

## 静岡市 AI コンシェルジュ(市民向け AI 対話型検索プラットフォーム) 導入業務 仕様書

### 1. 件名

静岡市 AI コンシェルジュ(市民向け AI 対話型検索プラットフォーム)導入業務

### 2. 契約期間

契約締結日から令和8年3月 31 日まで

### 3. 履行場所

静岡市役所、静岡市(以下「甲」という。)が指定する場所

### 4. 業務内容

#### (1) 趣旨・目的

甲が、市民の自己解決率向上と職員の問い合わせ対応負担軽減を目的として、大規模言語モデル(LLM)を活用した AI チャットボットを導入・運用するため、受託者(以下「乙」という。)に求める要件を定めるものです。

背景として、市民の皆さんなどからの市役所代表電話経由の入電は年間約 14 万件あり、開庁時間外は問い合わせができない課題があります。AI コンシェルジュにより、市民の皆さんなどへ、24 時間 365 日の自己解決機会を提供するとともに、職員の電話対応負担を軽減します。

#### (2) 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)を活用した生成AIによるAIチャットボットを導入すること。導入にあたっては、別紙「機能要件一覧」の仕様を満たすこと。
- イ 回答範囲は、静岡市公式ウェブサイトに掲載される情報(約 17,000 ページ)とする。
- ウ RAG 型生成 AI を活用し、曖昧な質問や、情報の不足した質問からでも市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。

##### ②検証：動作確認、ハルシネーションチェック

- ア 運用開始前に、甲が用意する約 100 件の「よくある質問」を用いて行う乙による動作検証と、甲による動作検証により、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、リリース前までに修正対応すること。
- イ ハルシネーションや不適切な応答の発生を防ぐため、具体的な工夫や対策を提案すること。

##### ③保守運用：障害対応、サポート対応、分析・改善提案

- ア 障害発生時は、速やかに原因を調査し、復旧対応を行うこと。甲への報告や再発防止策の提案も実施すること。

- イ 甲からの問い合わせ、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。
- ウ AI コンシェルジュの利用状況や回答内容を分析し、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、運用フローの見直しなど、継続的なサービス改善に取り組むこと。

### (3) システム要件

- ・機能要件  
別紙4「機能要件一覧」の仕様を満たすこと。
- ・非機能要件  
別紙5「非機能要件一覧」の仕様を満たすこと。

## 5. スケジュール

契約締結予定日:令和8年1月中

リリース予定日:令和8年3月2日(月)

## 6. 再委託

乙は、導入、保守など各工程を一括して乙内で完結できること(グループ会社であっても、別会社の場合は本条件の対象となる)。基本的には第三者委託を禁止とする。ただし、作業工程の一部を委託する場合には、契約時に甲の同意を文書により得るものとし、再委託先の行った作業の結果については、乙が全責任を負うこと。

## 7. 守秘義務

- (1) 本業務の従事者は、静岡県個人情報保護条例及び同施行規則並びにセキュリティポリシーを遵守すること。
- (2) 本業務において知り得た情報については、いかなる理由があっても第三者に漏らさないこと。

## 8. 協議

本仕様書に定める事項に疑義が生じた場合、または本仕様書に定めのない事項で協議の必要がある場合は、乙は甲と協議を行うこと。

## 9. 問合せ先

静岡市役所 広報課 報道広報係 杉山、大塚

電話:054-221-1353

FAX:054-252-2675

メール:koho@city.shizuoka.lg.jp