

別添1

伊丹市 AI チャットボット更新事業
調達仕様書

令和8年5月

伊丹市総合政策部

経営戦略室デジタル戦略課

1. 事業名

令和 8 年度伊丹市 AI チャットボット更新事業

2. 事業目的

本市では、市民の利便性を高めるため、開庁時間に縛られない 24 時間 365 日対応可能な問い合わせ手段として令和 2 年度に AI チャットボット(シナリオ型)を導入し、一定の市民サービス向上を図ってきたが、令和 8 年 9 月末に現行システムのサービス終了が決定している。

サービス終了に伴い、生成 AI エンジンが活用されたサービスに更新することで、ホームページの情報を網羅的に学習させ、多様な質問への自動応答が可能となり、市民の利便性向上と、問い合わせ対応業務の効率化、市政情報の伝達力向上を目的とする。

3. 事業期間

契約締結日から令和 9 年3月31日

ただし、AI チャットボットの本番利用開始は令和8年10月1日とし、サービス利用料は同日から発生するものとする。

また、本番利用開始の 1 か月程度前には試行運用環境を提供すること。

翌年度以降の契約については、協議の上決定する。

4. 履行場所

伊丹市千僧 1 丁目 1 番地 伊丹市役所内デジタル戦略課、または、受託者事業所内。

ただし、受託者事業所については、あらかじめ作業体制図等とともに作業場所を届け出ること。

5. 事業内容

本事業では、上記2. 事業目的の実現のために、AIチャットボットの導入・構築、職員向けの操作マニュアルの作成(職員への説明を含む)、AIチャットボットの運用・保守を行うこと。

6. サービスの要件

AI チャットボットは特段のアプリケーションをインストールする必要なく、利用者のパソコンやタブレット端末、スマートフォンから本市の公式ホームページにアクセスした際に利用できるものとする。利用者からの質問に対して、生成 AI を活用し、本市の公式ホームページ及び指定するデータを基に正確性の高い回答を自動的に作成、利用者に表示し、該当ページへ URL 等を表示することで誘導できるサービス(以下「本サービス」という)であること。

1. 本サービスを利用する者

ア 利用者:本サービスを利用する市民、事業者など

イ 管理者:本市デジタル戦略課職員、またはデジタル戦略課が許可した本市職員

2. 前提条件

- ア 伊丹市の人口：200,591人(令和8年4月1日現在)
- イ 伊丹市のホームページ閲覧者数：年間合計約2,250,000件(令和7年度実績)
- ウ 伊丹市のホームページのページ数：約21,000ページ(令和7年度実績)
- エ 既存システムの質問数：年間合計 約61,000件(令和7年度実績)

3. 本サービスの機能等

	内容	必須	加点
I	利用環境		
ア	<p>パソコンやタブレット端末、スマートフォンについて以下のブラウザ環境で利用可能であること。なお、契約後に各ブラウザのバージョンアップが行われた場合においても対応できるものとする。</p> <p>ブラウザ：Google Chrome、Microsoft Edge、Firefox、Safari、Chrome for Android、Safari (iOS版)</p> <p>※メーカーサポート期間中のバージョンに対応していること</p>	○	
イ	AIチャットボットは、市ホームページへアクセスした際に利用できるものとし、画面レイアウトは利用者にとって見やすく使いやすいものであること。	○	
ウ	チャット画面は利用者のデバイスに応じた適切なサイズに自動的に調整されること。	○	
エ	利用者からの質問に対して、生成AIを活用し、本市のホームページのデータや指定するデータを基に正確性の高い回答を自動的に作成し、表示する機能を有すること。なお、本市のホームページや指定するデータ以外の情報から回答を作成しないこと。	○	
オ	利用者からの質問に対して、キーワードの不一致や表記のゆれ、複数の意味を持つ単語等がある場合は、対話を重ねたり類似の質問を提案したりすることで、質問の内容を正確に捉える工夫がされていること。	○	
カ	更新された情報を高頻度で反映させられるなど、正確性の高い回答が可能な工夫がされていること	○	
キ	回答できる情報がない場合は、答えられない旨のメッ	○	

	ページを送信するなど不正確な情報の回答は避けること。		
ク	回答には、より詳しい情報を得ることができる引用元への URL を付与できること。	○	
ケ	利用者に対し、本市が指定する注意事項をあらかじめ表示できること。	○	
コ	チャット画面には本市が指定するキャラクターを表示できること		○
サ	多言語対応ができること（英語・韓国語・中国語（簡体字・繁体字）は必須とする。 それ以外の言語に対応している場合は言語数が多い場合は加点対象。	○ ※4 言語必須	○ ※5 言語目以降は加点
シ	音声による入出力ができることが望ましい		○
ス	市ホームページのトップページにフローティングアイコンを設置できること。その表示にあたり、本市のホームページ管理サービス提供事業者へ埋め込み用ソースコードを提供できること。	○	○
セ	市ホームページの各ページにフローティングアイコンを設置できることが望ましい。		○
ソ	インターネット経由でサービスを提供する ASP・SaaS 利用型のシステムであること。	○	
タ	チャットボットからの回答作成時、市ホームページにアップロードされているテキスト形式のファイル（Word、Excel、Power point、PDF）からも情報を読み込めることが望ましい。 また、PDF ファイルの読み込みが可能な場合、テキスト埋め込み型のファイルの読み込みが可能な場合は更に加点対象。		○
チ	SNS アプリ「LINE」(LINE 株式会社) と連携して利用できること（伊丹市公式アカウントのリッチメニューから LINE ブラウザで起動でき、LINE ブラウザ上での動作が可能なこと）。		○
ツ	ア～チ以外に、利用環境についての有効な機能がある場合、加点対象。		○
II	管理機能関係事項		
ア	管理機能について、ID・パスワードによるログインを	○	

	必要とすること。		
イ	管理者が管理機能を利用できる I D、パスワードを複数発行できること。	○	
ウ	管理機能にはグローバル IP アドレスによる接続制御など、他者からの利用がなされないように対策を講じることが望ましい。		○
エ	A I チャットボットの利用状況（利用回数、解決した回答数、解決しなかった問い合わせ内容など）を記録し、管理者が容易に確認できること。	○	
オ	A I チャットボットの回答に対する満足度など、利用者の評価の確認及びその集計を管理者が容易にできること。	○	
カ	管理者により、利用状況・アクセスログ等の確認が可能であること。		○
キ	管理者が自由にデータ連携用のデータアップロードができること。 ※管理者だけでなくその他職員のどちらでもアップロード可能な場合、加点対象。	○ ※管理者必須	○ ※その他職員も可能な場合加点
ク	その他管理機能を使用するにあたり、職員の負担軽減を図るための工夫がされていること。 ※ア～キ以外に有効な管理機能がある場合、加点対象。		○
Ⅲ セキュリティ			
ア	クラウドサービスの場合、政府情報システムのためのセキュリティ評価制度 (ISMAP) 等の認証を取得している。もしくは、利用しているクラウドプラットフォームの事業者のサービスが同様の認証を取得していること。	○	
イ	日本国の法律および締結された条約が適用される国内データセンターにおいてデータが保存され、日本国に裁判管轄権があること	○	
ウ	契約終了時及び契約期間中に発生した情報、記憶媒体の廃棄にあたっては、その情報を復元できないように処置すること。	○	
エ	AI チャットボットと利用者が使用する端末の通信は、SSL/TLS1.2 以上による暗号化通信、HTTPS による通信とすること。	○	

オ	管理機能は事業者にて適切に監視を行うこととし、異常発生時には速やかに対応すること。また、適切なアクセスログの保存を行うこと。	○	
カ	不正アクセスの防止等必要なセキュリティ対策を行うこと。	○	
キ	必要に応じて、本市が実施するセキュリティ監査へ協力すること（本市指定のチェックリストへの回答等を受け入れられるものであること）。	○	
ク	入力情報が AI の学習に利用されない仕組みとすること。	○	
ケ	ア～ク以外に、セキュリティ向上に有効な機能がある場合、加点対象。		○
IV 構築支援／保守・運用サポート等			
ア	導入時に本市の負担を軽減する支援を行うこと（ヒアリングシート等を用いたわかりやすい設定項目の確認等）	○	
イ	本サービスの管理機能操作マニュアルが提供されること	○	
ウ	管理者向け機能についての操作研修を実施すること（参加者 5 名程度を想定）。	○	
エ	平日 9 時から 17 時において、利用に関する問い合わせや異常発生に関する本市からの報告についてメール、電話対応を行うこと。	○	
オ	システム障害が発生した際には、障害原因の調査（切り分け作業等）を行い、必要な保守作業を実施し、すみやかに対応内容について報告すること。	○	
カ	障害発生に備えて定期的にバックアップを行うこと。	○	
キ	セキュリティインシデントやリソース使用状況を検証するログ分析を行い、必要な対策を速やかに行うこと。	○	
ク	計画的なメンテナンス、事業者の責に拠らない場合を除き、本サービスを 24 時間 365 日提供できること。	○	
ケ	本サービスの品質を維持・向上させるために必要なメンテナンス等に伴い一時的に利用停止時間が発生する場合は、事前に管理者に対して通知すること。	○	
コ	保守業務の実績や、システムなどの稼働状況に関する資料について、内容、期間等を本市と協議の上、定期	○	

	的に報告すること。		
サ	本サービスの生成A I機能のバージョンアップ（大規模言語モデルのバージョンアップを含む）に適切に対応すること。	○	
シ	本サービスの利用状況について管理者画面にて、随時確認できること		○
ス	利用者が本サービスに入力した情報は、第三者に提供しないこと。	○	
セ	A Iチャットボットで解決できなかった内容を分析して、適切な回答をするために必要な情報を本市へ提供するなど、回答の精度が向上する支援をすること。	○	
ソ	年1回以上A Iチャットボットの使用状況（件数や質問内容等）について報告し、本市が必要と判断した時は打ち合わせを行うこと。	○	
タ	ア～ソ以外に安定的、有益な運用サポートがある場合、加点対象		○
V その他			
ア	I～IVのほか、ランニング費用を抑制できる機能（例：いたずら当悪意ある質問によるトークンの過剰消費を防止する機能等）を有すること。		○
イ	I～IVのほか、職員の業務効率化を図り、生産性を高めることが出来る機能等を有すること。		○

7. 成果物

以下の成果物を納品すること。各成果物の提出の期日は、本市と協議のうえ決定する。

No.	成果物	内容
1	実施計画書	
2	管理者マニュアル	AI チャットボット管理者向けの管理方法に関するマニュアル等
3	システム仕様書	システムで設定した内容等をまとめたもの
4	打合せ等の記録簿	受託者が作成し相互に確認した打合せ等の記録・議事録当
5	事業完了報告書	
6	その他	本事業で取得または作成した資料のうち、双方協議のうえ、提出が必要と認めたもの

8. 契約に関する条件等

(1) 関係法令の遵守

受託者は、委託業務の実施に当たり、関連する法令等を遵守すること

(2) 受託者は、第三者に契約の履行を委託し又は請け負わせてはならない。特別の理由があるときは、あらかじめ再委託の相手方、再委託を行う業務の範囲、再委託の理由等について書面にて提出し、本市の承諾を得ること。

(3) 受託者は、本事業を通じて知り得た情報を機密情報として扱い、本事業の目的外に利用し、または第三者に提供しないこと。また、本事業に関して知り得た情報の漏えい、滅失、毀損の防止、その他適正な情報管理のために必要な措置を講じること。契約終了後も同様とする。

(4) 第三者が権利を有する著作物を使用する場合、著作権等に厳重な注意を払い、当該著作物の利用に関する費用負担を含む一切の手続きを受託者側で行うこと。

(5) 日本国における法定通貨(円)により、1 月以上の単位で請求書により請求すること。また、外国為替レートの影響を受けないこと。

(6) セキュリティ対策

受託者は、各種データ管理を行うにあたり、別添1「伊丹市セキュリティ対策に関する特記事項」を遵守すること。

(7) 個人情報保護

受託者が業務を行うにあたり、個人情報を取り扱う場合には、別添2「個人情報取扱特記事項」に基づき、その取り扱うに十分留意し、漏えい、滅失及び毀損の防止その他個人情報の保護に努めること。

9. 留意事項

(1) 受託者は、本市との連絡調整を十分に行い、円滑に本事業を実施すること。

(2) 受託者は、本事業実施過程で疑義が生じた場合は、速やかに本市に報告し、対応を協議するものとする。また、業務上発生した障害や事故については、大小にかかわらず本市に報告し、指示を仰ぐとともに早急に対応を行うこと。

(3) その他、本事業実施の範囲内において、本仕様書に定めのない事項については、本市と受託者において協議し、決定する。