス等対策プログラムのパターンファイルは常に最新のものに保つこと。
- (3) 県とのデータまたはプログラムの受渡しを行う前には、必ずウイルス等チェックを行うこと。