

区ホームページへの生成A I 検索エンジン導入委託仕様書

1. 業務名

区ホームページへの生成A I 検索エンジン導入委託

2. 期間

契約締結日の翌日から令和9年3月31日まで

令和8年10月に契約締結予定

3. 履行場所

中野区指定箇所

4. 事業の目的

中野区(以降、本区)公式ホームページにおける区民等の利便性向上を目的として、生成AI等の技術を活用し、同ホームページ上の検索機能および案内機能の高度化を図り、必要な情報へのアクセスが容易になるよう支援する。また、話し言葉等での検索に対応したAI検索によりキーワードの曖昧さを補い、各種手続き等を分かりやすく案内することで、区民サービスの向上と対応時間の縮減を図る。本システムの実現方式については、SaaS型、パッケージ型、個別構築型を問わず、本仕様で定める機能および性能要件を満たすものとする。

5. 業務内容

本区ホームページ及び指定するドメインの範囲内のページやファイル等の情報を収集・解析し、利用者からの指示に対して適切な情報への誘導および回答文(生成AIによるものを含む)と参照元情報を提示できるシステム(以下、本システムという。)を導入し、運用・保守等を実施すること。ただし、本区ホームページへの実装作業(検索窓等のデザインを含む)については、区ホームページ保守委託(別契約)にて実施する(本件対象外)。なお、本契約締結後、前掲保守契約受託者と協議のうえ、本契約に係る覚書を締結すること。

(1) 本サービスの対象業務範囲

地方自治体に対する、区民等からの手続等に係る問い合わせのうち、本システムの対象範囲は本区ホームページ内の情報(添付ファイルを含む)を参照するものとする。

本区ホームページの基本情報

- ・ ページ数：約10,000件
- ・ 添付ファイル(Word、PDF等)：約20,000件
- ・ 検索回数：約40,000回／月

（２）機能要件

本システムで求める機能は、別添１－１「要件一覧表」のとおり。なお、表中で「必須」とされている項目は、全て契約金額の範囲内で実装すること。ただし、条件どおりの実装が困難な場合は代替案の提案をすることも可とするが、本区がその代替案について要求項目を十分に満たすものであると判断した場合のみ、対応可能とする。

また、「任意」とされている項目については、必ず満たさなければならないものではないが、企画提案公募型事業者選定における審査の対象とし、同項目について要件を満たす提案を行った場合は必ず履行すること。

（３）納品物

以下の成果物を電子データで納品するものとし、データ形式は docx、xlsx、pptx、PDF で表示及び印刷できる形式もしくはメールによるものとする。なお、各納品期日は以下 6. 作業スケジュール の「本システム導入に係る打合せ」にて定めるものとする。

ア プロジェクト計画書（プロジェクト体制や業務責任者、担当者等について記載）

イ 要件定義書・基本設計書・設定内容一覧表

ウ テスト計画書、結果報告書、完了報告書

エ 運用マニュアル

オ 受託者が作成し相互に確認した打ち合わせ等の記録

カ 受入試験計画書及び受入試験結果報告書

受入試験計画書には、評価対象質問、評価方法、評価項目、合格判定基準を記載すること。

キ 回答品質評価資料（評価用質問一覧、評価結果一覧を含む）

（４）運用・保守

ア 問合せ・障害対応

区からの一般的な問合せ対応時間は平日 10 時～17 時までとし、サポートサイト、メールまたは電話でのいずれかの方法で対応すること。なお、障害対応については、障害や故障、不具合等（重大な障害を除く）に対する受付窓口を設置するとともに、緊急連絡先を示すこと。また、障害が発生した際は障害が発生した旨を 1 時間以内に中野区へ連絡すること。あわせて、障害内容、対応等を速やかに中野区へメール等にて報告すること。

イ 稼働時間・稼働率

24 時間 365 日の利用を前提とし、計画停止を除く稼働率 99.9%以上を満たすこと。ただし、天

災等によるシステム停止や、本区ホームページの不具合発生時等に起因するシステム停止など、やむを得ないものを除く。

ウ 本システムの運用・保守に係る詳細な機能要件及びサービスレベルについては、別添 1－1「要件一覧表」のとおりとする。

エ サービス終了時にはログデータを含む関連する全てのデータを削除する。

オ 受託者は、本区から要請があった場合は回答品質向上のための改善支援及び設定変更に関する助言を行うこと。

また、本区職員が回答品質の向上を行うための管理機能及び操作方法を提供すること。

カ 本区は評価用質問セット等を用いて定期的に回答品質を確認するものとする。本区が回答品質の低下を確認した場合は、受託者は原因調査、改善方法の提案及び必要な設定変更に関する支援を行うこと。

キ 生成 AI 基盤又は大規模言語モデル（LLM）のバージョン変更等に伴い回答品質へ影響が生じる場合は、本区へ報告するとともに必要な改善措置を講じること。

（５）受入試験

ア 受託者は本システムの本番稼働前に受入試験を実施すること。

イ 受入試験においては、利用者からの想定質問に対し、適切な回答及び参照元情報が表示されることを確認するものとする。

ウ 受入試験の具体的な評価方法、評価対象質問、評価項目及び合格基準については、本区と受託者が協議の上決定し、受入試験計画書に定めること。

なお、本区固有の制度、施設名称、事業名称、キャラクター名称及びその他固有用語についても評価対象に含めること。

6. 作業スケジュール（予定）

（１）契約締結日の翌日から 10 日以内：本システム導入に係る打合せ

（２）上記打合せ後～ 11 月上旬：機能・項目に関する検討

（３）同 11 月上旬～令和 9 年 1 月末：システム構築

（４）令和 9 年 2 月上旬～ 2 月末：検証（動作確認、回答品質評価、受入試験）

（５）同 3 月上旬：運用開始

※詳細な日程については契約締結後に区と協議の上で決定する。

7. 支払方法

全業務完了、検査合格後、正当な請求があった日から 30 日以内に一括して支払う。

8. その他

(1) 本契約の履行に当たっては、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害しないこと。また、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をすること。

(2) ①本契約の履行に当たって自動車を使用し、又は使用させる場合は、都民の健康と安全を確保する環境に関する条例(平成12年東京都条例第215号)他、各県条例に規定するディーゼル車規制に適合する自動車とすること。また、自動車から排出される窒素酸化物及び粒子状物質の特定地域における総量の削減等に関する特別措置法(平成4年法律第70号)の対策地域内で登録可能な自動車利用に努めること。

②区が取り組みを進めている電気自動車等の導入の趣旨に基づき、環境負荷の少ない自動車(電気自動車、燃料電池車、プラグインハイブリッド車、ハイブリッド車)の利用に努めること。

(3) 委託業務の遂行上、知り得た個人情報及びその他機密情報の取扱いについては、別添1-2「情報資産を取り扱う業務委託契約事項」によること。

(4) 本仕様の履行にあたっての情報システムの安全対策については別添1-3「情報システムに関する業務委託契約事項」によること。セキュリティ確保のため、保守サポートが得られない基盤・ソフトウェア等の利用を行わないこと。

(5) 本仕様に関して疑義が生じたとき又は本仕様書の定めのない事項については、直ちに区と別途協議のうえ、その指示に従うこと。