

調布市市民課電話自動応答システム構築・運用業務委託仕様書（案）

1 件 名

調布市市民課電話自動応答システム構築・運用業務委託

2 概要

市民課では、住民からの電話問い合わせが集中することにより、つながりにくさや待ち時間の発生、職員の業務繁忙といった課題が生じている。これらの課題の解決に向け、AIを活用した電話対応業務のDX化を推進し、AIが自然な対話を通じて必要な行政情報を分かりやすく住民に提供できる体制を構築する。併せて、24時間対応・同時多件応答を可能とすることで、住民が必要なときに円滑に情報を得られる環境を整備し、住民サービスの向上と持続可能な行政サービスの提供を実現する。

3 導入場所

調布市小島町2丁目35番地1 調布市役所2階 市民課

4 スケジュール（予定）

(1) 構築期間

契約締結日の翌日から令和8年12月28日まで

(2) 研修実施期間

契約締結日から運用開始日の概ね2週間前まで

(3) 運用開始日

令和9年1月4日

(4) 運用保守期間

令和9年1月4日から令和11年12月31日まで

5 基本方針

次に掲げる事項を基本方針としてシステムの構築を行う。

(1) 市民の利便性向上

24時間365日対応可能で、閉庁時においても市民へ行政情報を提供できるシステムであり、会話形式で容易かつ的確に必要な情報が得られること。

(2) 職員の負担軽減

定例的な電話問い合わせに対し、AIが応答することで、職員が専門的な業務に集中できる体制を構築する。

(3) 情報の安全性の確保

ア AIの自動学習を禁止し、市民の個人情報及び個人の特定に至る恐れのある情報がAIの学習・精度向上を含む一切の目的に利用されないこと。

イ AIによる誤回答又は不適切な回答を防止するため、本市が指定する情報源に基づく回答制御、回答禁止設定その他必要な措置を講じること。また、回答不能又は判断

困難な場合は、担当窓口への案内その他適切な代替対応を行えること。

6 システム構築要件

- (1) クラウドサービスとして提供すること。
- (2) システムを利用する端末は特定のソフトウェアを利用せず、インターネットに接続されている端末から一般的なブラウザを利用することで運用できるシステムとすること。

また、端末やブラウザサイズにあわせ、ページを表示できること。本システムの作動環境は次のとおりとする。

端末	PC、タブレット
OS	Windows/Android/iOS
ブラウザ	Microsoft Edge/Google Chrome/Fire fox

- (3) 機能要件は別紙「要件調査票」のとおり。
- (4) 専門的な知識や経験が無くても市職員が簡単に操作できる操作性・機能性を有していること。
- (5) AI の学習データ・FAQ を容易に追加・変更できる汎用性を有していること。

7 セキュリティ要件

- (1) 構築基盤に係る要件

ア データ所在地

本システムで運用するデータは、バックアップデータも含め、原則として日本国内で保存されること。

イ データセンターの品質

本システムを構築するデータセンター又はクラウド基盤は、JDCC TierⅢ相当以上とすること。

ウ 適用法令

本システムにおいて訴訟や警察等による捜査が生じた場合に適用される法令は日本国法であること。

- (2) 導入・構築に係る要件

ア アクセス制御

本システムは、第三者による不正アクセスの防止及びユーザーのアクセス制御機能を備えること。

イ ログ管理

不正アクセス及び不正な操作を検知するために必要なログを取得できること。

ウ 冗長化

本サービスを構成する主要機能については、単一障害点を極力排除し、複数の可用性ゾーン等を利用した冗長構成を確保すること。

エ 保存データのマスクング処理

住民等の会話が記録されるデータにおいて、氏名や住所等の個人情報を自動的に検知し、マスクング処理を行えること。

(3) 保守に係る要件

本システムで取り扱うデータについて、発注者の許可を得ることなく、他のクラウドサービスに保管又は転送しないこと。

8 導入支援要件

- (1) 学習データ（FAQ 等）の作成にあたり、受託者が最大限の作成支援を行うこと。
- (2) 受託者は市職員への研修を実施し、操作マニュアルを提供すること。

9 運用・保守要件

- (1) 本システムは原則 24 時間 365 日稼働すること。ただしシステムメンテナンス等を行う場合はこの限りでない。
- (2) 運用期間中は定期的な保守点検等を行い、システムが滞りなく稼働するよう最適な環境を維持すること。
- (3) 障害発生時の対応内容及び結果について報告すること。
- (4) 障害等発生時に備え、データ保全及びシステムの速やかな復旧のため定期的なバックアップを行うこと。
- (5) サービスの稼働状況を監視し、障害検知時には管理者への連絡及び復旧作業に速やかに着手できる体制であること。
- (6) サーバを含むシステム全般において、脆弱性が発見される等改修の必要が生じた際は迅速に対応すること。
- (7) 管理者および導入課からの電話、問い合わせに迅速に対応できる体制であること。
- (8) 本システムに関する個別の問い合わせ対応時間は開庁時間を原則とする。ただし障害対応時等はこの限りでない。
- (9) 操作マニュアルの作成及び随時更新を行うこと。
- (10) 運用後の保守・サポート体制を明示すること。
- (11) 応答率・転送率・満足度等を可視化したレポートを 1 ヶ月ごとに提出すること。
- (12) 導入後、回答精度のモニタリングや FAQ 改善の提案等の支援を継続すること。

10 個人情報保護要件

受託者は、個人情報の保護に関する法律その他関係法令、委託契約に係る個人情報取扱特記条項に基づき、個人情報の保護に万全を期すものとする。また、個人情報に係るデータの保管、廃棄といった業務については、発注者が指定する個人情報の取扱事項を遵守するものとする。

11 その他

- (1) 受託者は最低賃金法を順守すること。
- (2) 受託者が再委託を行う場合は、事前に発注者の承諾を得ること。
- (3) その他本仕様書に疑義が生じた場合は、発注者と受託者双方で協議のうえ決定するものとする。

- (4) 契約書の作成には調布市が使用している契約約款(委託契約約款、賃貸借契約約款)を使用すること。(調布市 HP トップページ > 産業・しごと > 入札・契約 > 関連書式 > 標準契約約款)