

埼玉県 AI 移住コンシェルジュ導入業務 仕様書(公募用)

- この仕様書は企画提案書作成用である。
- 企画提案競技後、県は契約候補者と協議を行い、協議が整った場合は仕様書を契約候補者の企画提案内容に合わせ修正の上契約を締結する。

1 業務名

埼玉県 AI 移住コンシェルジュ導入業務

2 目的

本県への移住希望者や移住に興味・関心のある方が 24 時間 365 日間合せを行うことができる、生成 AI を活用した自動応答システムを本県移住の案内人(「住むなら埼玉」AI 移住コンシェルジュ)として導入することにより、本県への移住を促進する。

3 期間

契約締結日から令和 9 年 3 月 31 日

4 導入システム概要

(1) 対象者

本県への移住を検討している又は本県への移住に興味・関心のある県外在住者

(2) 対象言語

日本語(テキストによる入力・応答)

(3) 利用方法

「住むなら埼玉」移住・定住ポータルサイト(<https://sumunara-saitama.pref.saitama.lg.jp>)から問合せ内容を入力

(4) 回答対象内容

本県への移住検討に役立つ情報提供全般

(5) 回答方法

生成 AI による利用者との柔軟な対話を通じて最適な回答を導き、テキストで応答する。

(6) 利用時間

24 時間 365 日利用可能とする。ただし、メンテナンス等の計画された稼働停止は除く。

(7) 導入スケジュール

AI 移住コンシェルジュは令和 8 年 8 月からの運用開始を想定しているが、詳細は受託者からの提案に基づき、県との協議により決定する。

5 委託業務内容

AI 移住コンシェルジュ導入に係る以下の業務の実施のほか、実施に必要な一切の業務。

具体的な実施内容については、企画提案のあった内容を基に県と協議の上、決定するものとする。

(1) ディレクション業務

AI 移住コンシェルジュが本県移住の案内人として利用者への適切な問合せ対応を実現できるよう、システム構築に係る要件整理を行うとともに、利用促進の観点にも配慮の上、各種業務をディレクションする。

なお、システム構築要件については、受託者からの提案に基づき、県と協議の上で決定する。

(2) AI 移住コンシェルジュ導入業務

ア (1)で決定する要件に基づき、AI 移住コンシェルジュを構築し、所定のスケジュールに沿って運用を開始する。

イ 運用開始前に検証環境下での動作テストを実施するとともに、当該テスト結果を踏まえたチューニングを実施する。なお、動作テストは県関係者も実施するが、Web サイト上で公開されているような基本的な問合せに対応できる水準は予め受託者において確保すること。

(3) ランディングページ作成業務

ア 「住むなら埼玉」移住・定住ポータルサイト内に追加する AI 移住コンシェルジュの利用者向けページをデザインする。なお、当該ページ内には最低限以下の要素を含むこと。

- ・ AI 移住コンシェルジュ利用のための導線
- ・ 利用の仕方やメリット、留意事項など
- ・ AI 移住コンシェルジュの利便性を想起させ、利用促進を図るデザインやコピーライティング
- ・ 県が指定するキャラクター画像の設置

イ ポータルサイトのトップページをはじめ、各ページから AI 移住コンシェルジュの利用者向けページにアクセスできる導線を整備する。

(4) 保守運用業務

ア 稼働監視・障害等対応

稼働状況を定期的にモニタリングし、障害発生や機能低下などを把握した場合は、県に報告・協議の上、速やかに解消に向けた対策を実施すること。ただし、サーバ及びポータルサイトの不具合により、本システムが影響を受けた場合は、この限りではない。

また、AI 移住コンシェルジュが適正な会話を実施できていない場合には、速やかに対策を実施すること。

イ セキュリティ対応

① システムへのアクセスは、アカウント管理やアクセス制限等を適切に行い、不正アクセスを防止するための対策を実施すること。

② 不正アクセス等が行われた場合、速やかに検知できるようシステム監視を行うこと。また、

不正アクセス等が確認された場合には、速やかに状況を調査し、県へ報告するとともに、必要な対策を行うこと。

- ③ 利用者がシステムに入力した内容が、不正に第三者に取得されないよう必要な対策を行うこと。

ウ バックアップの取得

バックアップを取得し、障害発生時に確実かつ速やかにデータ復旧を行えるよう準備すること。

エ バージョンアップ対応

最新バージョンのブラウザでの利用を保証すること。

(5) 回答精度向上業務

運用開始後、継続的に回答精度向上に向けた対策を実施する。当該対策の実施内容については、受託者からの提案に基づき、県と協議の上で決定する。

なお、AI 移住コンシェルジュが利用者の質問から回答までに要する時間の短縮については、商業的に合理的な努力と対応を行うこと。

(6) 効果測定・分析・検証業務

本業務の効果、実績を定量的、定性的に把握し、分析・検証を行うとともに、今後の改善策の提案を行う。把握する内容は受託者からの提案に基づき、県と協議の上で決定する。

6 システムの基本要件

(1) 生成 AI に関する要件

- ア 本システムで利用する AI については、自然言語処理によって、入力された問合せの文脈や意味を捉えるとともに、その問合せ内容に対して最適な回答の提示ができること。
- イ RAG(検索拡張生成)等の手法により、本県の移住情報に基づく回答生成が可能なこと。
- ウ RAG のデータベース更新やプロンプト調整等により、継続的に回答精度を向上することができること。
- エ 生成 AI との対話による会話のブラッシュアップができること。
- オ 入出力内容を生成 AI の学習等に利用されないこと。
- カ 入出力内容が LLM(大規模言語モデル)の追加学習データとして利用されないこと。
- キ SSL 通信等による安全な接続を行うこと。

(2) 利用者へのサービス提供環境

ア Web ブラウザでの動作

- ① Web サイト上で利用するシステムは、特定の Web ブラウザや機能に依存しないこと。
- ② スマートフォンやタブレットにおいても同等の性能が確保されていること。なお、スマートフォンから閲覧した際は、専用の表示形式を持つこと。
- ③ 次のブラウザで利用可能であること。契約後の各ブラウザのバージョンアップについても対応すること。

- ・Microsoft Edge 最新版
- ・Google Chrome 最新版
- ・Chrome for Android 最新版
- ・Safari(iOS 版)最新版
- ・Mozilla Firefox 最新版

イ 表示・入力機能

- ① Web サイトに設置するリンクから画面遷移して利用でき、Web サイト上にフローティング表示等の機能を実装するための埋め込み用コード(スクリプトタグ等)の提供が可能であること。
- ② 利用者の操作画面は、直感的なユーザーインターフェースであり、操作性、分かりやすさに十分配慮したものであること。

ウ システムの問合せ対応機能

- ① サービス利用者からの質問文(テキスト情報)に対して、最適な回答をテキストで表示するチャットボット形式によるインターフェースでの回答を実現できること。
- ② 生成 AI 技術の活用により、質問文(テキスト情報)のキーワードの不一致や標記のゆれ、複数の意味を持つ単語等があった場合においても、適切な回答等を表示できること。
- ③ 最終回答に導くことができなかった際に、問合せ先等を表示できること。
- ④ 自由入力による一問一答型及び回答を絞り込むための選択肢表示型により、最終的な回答を表示できること。
- ⑤ 予め用意している回答において、リンク先 URL が記載されている場合、当該リンク先を別ウィンドウで表示できること。
- ⑥ 回答役のキャラクター画像については、県が指定するものを設定できること。

(3) システム管理者向け機能

ア ログ分析等機能

- ① 全てのログデータは確認及びダウンロードが可能で、ダウンロードしたデータを用いた分析が行えること。
- ② 問合せ内容やアクセス履歴などのログ情報は、最低 2 年間保存され、分析のために利用できること。

イ 検証環境

公開前に質問及び回答の挙動をテストする検証環境を用意できること。

(4) セキュリティ要件

ア 不正プログラム対策等の適切なセキュリティ対策を講じていること。

イ アクセスログ、認証ログ、操作ログ、イベントログ、通信ログ、エラーログを管理すること。ログの保存期間は 2 年以上とする。

ウ 各サーバ等のサービス、ポートは、必要なものに限定すること。

エ ソフトウェアは、脆弱性に対するセキュリティ更新プログラムが提供されるものであること。

オ 個人情報や機微情報は暗号化して保管し、公開セグメントから分離された安全な環境に保存すること。

- カ 不正アクセスを防止するためのアクセス制御(FW・IPS・WAF 等)を実施すること。
- キ DDoS 攻撃等のサービス妨害攻撃に対する防御・緩和策を講じること。
- ク 日本国の法律及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。

(5) 信頼性要件

計画停止を除き、月間 99%以上の稼働率を目標とすること。なお、稼働率とは「サービスの提供時間から障害等によりサービスを提供できなくなった時間を除いた時間の割合」とする。なお、サービスを提供できなくなった時間は障害を検知した時間から障害が解消された時間までの間とする。ただし、利用する外部 AI サービスの障害に起因するものは除く。稼働率を下回った場合の対応については別途協議する。

7 定期報告等

(1) 設計・構築段階

定例の進捗状況確認会議を開催し、本業務全体の進行手順の確認、進捗状況の確認、進行上の課題への対応策の協議を行うこと。なお、進捗状況確認会議は必要に応じて追加開催すること。

(2) 運用・保守段階

定例会を開催し、利用状況の分析・報告、課題への対応策の協議などを行うこと。開催頻度は、企画提案のあった内容を基に県と協議の上、決定するものとする。

(3) 問合せ対応

本契約で導入するシステムの管理者(地域政策課)、利用者からのシステムに関する質問に対して対応できる体制を整えること。

8 成果物

- (1) 実績報告書(分析・効果検証結果を含む)
- (2) 新システムに係るデータ及びコンテンツ一式(内容執筆、デザイン、コーディング、検証)
- (3) システム操作マニュアル
- (4) アクセスログ解析利用マニュアル
- (5) その他、県と受託者との間の協議により適当と認めたもの

9 企画提案にあたって

- (1) 本システムの利用者数は、年間 2,000 人以上を想定している。利用者数を踏まえて、利用可能なトークン数を提案すること。
- (2) 「住むなら埼玉」移住・定住ポータルサイトは県クラウド上に構築してある。ランディングペ

ージ作成によるポータルサイトの改修の際は、当該サイトの保守・運用事業者との連携を密に行うこと。

- (3) 令和 9 年度以降も「住むなら埼玉」AI 移住コンシェルジュの運用が継続できるよう、受託者は実績報告とあわせて、必要に応じて県への権限の付与や情報提供を行うこと。

10 留意事項

本業務を行うに当たって次の各事項に留意すること。

- (1) 業務執行体制、業務内容及び事業スケジュールの詳細等を示した実施計画を策定すること。なお、実施する業務内容については、事業者から提案された内容をもとに県と協議の上決定する。
- (2) 本件業務の実施に必要な能力、資格、経験を有する業務責任者及び作業者を定めるとともに、業務実施体制を明らかにすること。また受託期間中は、専任の担当者(県との連絡調整担当者)を配置し、常時連絡を取れる体制にすること。
- (3) 本件業務に係るデータの管理責任者を定め、作業者に対して、データの保護及び秘密の保持等データの取扱いに関し履行すべき責務について十分な教育を行うこと。
- (4) 業務実施にあたり必要となる一切の経費は受託者の負担とする。
- (5) 委託業務の全部又は一部を他に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ委託者の書面による承認を得た場合は、この限りでない。
- (6) 業務の遂行にあたっては、県と十分協議・連絡をとること。

11 成果物の帰属・個人情報の取り扱い等

- (1) 委託業務における著作権及び肖像権等の取扱いには十分注意すること。なお、著作権が発生する場合は受託者が支払うこととする。
- (2) 委託業務の履行に伴い発生する成果物等に対する著作権(著作権法(昭和 45 年法律第 48 号)第 27 条及び第 28 条に規定する権利を含む。)その他知的財産権は原則として全て県に帰属する。ただし、受託者が本業務の実施以前から保有する権利は受託者に、第三者が提供するクラウドサービス(ミドルウェア、AI プラットフォーム等)に係る権利は第三者に留保されるものとし、県はその使用及び複製の権利のみを有するものとする。
- (3) 受託者が所有する写真・イラスト等を、県が成果物以外に使用する場合には、県と受託者で協議・許諾等を要するものとする。
- (4) 受託者は、県が成果物を使用するにあたり著作者人格権を行使してはならない。
- (5) 本件に使用する写真等について第三者が権利を有するものを使用する場合、第三者との間で発生する著作権その他知的財産権に関する手続きや使用料等の負担と責任は全て受託者が負うこと。
- (6) 本人の承諾を得ることのできない人物画像については、本人と識別できない程度の修正を行うこと。また、掲載後に肖像権や個人情報に関わる問題が発生した場合は、受託者においてその責めを負うこと。
- (7) 委託業務により得られた個人情報や調査データ等全てについて、本事業の目的以外に使

用、流用等をしてはならない。

- (8) 委託業務により得られた個人情報や調査データ等の使用、保存、処分には、機密が保持されるよう細心の注意をもって業務に当たらなければならない。
- (9) 受託者が取り扱う個人情報については、県の保有する個人情報として、個人情報の保護に関する法律(平成 15 年法律第 57 条)の適用を受けるものとする。

12 その他

- (1) 企画提案書及びプレゼンテーション審査における質疑応答の内容は、仕様書の一部をなすものとする。
- (2) この仕様書に定めるもののほか、業務の実施に関し必要な事項は、県及び受託者双方が協議して決定する。
- (3) 県が受託者を決定した後、委託契約に当たり、この仕様書に定めのない事項について疑義が生じた場合は、県及び受託者双方で協議し対応を決定する。
- (4) 上記に関わらず、明示のない事項にあっても、社会通念上当然必要と思われるものについては本業務に含まれるものとする。