

令和8年度 掛川市A Iアバター窓口構築事業委託仕様書

1 委託業務名称

令和8年度 掛川市A Iアバター窓口構築事業における業務委託（以下「本業務」という。）

2 業務の目的

急速に普及・進展するデジタル技術は、行政サービスの在り方にも大きな変革をもたらしており、掛川市（以下「本市」という。）が持続可能な市政運営を行うためには、これらを効果的に活用し、住民の利便性向上と職員の業務効率化を両立する行財政運営が求められている。

本事業は、A Iアバターを活用したオンライン窓口を本市ホームページ上に構築するとともに、市役所の窓口においても同技術を活用した住民対応を実現することで、時間や場所に依存しない行政サービス提供体制の構築を目的とする。あわせて、A I対応と有人対応を併用した運用体制を構築することで、応対品質や利用者対応の完遂率向上を図り、満足度の高い住民対応の実現を目指す。

3 業務期間

契約締結日の翌日から令和9年3月31日まで

4 業務の実施

- (1) 本業務は、本仕様書に基づいて実施すること。
- (2) 受託者は、業務の実施にあたり、関係法令及び条例を遵守すること。
- (3) 受託者は、業務の実施にあたり、市と十分な協議を行い、その意図や目的を理解した上で、適切な実施体制、人員配置のもとで進めること。
- (4) 受託者は、業務の実施にあたり、業務にかかる最新の事例、情報等を収集し、業務への反映に努めるとともに、実効性の高い具体的な報告を行うこと。
- (5) 受託者は、業務の進捗について、市に対して定期的に報告を行うこと。
- (6) 受託者は、業務の遂行上知り得た秘密を他人に漏らしてはならない。
- (7) 受託者は、本業務の全部を第三者に再委託してはならない。
- (8) 受託者は、本業務の一部を第三者に再委託するときは、あらかじめ市に書面により報告し、市の承認を得ること。
- (9) 本仕様書に定めのない事項や本業務の実施にあたり疑義が生じた場合は、速やかに市と協議を行い、指示を仰ぐこと。

5 業務内容

第3次掛川市総合計画で掲げる将来像の実現に向け、本事業ではA Iアバターを活用したオンライン窓口及び市役所の窓口対応の構築・実証を行うものとする。なお、本業務は次年度以降の本格運用を想定した検証を目的とし、利用者対応の完遂率向上及びサービス品質の向上を図る設

計とする。

業務内容は以下のとおりとし、詳細については受託者の企画提案に基づき、本市と受託者の協議により決定する。

(1) A I アバター窓口の設計・構築

- ① 本市ホームページ上におけるオンライン窓口及び市役所の窓口対応において、同一のシステムで運用可能なA I アバターシステムの設計・構築を行うこと。
- ② 音声により質問内容を認識し、音声により回答（発話）が可能なA I アバターシステムであること。
- ③ A I アバターによる自動応答と、本市職員が対応する有人応答を組み合わせたハイブリッド型の対応モデルを構築すること。なお、有人応答においては、視覚的に認識可能なアバターを介したインターフェースによる対話も可能とし、対応した職員がフィードバックできる仕組みとすること。

また、ホームページ上のA I アバターは24時間365日利用可能で、有人応答においては市役所職員の窓口対応時間と同一の運用体制とすること。

④ 当該システムは以下の要件を満たすこと。

- ・ A I アバターによる応答においては、事実と異なる情報や不確実な内容の回答（以下「ハルシネーション」という。）の発生を抑制することを重要な設計方針とすること。具体的には、本市が提供する公式情報や事前に整理した資料を回答の根拠とし、推測や不確実な情報に基づく回答を行わない設計とすること。
- ・ A I アバターが回答に必要な情報を十分に有さない場合、または判断が困難な場合には、無理に回答を生成せず、「担当窓口への案内」や「公式情報の参照」を促すなど、適切な誘導を行う仕様とすること。
- ・ 本事業は実証を目的とすることから、運用を通じて確認された課題や改善点について整理・検証を行い、A I アバターに提供する情報の更新や指示設計内容等を修正することで応答精度の継続的な向上につなげること。
- ・ 受託者においてA I アバターに提供する情報や指示設計内容等の定期的な検証及び改善・修正（チューニング）が可能な仕組みを有すること。
- ・ A I アバターの挙動に違和感がある場合や利用者の状況に応じて、操作者と利用者の双方においてA I 対応から有人対応へ円滑に切替可能な機能を有し、速やかに対応を引き継げる設計とすること。あわせて、切替時における操作負担および利用者の心理的負担を最小限に抑えることを考慮した設計とすること。

(2) ユーザーインターフェース及び体験設計

- ① 高齢者等を含む幅広い利用者に配慮した、直感的で分かりやすいユーザーインターフェースを設計すること。
- ② 表情・動きといった視覚的にも人との会話に近い感覚を提供し、市民にとって利用しやすく親

しみやすいA I アバターの設計とすること。

(3) 運用設計

- ① 本事業の将来的な利用促進や認知拡大を目的に、本市で制作する配布物や掲示物等に設置する、A I アバターにアクセス可能な2次元コードを準備すること。
- ② 本市ホームページ上のオンライン窓口及び市役所の窓口対応において、同一のユーザーインターフェース及びシステム基盤で利用可能とし、利用場所を問わず同様の操作で手続きを行えるようにすることで、一貫した利用体験の提供と手続きの円滑化を図ること。
- ③ P C ・スマートフォン等の一般的に普及している端末で利用可能であること。
- ④ 一般的なブラウザ（例：Chrome、Safari 等）の最新版で利用できること。
- ⑤ インターネットに接続可能な環境であれば利用できるシステムであること。
- ⑥ 有人対応時に、本市ホームページにおいて選択可能な言語に翻訳できる機能を用いて外国語対応が可能であること。
- ⑦ 下記（6）効果測定に記載する項目を測定できる設計とすること。

(4) 拡張性

- ① 次年度以降に対象となる課の追加が生じた場合においても、運用を継続しながら対応可能な拡張性を有するシステム基盤とすること。
- ② 今後A I アバターによる6か国以上（日本語、ポルトガル語、英語、タガログ語、ベトナム語、スペイン語等）の多言語音声対応を行うことを想定し、機能拡張に対応可能システム基盤とすること。
- ③ 将来的に電話等の音声チャンネルにおける問い合わせ対応との連携を行うことを想定し、A I アバター窓口で構築する対話エンジンやナレッジ等を音声通話システムと共用・連携可能な拡張性を有するシステム基盤とすること。

(5) 実証実験の実施

- ① 令和8年10月1日(木)までに一般向けに公開し、利用できる状態にすること。
- ② 本業務は実証実験として対象となる課（想定：国保年金課）における手続き業務を対象とした限定的な範囲から開始し、段階的な機能拡張が可能な構成とすること。
- ③ 受託者は、実証結果の収集、分析及び改善提案を月1回実施すること。
- ④ 動作不良等のトラブル発生時における対応フローや実行体制を明示すること。

(6) 効果測定

本事業においては、以下の指標等を用いて効果測定を行うこと。

また、測定結果に基づき継続的な改善を行う運用とすること。

- ・ A I アバター対応での完遂率※
- ・ 有人対応率

- ・平均対応時間
- ・利用件数
- ・利用者満足度

※完遂率とは、利用者の問い合わせに対して、AIアバターによる適切な回答または有人対応への引継ぎにより、対応が完了した割合を指す。

(7) 費用及び機材

本業務に必要な機材費（端末、通信機器等）を提示された予算を含めて実施可能な構成とすること。

(8) セキュリティ及び個人情報保護

- ① 個人情報の取扱いについては、関係法令を遵守するとともに、目的外利用の禁止、適切な取得・管理・廃棄等を含め、適正に取り扱うこと。
- ② 本市が定める「掛川市情報セキュリティ基本方針」及び関連規程を遵守すること。
- ③ 外部サービスを利用する場合は、データの保存場所、取扱範囲及び管理方法を明確にするとともに、本市の承認を得ること。

(9) 将来的展開及び見積り

- ① 上記（4）拡張性の内容を踏まえた将来的な展開イメージを具体的に提案すること。
- ② ①の展開を見据え、以下のパターンにおける見積書を提示すること。
 - ・提示された予算内での本年度の運用見積書
 - ・次年度以降、本実証実験の仕様条件（（4）拡張性の内容を含む）にて継続する場合の3年間の見積書

6 提出書類

(1) 受託者は、契約締結後10日以内に、次にあげる書類を提出し、承認を受けなければならない。

- ア 業務費内訳書
- イ 業務責任者通知書
- ウ 業務計画書
- エ 市が必要と認める書類等

※「ウ 業務計画書」には以下の事項を記載すること。

- (ア) 業務概要
- (イ) 実施方針
- (ウ) 業務工程
- (エ) 業務組織計画
- (オ) 成果品の内容

- (カ) 連絡体制（緊急時を含む）
- (キ) その他必要な事項

(2) 受託者は、業務完了後直ちに、委託完了届を提出すること。

7 打合せ及び記録作成

業務を適正かつ円滑に実施するため、受託者は市と打合せを行い、業務進捗状況の報告、業務方針及び疑義事項の確認等を行い、その内容については受託者がその都度記録を作成すること。

8 資料の管理

受託者は、本業務において市から貸与される資料等及び、本業務の遂行過程でA I アバター窓口により生成または取得される各種データ（対話ログ、操作履歴、学習・調整に用いられる情報その他業務上取得する情報を含む。以下「業務関連データ」という。）の重要性を十分に認識し、これらを資料として適切に管理するものとする。

9 成果品検査

受託者は、業務完了後、成果品について市の検査を受けるものとし、市から本業務に適合しないとして修正の指示があった場合には、速やかに修正を行うものとする。

10 成果品の管理及び帰属

本業務の成果品は全て市の帰属とし、受託者は市の許可なく成果品などを第三者に公表または貸与してはならない。

11 成果品

(1) 業務報告書

A 4判、印刷製本、1部

(2) 電子データ

本業務において業務上作成した以下の資料一式の電子データを納品すること。

ア 業務報告書 一式

イ 業務報告書概要版 一式

エ その他作成した資料 一式

なお、特に指定があるものを除き、Microsoft Office Word 又は Excel で閲覧できる電子データとすること。

12 予算額

2,500,000 円（消費税額及び地方消費税額を含む。）

13 委託料の支払い

市は、支払い請求書を受理したときは、請求があった日から起算して30日以内に委託料を支払うものを原則とする。なお支払方法については受託者と協議の上、決定できるものとする。

14 その他

(1) 本業務により得られた成果品及び資料、情報等は、市の許可なく他に公表、貸与、使用、複写、遺漏してはならない。

(2) 受託者は、本業務中に事故が生じないよう細心の注意を払うとともに、万が一事故が発生した場合には、生じた事故に対して一切の責任を負うものとし、事故状況等を速やかに市に報告し、必要な対応を行わなければならない。

(3) 業務完了後に、受託者の責に帰すべき事由による成果品へ不具合があった場合は、受託者が速やかに必要な訂正、補足等の措置を行うものとし、これにかかる費用は受託者が負担するものとする。

(4) 受託者は、当該業務の実施にあたっては、業務上知り得た個人情報を他人に漏らしてはならない。また、業務終了後においても同様とする。