

「生成 AI を活用した
チャットボット導入・運用保守業務委託」
提案仕様書

令和 8 年 4 月
福岡市総務企画局 DX 戦略部 DX 戦略課

目次

1. 本業務の背景.....	1
2. 本業務の内容.....	1
2.1. 調達範囲.....	1
2.2. 履行期間.....	1
3. 機能要件.....	1
4. 非機能要件.....	1
4.1. 前提条件.....	1
4.2. 利用環境.....	2
4.2.1. システム利用時間.....	2
4.2.2. システム利用者.....	3
4.2.3. システム利用規模.....	3
4.3. クラウド要件.....	3
4.4. 可用性要件.....	3
4.4.1. 継続性.....	3
4.4.2. 耐障害性.....	3
4.5. 性能・拡張性要件.....	3
4.6. セキュリティ要件.....	3
5. サポート要件.....	4
5.1. 導入サポート.....	4
5.1.1. ヒアリング.....	4
5.1.2. 初期設定.....	4
5.2. 導入後の活用支援.....	4
5.2.1. 問合せ対応.....	4
5.2.2. 障害時対応等.....	4
6. その他留意事項.....	5

【別紙 1-2】 機能要件一覧

1. 本業務の背景

本業務委託は、福岡市の子育て及び中小企業支援に係る問合せに対応するため、市情報サイトへ生成 AI を活用したチャットボットを導入し、市民サービスの向上及び職員の業務効率化を図るもの。

2. 本業務の内容

2.1. 調達範囲

本件における調達範囲は、以下のとおり。

- ・本市が要求する機能を満たすクラウド型サービスの調達、運用・保守及びサポート。
- ・本システム利用に当たって必要となるシステム資産や役務を含める。

2.2. 履行期間

履行期間は契約締結日から令和9年3月31日までとする。

利用開始までの現時点の想定スケジュールについては以下の通りだが、契約相手方と本市で協議の上、決定するものとする。

図表-01 利用開始までの想定スケジュール

年	令和8年				
月	6月	7月	8月	9月	10月
作業内容	契約 ●	調達、設定、テスト等		● 利用開始、運用保守	→

3. 機能要件

本システムが備えるべき機能の要件は、別紙 1-2 「機能要件一覧」にて提示する。

4. 非機能要件

4.1. 前提条件

- ・本業務において調達するシステムは、事業者が調達するクラウド環境（パブリッククラウド）上に構築されていることを前提とする。
- ・同システムにより、市が管理する下記ホームページ①及び②内のすべてのページ（外部サイト除く）において、生成 AI を活用したチャットボットを利用できる環境を整備すること。
- ・実装方式は、HTML の<head>内または<body>内に JavaScript（script タグ）を埋め込む方式とし、サイト側のシステム改修を不要とすること。
- ・既存ページへの影響（表示崩れ・読み込み遅延・CSP 違反等）が発生しないこと。また、他のスクリプトと干渉しないこと。
- ・サイトとしての統一感を損なわないよう、チャットアイコンやウィンドウの色、ロゴ、フォント等を調整すること。
- ・Web アクセシビリティを確保すること。

① 「ふくおか子ども情報」 (<https://kodomo.city.fukuoka.lg.jp/>)



② 「福岡市内の中小企業の経営を応援します [福岡市中小企業サポートセンター]」 (<https://www.city.fukuoka.lg.jp/keizai/keieishien/index.html>)



4.2. 利用環境

4.2.1. システム利用時間

システム利用時間は以下の通りである。
ただし、システムメンテナンス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	0:00 ~ 24:00
	土日祝日	0:00 ~ 24:00

4.2.2. システム利用者

システム利用者は、以下の通り。
・本市職員（管理画面へのログイン）

- ・「4.1. 前提条件」①・②ホームページの利用者

4.2.3. システム利用規模

「4.1. 前提条件」①・②ホームページにおけるチャットボット推計利用者数算出のための参考値は下記のとおり。

- ① 「ふくおか子ども情報」(<https://kodomo.city.fukuoka.lg.jp/>)
トップページから各階層ページまでの合計ビュー数（外部サイト除く）
：平均 約 250,000 回/月（日本語以外の外国語ページを除く） ※R7.4～R7.11
- ② 「福岡市内の中小企業の経営を応援します [福岡市中小企業サポートセンター]」(<https://www.city.fukuoka.lg.jp/keizai/keieishien/index.html>)
トップページから各階層ページまでの合計ビュー数（外部サイト除く）
：平均 約 34,000 件/月 ※R7.12～R8.2

4.3. クラウド要件

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でのデータ保存を行わないこと。
- ・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。
- ・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。

4.4. 可用性要件

4.4.1. 継続性

システム構成の冗長化により、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とし、年間のシステム稼働率は99%を目標とすること。

4.4.2. 耐障害性

同一構成の仮想環境を複数用意し、アプリケーションレベルの冗長化を図ること。なお、本システムで冗長化構成を実現するに当たり負荷分散装置等が必要な場合においては、仮想アプリケーション等のソフトウェア製品で負荷分散環境を実現すること（当該ソフトウェアは本利用契約範囲に含む）。

4.5 性能・拡張性要件

性能・拡張性については、多数の利用者が同時アクセスした場合でも、動作が極端に遅くなる等のトラブルなく、利用者が快適に利用できる容量と性能を確保すること。

4.6. 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-03 セキュリティ要件

要件	内容	
アクセス・利用制限	管理画面は IP アドレスによりアクセスできる環境を制御できること。	
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	ウイルスやマルウェア等の脅威に対するリスク低減を目的としたセキュリティ対策を講じていること。	
バックアップ	使用するサーバーのバックアップデータを取得し、障害発生時には復元可能な最新のバックアップデータで復元を行うこと。	
データ消去	サービス期間終了後にデータの消去完了をメール等にて通知すること。 データ消去及び証明書の具体的手段については、「ISMAP 管理基準マニュアル」で示されている「論理的消去」（データを暗号化した後、暗号鍵を消去し、元のデータの復号を不可能とする方法）も含め、本市と協議の上決定する。	
ウェブアプリケーションのセキュリティ実装	SQL インジェクション、OS コマンド・インジェクション やクロスサイト・スクリプティング等の脆弱性で発生しうる脅威や特に注意が必要なウェブサイトの特徴等に対し、脆弱性の原因そのものをなくす根本的な解決策、攻撃による影響の低減を図られていること。	
サプライチェーン・リスクへの対応	システムの構成に他の事業者のクラウドサービスを含む場合は、サプライチェーン・リスクを低減する対策が行なわれていること。	

また、上記のほか、「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)」等の公的ガイドラインを参考に、適切なセキュリティ対策を講じるものとする。

5. サポート要件

5.1. 導入サポート

5.1.1. ヒアリング

受託者は、導入に向けて必要な事項をヒアリングすること。ヒアリングに当たっては、「1. 本業務の背景」を踏まえて、本システムの導入効果を最大限発揮できるよう支援すること。

5.1.2. 初期設定

受託者は、ヒアリングした事項をもとに、本市が円滑に利用開始できるよう、初期設定を行うこと。

5.2. 導入後の活用支援

5.2.1. 問合せ対応

受注者は、本業務に関する本市職員からのメールや電話等による問合せについて、随時、対応を行うこと。なお、対応にあたっては、真摯かつ速やかに行うよう努めること。

5.2.2. 障害時対応等

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-04 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。
	ウイルス対策	ウイルスやマルウェア等の脅威に対するリスク低減を目的としたセキュリティ対策を講じていること。
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脆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、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. その他留意事項

- ・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やその他本市からの求めがあった場合は、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。
- ・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。
- ・実施の詳細については、本市と密に連絡を取り合い、業務を遂行すること。

以上