

福岡市 FAQ サイト構築及び運用支援業務委託 提案仕様書

1. 名称

福岡市 FAQ サイト構築及び運用支援業務委託

2. 業務目的

福岡市(以下、本市という)では、DX の推進によって市民の利便性向上と業務の効率化を図り、その効果を福祉など人のぬくもりが必要な分野に振り向けることとしている。本業務は、新たな FAQ サイトを構築し市民の疑問を自己解決に導くことを目的とするとともに、問合せ対応に係る職員の業務を効率化し、人のぬくもりが必要な分野に振り向ける時間を創出する。

3. 履行期間

契約締結日から令和 8 年 3 月 31 日まで

4. 履行場所

福岡市総務企画局DX戦略部サービスデザイン課 他

5. 業務概要

本業務では、福岡市ホームページ内にある「よくある質問」のコンテンツを新しいシステムに移設し、新 FAQ サイトとして公開する。新サイトでは、自然言語による質問に対して適切な回答を表示できる検索システムを導入する。本システムの導入、新サイトの構築、運用支援業務を委託するもの。

※福岡市よくある質問 Q & A (<https://www.city.fukuoka.lg.jp/qa/index.html>)

6. 前提条件

(1) FAQ サイト利用時間

毎日 0:00～24:00 ※動作確認等の計画停止はこの限りではない。

(2) 現行 FAQ サイトについて

記事数約 1,300 件。年に 1 回、修正・見直し作業を実施している。

(3) 本市のネットワーク環境

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。

7. 業務内容

(1) 業務内容詳細

表 1 の流れに沿い、受託者は業務を行うこと。

(A) FAQ 記事の確認

委託者が提出した入稿データが別紙「FAQ 記事作成ガイドライン(以下、ガイドライン)」に沿って作成されているかを確認し、修正案の作成を行うこと。

(B) FAQ 環境構築・運用前動作確認

FAQ サイトの UI 作成、FAQ 記事のインポート、検索性のチューニングを行うこと。適宜委託者と構築に関する擦り合わせを行うこと。

(C) FAQ 運用

(a) 令和 8 年 1 月を目途に FAQ サイト利用開始ができるように業務を進めること。

- (b) 実装後、FAQ サイトの利用状況分析を行い、分析をもとに FAQ の改善提案を委託者へ行うこと。改善提案は各月に 1 回の定例会で実施すること。
- (c) 受託者が FAQ 記事を作成する際はガイドラインに沿って、作成を行うこと。
- (d) 委託者が FAQ 記事を作成する際はガイドラインに沿って作成されているかの確認を行うこと。

表 1

大項目	小項目	委託者	受託者	備考
(A)FAQ 記事の確認	FAQ 原稿の提出（入稿）	○	－	受託者指定のフォーマットでの提出も可とする
	回答の画像・PDF データの提出	○	－	受託者指定のフォーマットでの提出も可とする
	入稿データの確認・修正案の作成	－	○	
	入稿データの確認・擦り合わせ	○	○	
(B)FAQ 環境構築・運用前動作確認	FAQ サイトへのリンクの変更	○	－	
	FAQ サイトの UI 作成	－	○	
	FAQ 記事のインポート	－	○	
	検索性のチューニング	－	○	
	構築に関する擦り合わせ	○	○	
C)FAQ 運用	FAQ 原稿の提出（入稿）	○	－	月平均 40～50 件程度
	FAQ 記事の登録	－	○	
	FAQ サイトの利用状況分析	－	○	
	FAQ の改善提案	－	○	
	改善提案の採択	○	－	
	提案内容の実施	－	○	
	検索性のチューニング	－	○	

(2) FAQ システムの導入及び要件

(A) 受託者は、委託者が FAQ システムを利用できるように導入(ライセンス調達)すること。

利用期間:契約締結後、委託者の指定する日から令和 8 年 3 月 31 日まで

(B) 導入する FAQ システムは、次の要件をすべて満たすものであること。

(a) 本業務で取り扱う FAQ データはすべて国内に保存すること。

- (b) 質問、回答、システム管理を Web ブラウザにて対応できること。
- (c) FAQ データ 3,000 件以上の登録ができ、管理画面より任意に追加・修正・削除できること。
- (d) 初回の FAQ データは、受託者側が登録すること。
- (e) 自然言語による質問に対して、文脈や意味を捉え、また、言葉のゆらぎや複数の意味を持つ単語等の入力に対しても適切な回答を表示できること。
- (f) AI 技術を活用する場合は、当データの利用は回答精度の向上のみに利用されること。
- (g) 質問への適切な回答がなかった場合、質問から推測される回答候補を表示できること。
- (h) FAQ の中でも頻出する質問は画面に初期表示ができること。また変更できること。
- (i) 問い合わせ内容から FAQ を作成する場合、内容の重複や誤った回答が使われないこと。
- (j) システムの利用状況(サイト訪問数、検索利用率、回答表示率、離脱の割合、再検索の割合、平均検索深度)を定量的に分析ができること。
- (k) FAQ 記事の評価機能があること。
- (l) 既存の FAQ 記事を複製して新規の FAQ 記事の登録・修正が行えること。
- (m) FAQ 記事ごとに公開・非公開の切替えができること。
- (n) カテゴリで FAQ 記事の分類ができること。
- (o) FAQ 記事内にファイルや画像データの添付ができること。
- (p) FAQ 記事内に関連する他の FAQ 記事や外部サイト等のリンクを登録できること。
- (q) FAQ 記事の公開期間の設定・変更ができること。
- (r) クラウドサービスを使用する場合は、次の条件を満たすこと。
 - ・クラウドサービス提供者は、情報セキュリティに関する第三者認証（ISMS 相当以上）を取得していること。
 - ・本業務で取り扱う FAQ データ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。
 - ・データセンターで地震や火災等の災害に備えた防災対策や防犯装置の設置などの対策が実施されていること。
 - ・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、発注者の所在地を管轄する裁判所をもって合意による専属的管轄裁判所とする。

8. 可用性、セキュリティ要件

- (1) 年間のシステム稼働率は 99%を目指すこと。
- (2) 伝送データおよび保存データは、すべて暗号化されること。
- (3) 通信の不正傍受による漏えいを防ぐため、SSL/TLS Ver1.2 以上による安全な接続を行うこと。
- (4) アップロードされたファイルはプログラムとして実行不可能な領域に保存すること。
- (5) ファイアーウォール等を導入し、クラウド基盤への不正な侵入が阻止されていること。
- (6) バックアップ／レプリケーションは少なくとも日次で遠隔地のデータセンターに保管され、被災等でデータが消失した場合でも 1 週間以内を目途に復旧しコンテンツを閲覧することができること。
- (7) 第三者のなりすましを防止するため、許可されたユーザーのみアクセス可能となる認証の仕組みを提供すること。
- (8) サービス利用終了する際に、アプリケーション上のデータおよび関連するシステムログ

など、現実的に削除対応可能な範囲のデータを消去することともに、データ消去のエビデンスを提出すること。

- (9) 復号や盗聴等を第三者が行えないよう対策を講じること。
- (10) クラウドサービスの場合、クラウドサービスの提供にかかるハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク等の保守・運用は、クラウドサービス提供事業者が実施する。但し、クラウドサービスに障害が発生した場合や、クラウドサービスの仕様変更に伴い運用に支障をきたす場合等、本契約の履行にあたり必要となる場合は、クラウドサービス提供事業者への問合せのサポートを行うこと。

9. 体制

統括責任者およびナレッジ担当者ならびに AI トレーナーを各 1 名ずつ配置すること（専任である必要はない）。履行期間の途中においてやむを得ない事情により当該業務従事者を交代する場合には、同等の知識及び経験を有する人員を配置すること。

(1) 人材要件

(A) 統括責任者

本市又はその他の官公庁等のナレッジマネジメントに関する FAQ 作成支援の実績があること。

(B) ナレッジ担当者

KCS（ナレッジ・センター・サービス）に準拠した運用設計ができること。

(C) AI トレーナー

FAQ システム上で検索性のチューニング実施の実績があること。

(2) 制作キックオフの実施

(A) 本業務の実施計画書を作成すること。

(B) 契約締結後、実施計画書を提出すること（書式は問わないものとする）。

(C) 実施計画書提出後、制作キックオフを開催すること。

(D) 制作キックオフは対面またはオンラインにて実施する。

(3) 定例会の実施

(A) 業務完了まで、各月に 1 回の定例会を開催すること。

(B) 受託者は、定例会の議事録を作成し、本市の承認を得ること。

(C) 定例会は対面またはオンラインにて実施する。

(D) FAQ サイト利用開始後は FAQ の利用状況を分析した上で、データの概要、課題の提示、解決策など FAQ の改善提案を実施すること。

10. 成果物

表 2 の成果物について、納入時期を目安として、電子データで納品すること。

表 2

作成ドキュメント	内容	納入時期
実施計画書	プロジェクト実施計画（目的、作業内容、体制、スケジュール、懸案事項など）を示した資料	契約締結後、7 日以内
提案資料	FAQ サイトの利用状況の分析結果と改善提案を示した資料。検索性のチューニングの結果を資料に含めること。	定例会終了後、速やかに
議事録	本市との協議内容をまとめたもの	協議実施後、速やかに

FAQ システムの利用マニュアル	本市職員が FAQ システムを管理するためのマニュアル	作成完了後、速やかに
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	完了後、速やかに
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

※全て日本語表記とすること。

※ドキュメント類については、電子データで納品すること。

※電子媒体で 納入する場合、媒体は「Microsoft Windows」で読込可能であること。

※PDF 又は Microsoft Office2024 で扱える形式とすること。

※電子媒体については、ウィルスチェックを行い、安全を確認すること。

11. 作業全般に係る要件

- (1) 本市にとって適切な提言・支援及び効果的な成果物が作成されるよう、本市の立場に立って業務を遂行すること。また、必要な事項について積極的に提案すること。
- (2) 本業務の進め方、手法については、本市と打ち合わせをして実施するとともに、適宜、進捗状況を報告すること。提出された提案書の内容は、契約を締結した際に提案者が責任を持って必ず履行できる内容とすること。
- (3) 作業場所と協議の場所は、本市と協議して決定する。
- (4) 本業務における会議は対面またはオンライン会議で行う。オンライン会議の場合は、受託者側に必要な機材等は受託者が準備すること。
- (5) 秘密保持に係る誓約書、入室に要する届等、書面の提出が必要となる場合には、本市の指示により提出すること。
- (6) 業務の履行にあたっては、本市の定める監督者の指示に従うこと。
- (7) 業務の遂行にあたり必要となる資料及びデータの提供は、本市が妥当と判断する範囲内で提供する。
- (8) 本業務において打ち合わせ等を行った場合は、速やかに議事録を作成し提出すること。
- (9) その他、業務の実施に必要な事項については、本市と受託者とが協議して定めることとする。

12. 福岡市契約事務規則等の遵守

受託者は、本書に定めるもののほか、福岡市契約事務規則その他関係法令の定めるところに従わなければならない。

13. 個人情報・情報資産の保護

受託者は、業務を実施するにあたっては、個人情報及び情報資産の取扱いについて、契約書で定める「個人情報・情報資産取扱特記事項」を遵守しなければならない。

14. 疑事の解釈

この仕様書に記載されていない事項または疑事が生じた場合は、本市と受託者間の協議により解決する。