

綾瀬市 AI 電話自動応答システム導入・運用業務委託仕様書

背景・目的

本市では、住民からの電話による問い合わせ対応について、特定時間帯への入電集中による「つながりにくさ」、夜間・休日等の「閉庁時間における情報アクセスの断絶」、および職員が通常業務と並行して電話対応を行うことによる「業務中断・生産性低下」が大きな課題となっている。

本業務は、生成 AI を活用した対話型の電話自動応答システムを導入することで、24 時間 365 日、【市民が時間や場所を問わず必要な情報を取得できる環境を整備】するとともに、【職員の電話対応業務の負担軽減】および【セキュリティの確保】による行政サービス全体の質的向上を図ることを目的とする。

1 件名

綾瀬市 AI 電話自動応答システム導入・運用業務委託(以下「本業務」という。)

2 スケジュール(予定)

(1) 構築期間

契約締結日翌日から令和8年6月30日まで

(2) 研修実施期間

契約締結日翌日から稼働(公開)開始日の概ね2週間前まで

(3) 運用(公開)開始日

令和8年7月1日以降

(4) 運用保守期間

令和8年7月1日以降

3 システムの目的

市民課、保険年金課の電話対応における利便性向上と職員の負担軽減を図ることを目的とする。

4 業務の基本方針

「AI 電話自動応答システム」による業務改善を前提とし、以下の事項を基本方針とする。

(1) 市民の利便性向上

24 時間 365 日、自然な会話形式で行政情報を提供し、閉庁時の情報アクセスを確保する。

(2) 職員の負担軽減

定型的な問い合わせを AI が完結させることで、職員が専門的な業務に集中できる体制を構築する。

(3) 安全性と透明性の確保

AI による自動学習を禁止し、個人情報のマスキング処理等を行うことで、セキュアな運用を実現する。

5 業務の概要

(1) 作業内容

本業務は、AI 電話自動応答システムの構築及びシステムの導入、導入支援、運用、保守を担うものである。

ア 要件定義、システム設計、システム開発の実施

イ 学習データ作成支援

ウ システム運用テスト、マニュアルの作成、操作研修の実施

エ 運用及び保守体制の構築、実施

(2) システムの対象

初期導入対象は市民課、保険年金課の 2 課とする。将来的な全庁展開を見据え、対象課を容易に拡大できる構成とすること。

(3) 納品物

成果物	内容
プロジェクト管理資料	要件定義書、スケジュール表、会議議事録
本システム一式	
学習データ一式	データクレンジング後の FAQ 等
各種設定資料	本システム、データ連携機能、その他業務で調達した物件に関する本市における設計・定義・設定資料を提出すること。
操作マニュアル	管理者及び対象課用のマニュアルを作成すること。
作業報告書等	作業完了報告書

6 システム構築要件

(1) サーバは国内設置のサーバを利用すること。

(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

合わせ、ページを表示できること。本システムの作動環境及び利用可能な端末は、以下のとおりとする。

端末	PC、タブレット
OS	Windows /Android/iOS
ブラウザ	MicrosoftEdge/Safari/Google Chrome

- (3) 機能要件は、「要件調査票(様式6)」を確認すること。
- (4) システム利用者に特別な知識や経験がなくても市職員が簡単に操作ができる高い操作性・機能性が実現されていること。
- (5) 市職員が学習データを容易に追加、変更ができる高い汎用性が実現されていること。



7 セキュリティ要件

- (1) 管理者や担当課の職務権限に応じて、適切にシステムへのアクセス制御が行えること。
- (2) 会話に含まれる氏名、住所等の個人情報を自動的に検知し、保存前にデータマスキング処理を行えること。マスキング機能の精度(検知率)の目安を提示すること。
- (3) 個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)を遵守すること。
- (4) 不正な侵入、操作、データ取得への対策が取られていること。
- (5) 「綾瀬市情報セキュリティ基本方針」を満たす、体制及びサービスであること。

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) 初期導入時に市が提供するFAQの想定件数(市民課200件、保険年金課200件)のデータク

レンジング作業を行うこと。

(3) 職員研修、操作マニュアルを提供すること。

9 運用要件

(1) 操作マニュアルの作成および随時更新を行うこと。

(2) 運用後の保守・サポート体制を明示すること。

(3) 応答率・転送率・満足度等を可視化し、3 か月ごとにレポートを提出すること。

(4) 導入後、回答精度のモニタリングや FAQ 改善の提案等の伴走支援が可能であること。

10 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、システムのメンテナンス等を実施する場合はこの限りではない。

(2) 運用期間中、システムによる業務が滞りなく実施できるよう、定期保守点検等最適な保守を実施すること。

(3) 障害対応時の対応内容及び結果について、報告を行うこと。

(4) システムの可用性を確保するため、稼働システム資源の負荷や使用状況の監視をすること。

(5) 障害発生時等におけるデータ保全及び速やかな復旧に備え、定期的にバックアップを行うこと。

(6) サーバ、サービスの稼働監視、障害監視等を行い、障害検知時には管理者への連絡、および復旧作業等に速やかに着手できる体制であること。なお、障害検知時の一次報告については、速やかに通知を行うものとする。

(7) 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など改修の必要が生じた場合は、迅速に対応すること。

(8) 管理者及び対象課からの電話、問い合わせに迅速に対応できる体制であること。

(9) 本サービスに関する個別の問い合わせ対応時間は、職員の勤務時間を原則とする。なお、システム監視・障害対応等については、この限りではない。

11 個人情報保護に係る要件

受注者は、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、個人情報に関するデータの保管、廃棄といった個人情報を取り扱う業務については、受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。

12 その他

- (1) 最低賃金法を遵守すること。
- (2) その他本仕様書に疑義が生じた場合は、発注者受注者双方で協議のうえ、決定するものとする。
- (3) 自治体または官公庁において、生成 AI を活用した音声対話システム(LLM と RAG を使用したモデル等)、または同等の機能を持つシステムの導入実績及び実証実験の実績を有すること。実証実験の実績を提出する場合はその成果を明確にすること。
- (4) ISO27001 及びプライバシーマーク制度を取得していること。
- (5) 再委託を行う場合は、事前に発注者の承諾を得ること。
- (6) 市が承認した受託者作成の成果物と仕様書に不一致が検査完了後1年以内に発見された場合は、本市と協議の上、受託者は無償で是正措置を行うこととする。なお、契約不適合責任は、検査完了後1年とする。(契約不適合責任)
- (7) システムの入電フロー図を明示すること。