

SNS 人権侵害救済サポート
相談チャットボット構築・運用保守業務委託
提案仕様書（案）

令和8年4月

福岡市

目次

1. 件名	1
2. 本業務の背景と目的	1
3. 本業務の内容	1
3.1. 調達範囲	1
3.2. 本市の想定する解決すべき問題点	1
3.3. 履行期間及びスケジュール	2
4. 機能要件・非機能要件	2
4.1. 相談チャットボットに求める機能・画面	2
4.2. システム利用時間	2
4.3. システム利用環境	2
4.4. クラウド要件	3
4.5. 可用性要件	3
4.6. 性能・拡張性要件	3
4.7. システム監視要件	4
4.8. セキュリティ要件	4
5. 業務委託要件	5
5.1. 導入までの想定工程	5
5.1.1. 会話設計	5
5.1.2. 開発・設定	5
5.1.3. テスト・検証	5
5.2. プロジェクト管理要件	5
5.2.1. プロジェクト管理	5
5.2.2. プロジェクト体制	5
5.2.3. プロジェクトに関わるステークホルダー	6
5.2.4. コミュニケーション管理	6
5.3. 成果物	6
5.3.1. 納品形態及び部数	7
5.3.2. 納入場所	7
6. 運用保守要件	7
6.1. 運用保守共通要件	7
6.1.1. 運用保守体制	7
6.1.2. 運用保守に関わるステークホルダー	7
6.1.3. コミュニケーション管理	7
6.2. 導入後のサポート	7
6.2.1. 問い合わせ対応	7
6.2.2. 障害対応等	8
6.3. 成果物	9
6.3.1. 納品形態及び部数	9
6.3.2. 納入場所	9
7. その他留意事項	9

1. 件名

SNS 人権侵害救済サポート相談チャットボット構築・運用保守業務委託

2. 本業務の背景と目的

近年、社会的な問題となっている SNS 等、インターネット上での人権侵害には、匿名性や拡散性・即時性、拡散後の削除の困難性等の特性から、他の人権侵害事案と比較しても市民への影響が甚大になることが予見され、ネット被害に特化した取組みが必要である。被害の救済には、法的な救済措置も含めて専門的な知識が必要とされることが多いことを踏まえ、その支援策として、チャットボットによる相談窓口の設置を検討している。

3. 本業務の内容

3.1. 調達範囲

本件は、あらかじめ設定された対話フロー（シナリオ）による案内機能を基本とし、状況に応じて、自由入力された質問文を解析して FAQ から回答を抽出する機能を統合したチャットボットを構築する。本件における調達範囲を下記に示す。

図表-01 本業務における調達範囲

	区分	項目
1	構築	<ul style="list-style-type: none">✓ クラウド型サービスの提供・ チャットボット環境構築・ チャットボット環境構築データ作成支援 (市が提供するシナリオ・FAQ データの調整、作成の伴走支援)・ 運用テスト支援・ 精度向上対応 (チューニング)・ 公開支援 (市 HP 等へのウィジェット配置等)・ 操作説明対応
2	運用保守	<ul style="list-style-type: none">✓ サービス運用のサポート

なお、以下の事項について留意すること。

- ・ システム構築に係る調達範囲には、本システム利用に当たって必要となるシステム資産や委託作業を含めるものとする。
- ・ ソフトウェアについては、利用者が問題なく利用できるよう、必要となるソフトウェアライセンスや、その他の使用許諾を得ることとする。
- ・ 調達するシステムの運用・保守期間は、構築後3年を前提とすること。
- ・ 本システムの利用にあたり利用料等が発生する場合、従量制ではなく定額制であること。

3.2. 本市の想定する解決すべき問題点

インターネット上の人権侵害に対して、本チャットボットの導入によって解決したい課題は以下のとおり。

- (1) 時間の経過とともに拡散が進み、被害が拡大するため、迅速な対応が必要である。
- (2) 被害に際して、どうしたらよいのか、何ができるのか、どこに尋ねればよいのかが分からない。
- (3) どのような対応を望むかによって必要となる対応や窓口が変わる。
- (4) 原則として、被害者自身が手続きを行わなければならないが、手続きが複雑で難しく、窓口が分かっても対処法が分からない。
- (5) 事態が困難化・深刻化し、専門的な知見が必要な場合がある。

3.3. 履行期間及びスケジュール

契約締結日から令和9年3月31日まで

ただし、チャットボットの構築は8月末までとし、9月からを保守期間とする想定。

なお、受託者の業務履行が良好であると認められた場合、福岡市議会における予算の議決を条件とした上で、当初契約年度を含めた3年度を限度に、当該契約の相手方と単年度ごとに随意契約を締結することを可能とする。

図表-02 利用開始までのスケジュール（想定）

年	令和8年			
	6月	7月	8月	9月
作業内容	会話設計 (シナリオ,FAQ等)	開発・設定	テスト・検証	導入後サポート

8月末利用開始

4. 機能要件・非機能要件

4.1. 相談チャットボットに求める機能・画面

本システムに求める機能は以下のとおりとする。なお、構築後においても、機能拡張が可能なシステムとする。

- (1) 冷静な判断ができない、何も分からないなど、被害者が混乱した状況が想定されるため、あいまいな入力や選択でも、離脱せずに結論まで導く使いやすさと一見した分かりやすさを備えること。
- (2) 相談窓口や削除申出先のプロバイダー等が多い状況下で、複数ある対応方法から適切・的確な対応や窓口へ導く正確性を有すること。
- (3) 相談者自らが行う必要がある証拠保全、申請書作成等の作業・手続きについての説明を、見やすく伝えるためのデザイン性を有すること。
- (4) チャットボットで使用する言語は日本語とすること。
- (5) 利用件数を月ごと・相談内容ごとに集計・出力できること。
- (6) 緊急性が高いことや、個人情報を入力してはならないことを、利用者が気づけるような表示ができること。

4.2. システム利用時間

システムの利用時間は以下の通りである。但し、動作確認等の計画停止はこの限りではない。

図表-02 システム利用時間

	分類	通常時利用時間帯
オンライン	平日	00:00~24:00
	土日祝祭日	00:00~24:00

4.3. システム利用環境

本システムはインターネット環境に接続して使用する。なお、本市はVMware Horizonの画面転送機能を用いて外部インターネット環境に接続する。ネットワーク構成に関して、必要であれば本市に確認すること。

市民等利用端末については、スマートフォンのほか、PCやタブレット端末など可能な限り多様な端末、OS、ブラウザからのアクセスに対応していること。OSやブラウザについては、サポート期限内のバージョンに対応していること。

4.4. クラウド要件

本業務において構築するシステムは、事業者が保有するクラウド環境上に構築する。そのため、本調達で構築するシステムについては、クラウド環境で動作することに留意し、システム構成を設計すること。また、本システムを導入するにあたっては、以下のクラウド要件を遵守すること。

- ・ 情報資産を管理するデータセンターの物理的所在地が日本国内であること。
- ・ 本市の指示によらない限り、一切の情報資産について日本国外への持ち出しを行わないこと。
- ・ 障害発生時に縮退運転を行う際にも、情報資産が日本国外のデータセンターに移管されないこと。
- ・ クラウドサービスの利用契約に関連して生じる一切の紛争は、日本の地方裁判所を専属的合意管轄裁判所とするものであること。
- ・ 契約の解釈が日本法に基づくものであること。
- ・ 情報資産の所有権がクラウドサービス事業者に移管されるものではないこと。したがって、本市が要求する任意の時点で情報資産を他の環境に移管させることができること。
- ・ 法令や規制に従って、クラウドサービス上の記録を保護すること。
- ・ 情報資産が残留して漏えいすることがないように、必要な措置を講じること。

クラウドサービス事業者が保持する自らの知的財産権について、発注者に利用を許諾する範囲及び制約を通知すること。

4.5. 可用性要件

システム構成の冗長化等により、特定箇所に故障が発生した場合に業務への影響を局所化すること。また、地震、水害、テロ、火災などの大規模災害時や、ハードウェアの大規模障害の対策として、遠隔保管を実施すること。

図表-04 継続性要件

対象	内容
RPO（目標復旧地点） （平常業務停止時）	業務停止を伴う障害が発生した際には、障害発生時点（日次バックアップ+アーカイブからの復旧）までのデータ復旧を目標とすること。
RT0（目標復旧時間） （平常業務停止時）	業務停止を伴う障害が発生した際には、6時間以内でのシステム復旧を目標とすること。
RLO（目標復旧レベル） （平常業務停止時）	業務停止を伴う障害が発生した際には、全システム機能の復旧を実施すること。
システム再開目標 （大規模災害時）	情報システムに甚大な被害が生じた場合、情報システムは、1カ月以内に再開することを目標とすること。
稼働率	年間のシステム稼働率は、99.9%を目標とすること。

4.6. 性能・拡張性要件

性能・拡張性については、以下に示す「性能目標値」の内容を踏まえたシステムとすること。

図表-05 性能目標値

対象	内容
オンラインレスポンスタイム	オンラインレスポンスタイムは、3秒以内を目標とすること。 なお、業務に支障のない状態を確保すること。
バッチレスポンス順守度合い	バッチレスポンスタイムは、再実行の余裕が確保できることを目標とする。
増大率	「同時アクセス数増大率」、「データ量増大率」、「オンラインリクエスト件数増大率」、「バッチ処理件数増大率」については、1.2倍の増加率を見込んだサイジングを行うこと。

4.7. システム監視要件

本市が求める監視要件は下記の通り。

図表-06 主な監視要件

対象	内容
各種ハードウェア（サーバ、ネットワーク、ストレージ）のハードウェア監視	SNMP Trap/Get 等
仮想サーバの死活監視	ノード監視 (Ping 監視等)、OS プロセス監視 等
仮想サーバ上の OS レベルでのリソース監視	CPU 使用率、ディスク空き容量 等
仮想サーバ上のログ監視	OS のシステムログ 等

4.8. セキュリティ要件

以下に示す要件に留意し、セキュリティを担保すること。

図表-07 セキュリティ要件

要件	内容	
アクセス・利用制限	管理者権限でのアクセスは、本市が指定する IP アドレス情報を基にアクセス元 IP 制御を設定できること。	
データの秘匿	伝送データの暗号化の有無	伝送データについては、SSL/TLS 等の暗号化通信により第三者からの盗聴や改ざん等をされること無く安全に通信できること。
	蓄積データの暗号化の有無	蓄積データについては、認証情報を暗号化し管理すること。
ウイルス対策	本システムは、ウイルスやマルウェア等を検知/防御するための WAF や IPS 等の対策を実施していること。（未知のマルウェアへの対策やふるまい検知を含む）	
ログ対応	サーバログの取得	取得したログについて、漏洩、改ざん、消去等を防止できる機能を設けること。また、取得したログについて、可能な限り容易に確認ができること。
	取得対象ログ	システムログ： サーバ単位で発生した事象（起動/終了、ハードウェア故障等の障害、プログラム等の動作状況）の記録
		アプリケーションログ： サーバ上のアプリケーションやソフトウェアで発生した事象の記録。
セキュリティログ： アプリケーションログのうち、情報セキュリティに関連するログを想定している。システムへのログイン履歴及び成否等を記録した監査ログを含む記録。		
バックアップ・リストア	外部データの利用可否	障害時等に新システム内部のデータのみでシステムを復旧できるようなバックアップ・リストア方式とすること。
	データ復旧の対応範囲	障害発生時のデータ損失防止策を講じること。 ※障害によりデータの損失が生じた場合、「RPO（目標復旧地点）」で定めた時点までデータを復旧すること。

要件	内容	
バックアップ 自動化の範囲	フルバックアップ、差分バックアップを組み合わせたバックアップのスケジューリングができること。またこのスケジュールに従い自動でバックアップ処理を実行できること。	
	バックアップの実施状況をシステム管理者が確認できること。バックアップが正常に終了しなかった場合、対応方針について本市と協議すること。	
バックアップ 取得間隔	システム全体（OS、ミドルウェア、業務アプリケーション等）： 初期設定時、及びシステム更新時（改修、設定変更等実施時）に取得	
	データベース：1日1回程度	
	ログ：1日1回	

また、上記の他、本市セキュリティポリシー、「クラウドサービス提供における情報セキュリティ対策ガイドライン（第3版）」、独立行政法人情報処理推進機構「安全なウェブサイトの作り方（第7版）」に準拠するものとする。

5. 業務委託要件

5.1. 導入までの想定工程

5.1.1. 会話設計

受託者は、導入に向けて必要な事項を本市と協議し、新サービス導入による解決すべき問題点へのアプローチを伴走で支援すること。協議等に当たっては、「2 本業務の背景と目的」を踏まえて、相談者に対して適切・的確な応答ができるよう FAQ やシナリオの作成を支援し、相談者が途中で離脱することがない UI・UX を設計すること。

5.1.2. 開発・設定

受託者は、協議した事項をもとに、本市が円滑に利用開始できるよう、開発・設定を行うこと。

5.1.3. テスト・検証

運用開始に向けて、市と協議しながら、想定質問への回答精度や日本語の自然さ、分岐・遷移ミスの有無等を十分に検証すること。また、公開場所の設定等、公開にあたっての準備を支援すること。

5.2. プロジェクト管理要件

5.2.1. プロジェクト管理

プロジェクト管理における管理項目と内容は以下の通り。

図表-08 プロジェクト管理

管理項目	管理内容
進捗管理	受託者は、実施スケジュールと状況の差を把握し、進捗の自己評価を実施し、定例報告会において本市に報告すること。 進捗及び進捗管理に是正の必要がある場合は、その原因及び対応策を明らかにし、速やかに是正の計画を策定すること。
課題管理	課題発生時には、速やかに対応策を明らかにし、本市と協議のうえ、対応方法を確定し、課題が解決するまで継続的に管理すること。

5.2.2. プロジェクト体制

業務実施にあたり受託者は本業務を確実に履行できる体制を設けることとし、以下のスキルを持った要員を配置すること。

なお、プロジェクト発足時からの要員変更にあたっては、必ず本市の了承を得るとともに、変更後の要員のスキルが前任者と同等以上であることを担保すること。

図表-09 要員スキル要件

要求するスキル	スキルの詳細
プロジェクト管理能力を有する者	・プロジェクト実施計画を策定し、システムの設計・開発、テスト、システムの評価、プロジェクト間の調整を行い、生産性及び品質の向上に資する管理能力を有すること。
プログラミング能力を有する者	・プログラミングの専門知識、オープンシステム開発言語に対する専門知識、機能設定能力、プログラム設計能力、プログラムの評価・改善技術、障害発生時の対応能力を有すること。

5.2.3. プロジェクトに関わるステークホルダー

開発・構築の体制は以下とし、各事業者と適宜調整を行い、円滑に作業を遂行すること。

なお、以下については現時点の想定であり、今後変更する可能性がある。

図表-10 体制と役割

組織・事業者	主な役割
人権啓発センター	相談チャットボットを所管する本市の担当。本委託業務の発注担当であり、相談チャットボットの構築における実施管理、各関係先との調整、並びに各システムへの連携やシステム構成に関わる検討を行う。
相談チャットボット構築事業者	本業務委託の受託者。相談チャットボットの構築を担当する。
DX 戦略部	新システムの構築において、必要な助言・会議参加等での支援を実施する。

5.2.4. コミュニケーション管理

受託者は、本業務を遂行するにあたり、定例報告会を隔週に1回程度開催する。また、必要な場合は、適宜会議を開催すること。

5.3. 成果物

導入期間における成果物について、以下「導入期間におけるドキュメント一覧」に示す。スケジュールは当該一覧の「納入時期」を目安とし、承認を得て納品するものとする。

また、納入後1年間は、媒体破損、データ及びプログラム不良による納入物の再作成及び修正を保證できるように、受託者の責任において納入成果物の複製物を保管すること。

納品物件は、検収直前に整備するのではなく、納品物件の整備方法について本業務開始当初に本市と協議のうえ定め、日常のサポート業務において適宜・適切に整備し、本市の求めに応じていつでも内容を確認できるようにしておくこと。

図表-11 導入期間におけるドキュメント一覧

作成ドキュメント	内容	納入時期
議事録	初期設定時のヒアリング等、本市との協議内容をまとめたもの	必要時
設計書・定義書	本システムの設定に係る設計書や定義書 (作成の必要が生じた場合)	必要時
マニュアル	管理者に向けた利用マニュアル等	必要時
課題管理表 その他進捗管理様式	課題管理表やその他進捗管理のための協議資料等	必要時

5.3.1. 納品形態及び部数

電子で2部（正本、副本）納入すること。

なお、電子データ提出時には、発注者が指定する納品書を合わせて提出するものとする。

また、成果品作成完了時点で最新のウイルスに対応したウイルス対策ソフトによりチェックを行い、使用したウイルス対策ソフト、チェックを実施した日付を明示した上で納品すること。

5.3.2. 納入場所

本市が指定する場所とする。

6. 運用保守要件

6.1. 運用保守共通要件

6.1.1. 運用保守体制

後述する「問い合わせ対応時間」において、新システム受託者は電話、メール等で本市職員からの問い合わせ等対応可能な環境を準備すること。配置する技術者の人数、対応可能な領域等、具体的な体制の内容については、新システム受託者が検討し本市と協議の上決定すること。

6.1.2. 運用保守に関わるステークホルダー

運用業務の体制は以下とし、各事業者と適宜調整を行い、円滑に作業を遂行すること。

なお、以下については現時点の想定であり、今後変更する可能性がある。

図表－12 体制と役割

組織・事業者	主な役割
人権啓発センター	相談チャットボットの運用保守に係る本市の担当。相談チャットボットの運用・保守に係る調整・管理を行う。
相談チャットボット運用・保守事業者	本業務委託受託者のこと。相談チャットボットの運用・保守を担当する。
DX戦略部	運用保守に関して必要な助言・会議参加等での支援を実施する。

6.1.3. コミュニケーション管理

本業務の実施にあたって、必要に応じて、各種の会議体において本市への報告・連絡・調整などを円滑に実施すること。本プロジェクトの報告に用いる様式については、受託者の様式を活用することを想定している。使用する様式については、本市と協議した上で作成すること。

会議体は、次のとおりである。

図表－13 会議体

会議体種別	目的	頻度
運用保守検討報告会	・障害対応状況について報告	適宜必要時
各作業部会	・本市関係部署、関係事業者との調整	適宜必要時

6.2. 導入後のサポート

6.2.1. 問い合わせ対応

以下の利用時間帯及び業務内容での対応を基本とする。但し、翌日の運用に影響を与えると思われる場合は、本市と協議のうえ対応を決定する。

図表－14 問い合わせ対応時間

分類	通常時対応時間帯
平日	9:00～17:45

※平日夜間や土日祝日に受け付けた問い合わせは翌営業日に対応すること。

図表－15 業務内容

業務	作業	内容
問い合わせ対応	受付	本市からの電話・メール等による問い合わせについて、受付・回答を行うこと。
	調査／回答	調査結果が既存事象であった場合には、速やかに回答すること。
	記録／報告	問い合わせ・要求・依頼内容（日時、内容、連絡者、回答内容）等を記録し、作業実績報告書にて、本市に報告すること。

6.2.2. 障害対応等

その他、システム導入後に係る業務について、以下に示す。

図表－16 業務内容

業務	作業	内容
セキュリティ管理	システムの安定運用	ソフトウェア、設備・機器、セキュリティに関して定期的な保守を行うこと
	システム監視	各システム・サービスの運用継続に係る以下の監視を行うこと。監視は、24時間365日対応すること。 ・死活監視、プロセス監視、性能監視 ・計画外のアプリケーション又はプロセスの停止
	ウイルス対策	ウイルス対策ソフトのパターンファイル（定義ファイル）等のソフトウェアについて、原則として最新版に更新すること。ただし、最新版に更新することにより安定稼働が保証されない場合は、この限りではない。
障害対応		システム障害の早期発見・予防に努め、ソフトウェアやコンテンツ等に関する攻撃及びぜい弱性に関連する早期警戒警報、勧告及びパッチを受理した場合は、直ちにセキュリティ対策を行うこと。
		障害対応状況は、「障害報告書」にまとめ、障害収束から速やかに報告すること。また、運用上の課題がある場合は、「運用課題管理表」に記載し、速やかに報告すること。
		計画的なシステム停止以外の要因によりシステムの不具合やサービス停止が発生した場合、受託者は直ちにサービスの復旧又は代替手段を用意し、サービスの安定運用に努めること。

6.3. 成果物

導入後の活用支援における成果物について、以下「導入後の活用支援におけるドキュメント一覧」に示す。スケジュールは当該一覧の「納入時期」を目安とし、承認を得て納品するものとする。

また、納入後1年間は、媒体破損、データ及びプログラム不良による納入物の再作成及び修正を保証できるように、受託者の責任において納入成果物の複製物を保管すること。

納品物件は、検収直前に整備するのではなく、納品物件の整備方法について本業務開始当初に本市と協議のうえ定め、日常のサポート業務において適宜・適切に整備し、本市の求めに応じていつでも内容を確認できるようにしておくこと。

図表-17 導入後の活用支援におけるドキュメント一覧

作成ドキュメント	内容	納入時期
議事録	本市との協議内容をまとめたもの	必要時
実績レポート	毎月の利用量及び利用料金の確定後に、前月分の利用実績をまとめたもの	月次
アクセスログ 及び操作ログ	契約期間中のアクセスログ及び操作ログ等 ただし、システム内で容易に確認できる場合は不要	必要時
障害報告書兼復旧 完了報告書	障害報告、復旧完了報告等をまとめたもの	必要時
簡易な仕様変更に 伴う成果物	設計書、マニュアル等一式 (変更が生じた場合のみ)	必要時

6.3.1. 納品形態及び部数

電子で2部（正本、副本）納入すること。

なお、電子データ提出時には、発注者が指定する納品書を合わせて提出するものとする。

また、成果品作成完了時点で最新のウイルスに対応したウイルス対策ソフトによりチェックを行い、使用したウイルス対策ソフト、チェックを実施した日付を明示した上で納品すること。

6.3.2. 納入場所

本市が指定する場所とする。

7. その他留意事項

- ・本市ネットワークの設定に変更が生じた場合には速やかに対応すること。
- ・本市及び第三者機関などによる監査・検査等が実施される場合は、本市の指示に従い資料作成・実地調査・質疑応答など速やかに対応すること。
- ・すべての作業において、本市の業務、稼働中の業務システム等に影響を及ぼすおそれがある場合は、事前に明らかにし、本市の指示に従い作業を実施すること。
- ・本システムの運用管理要綱など、その他本システムの関連規程を遵守すること。
- ・本仕様書に定める事項に疑義が生じた場合、又は本仕様書に定めのない事項で協議の必要がある場合は、受託者は本市と協議を行うこと。
- ・クラウドサービスの廃止、サービス内容の変更等に伴い契約を終了する場合は、他のクラウドサービス等に円滑に移行できるよう、十分な期間をもって事前（サービス廃止等の1年以上前が望ましい。）に発注者へ通知すること。また、要安定情報を取り扱う場合には、サービス中断時の復旧目標時間を発注者へ通知すること

以上