

# 宮崎県観光AIチャットボット導入及び運用保守業務委託仕様書

## 1 目的

近年、民間企業や行政の顧客サービスにおいて、チャットボット（AIを活用した自動コミュニケーションツール）の導入が進んでいるが、本県の観光相談は県職員や観光協会職員の電話・メールでの対応が中心であり、閉庁時は対応できない、職員によって対応の質が異なる、多言語への対応などの問題がある。

そこで、本県においてチャットボットの導入による観光相談自動化を進め、24時間365日の相談対応や国内外の観光客の旅マエ・旅ナカでのニーズに即した情報提供、観光スポット情報や周遊ルートの提案型の観光サービスを提供することで、観光客の満足度向上を図ることを目的とする。

## 2 委託事業名

宮崎県観光AIチャットボット導入及び運用保守業務委託

## 3 委託期間

契約の締結日から令和8年3月31日（火）まで

## 4 システム構築方針

本業務にて調達するシステムについて、以下に示す構築方針に準じること。

要件		内容
開発方針		<ul style="list-style-type: none"><li>本システムは、オープン化（特定業者による技術に偏向してないもの）された製品・ソフトウェア等を用い、機能拡張性及び保守性の高いシステムとすること。</li><li>本システムは、ASP 又は SaaS 形式での提供とすること</li><li>システム稼働後 10 年間は利用可能（サポートが行われる）な技術・言語を使用すること。</li></ul>
システム形態		<ul style="list-style-type: none"><li>開発するシステムは、原則 Web 方式にて動作するシステムであること。</li></ul>
開発手法		<ul style="list-style-type: none"><li>品質確保、スケジュールの遵守が可能な開発手法であること。</li><li>他の開発業務において使用実績を有すること。</li></ul>
開発ソフトウェア		<ul style="list-style-type: none"><li>本システムの構築を遂行するために必要となる開発ソフトウェアに関しては、受託者において準備すること。</li></ul>
ハードウェア	サーバ	<ul style="list-style-type: none"><li>本システムが稼働するにあたり、必要なサーバを受託者が設計し、動作させること。また、クラウドサービス利用に係る一切の費用を提案に含めること。</li></ul>
	端末等	<ul style="list-style-type: none"><li>既存端末等にて本システムが動作できること。</li><li>対象とする端末等が複数の仕様である場合、全端末にて動作できる仕様とすること。</li></ul>

## 5 委託業務の範囲

### (1) 業務の範囲

宮崎県観光サイト「みやざき観光ナビ」（多言語サイト「VISIT MIYAZAKI」含む。以下同様。）へのチャットボット機能の構築、設計及び運用保守等

### (2) AIエンジンの利用

本システムは原則、クラウドサービスを提供するASP又はSaaS利用型AIエンジンによる構築とする。取り扱う情報及び運用環境を考慮したシステム機能及び情報セキュリティ対策について提案すること。

### (3) チャットボットの機能

「みやざき観光ナビ」の情報その他本県の観光情報を学習させ、本県に最適な機能の設計及び構築とすること。

ア チャットボットの機能等については、次の要件を満たすものとする。

(ア) 登録されたデータに基づきAIが回答するチャットボットとすること。回答精度は、登録データの追加・更新もしくはAIモデルの学習により改善すること。

(イ) 利用者からの自然文による質問文を受け付け、みやざき観光ナビホームページで公開しているデータを基に、適切な自然文による回答を表示すること。なお、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とらえ、質問文に不正確な単語や表記のゆれ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。

(ウ) 不正確な情報や公序良俗に反した回答等を防止する制御機能を有すること。

(エ) 最終的な回答を表示後に回答に対する満足度を判定できるフィードバックを有すること。提示した回答に対する利用者からのフィードバック等を分析し、回答精度の向上が図る改善活動を実施すること。

(オ) テキストでの回答に加えて画像での補足説明も実施すること。

(カ) みやざき観光ナビのコンテンツ更新が実施された場合、回答は更新内容を反映した最新のものとなるようにすること。

(キ) ブラウザ言語や入力された質問の言語を自動判定し、表示言語や回答言語を自動で切り替えて、利用者が言語を意識せずに利用できるようにすること。

(ク) 特に見てもらいたい、よくある質問をあらかじめ設定し、初期画面に表示できること。初期表示する質問は、管理者画面から随時変更できること。

(ケ) 最終回答に導くことができなかつた際に、問い合わせ先や参考URLを表示できること。

(コ) 多言語化機能（英語、韓国語、中国語簡体字、中国語繁体字を含むこと）を有すること。なお、翻訳機能は、システムに付随しているものであるか、外部サービス利用であるかは問わない。

(サ) AIの進化に合わせて適用するAIモデルをアップデートすること。

(シ) サービス開始までに、「みやざき観光ナビ」及びその他宮崎県の観光情報をチャットボットに学習させること。スマートフォンやタブレット等、モバイル端末から使いやすい設計（レスポンスウェブデザイン）とすること。

(ス) Windows、MacOS、iOS、Android等一般的に汎用性の高い端末で閲覧できること。

(セ) Microsoft Edge、Google Chrome、Firefox、Safariの各最新版に対応すること。

イ チャットボット機能に加えて下記のシステム管理者向け要件を満たすこと

(ア) 管理画面から、よくある質問の追加、修正、削除ができること。

(イ) 問合せ内容やアクセス数などの各種ログデータから、質問種別や正答率の統計等のレポート機能が実装され、管理者が容易に確認及び取得できること。なお、取得方法は管理者によるオンライン操作又は、受託者による CSV 形式等のファイルでの提供のいずれかとする。また、問合せ内容やアクセス履歴などのログ情報は、最低1年間は保存し閲覧できるようにすること。

(ウ) 管理者のユーザ情報 (ID・パスワード) について、委託者側で随時追加・変更をできること。

(4) チャットボットの設置箇所  
みやざき観光ナビの全ページ

(5) 契約期間内の運用保守

ア 本サービスの運用開始前及び運用開始から契約期間満了日までの運用・保守作業は、本業務内で実施すること。

イ コンピュータウイルス対策及び部外者からチャットボットを悪用されないよう情報セキュリティに必要な措置を講じること。

ウ 突然の停電や電力トラブル時に不具合を生じさせないよう、停電時における安全対策及びバックアップ電源を備えていること。

エ チャットボットの運用時間は、保守範囲外の障害要因及び計画停止に基づく時間を除き、原則24時間365日（閏年は366日）を前提とすること。

オ 計画停止を行う場合は、事前に委託者へメールで通知すること。

カ サービス提供状況、障害状況、リソースの状況、利用者のログ、脆弱性評価等については、日常的に情報収集を行い、委託者が要求した際に報告を行うこと。

キ サービスの応答速度に関して、著しい速度低下が発生している場合や、委託者によって速度低下を確認した場合には、受託者は速やかに委託者と協議し改善を図ること。

ク バックアップは、サーバ毎に毎日（1日1回）自動的に実行することとし、障害発生時には速やかに復元できること。なお、バックアップデータの保存期間は30日以上とすること。

ケ 定期的にセキュリティ対策をアップデートすること。また、緊急性の高い脆弱性が発見された場合は即座に対応すること。

コ 障害対応

(ア) 連絡方法、受付時間及び対応時間は、原則以下のとおりとする。但し、システム停止等の緊急性を伴う障害については、24時間365日受付及び対応を行うこととし、緊急連絡先を確保すること。

連絡方法	受付時間
電子メール	24時間365日受付
電話	8:30～17:15 (年末年始、土日、祝祭日、12:00～13:00を除く)

(イ) 障害等の原因、影響範囲、対応方針、復旧見込み等は逐次委託者へ連絡すること。

(ウ) 障害の発生状況、対応内容等の履歴を記録・管理すること。

## 6 スケジュール

- (1) 設計・開発期間 令和7年8月1日～令和7年9月30日
- (2) テスト期間 令和7年10月1日～令和7年10月31日
- (3) 運用保守期間 令和7年11月1日～令和8年3月31日

## 7 成果品及び成果報告書の提出

### (1) 成果物

本業務の成果物は以下のとおり。スケジュールは当該一覧の「納入時期」を目安とし、原則次工程着手前に現工程の成果物について作成を行い、承認を得るものとする。

作成ドキュメント	内容	納入期限
実施計画書	実施の目的、成果、実施体制、プロジェクト管理方法、実施スケジュール等を示した資料	契約締結後、速やかに
要件定義書	運用保守設計を行うに当たって必要となる要件をまとめたもの	運用保守設計終了時
運用保守設計書	本システムでの運用保守業務をまとめたもの	運用保守設計終了時
操作手順書及び運用マニュアル	システムの操作・運用手順及び障害対応についてまとめたもの	テスト前
テスト計画書	テストの目的やスケジュール、体制、シナリオ等を定めたもの	テスト前
テスト結果報告書	テストの結果をまとめたもの	テスト終了時
業務完了報告書	本仕様書に示されている全ての要件が実現されていることを確認した上で、業務の完了及び事業実績を報告する資料	令和8年3月31日

### (2) 納品形態及び部数

紙で2部（正本、副本）、電子で1部納入すること。なお、電子データ提出時には、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。

電子データについて、CD-R、又はDVD-Rにて納品すること。なお、広報等のために、必要な範囲内で県が複製、翻案等の修正をすることができるものとする。ただし、作成の都合上著作権を県へ譲渡できない写真・文章等を使用する場合は、事前に委託者へ申し入れを行い、了解を得ること。また、著作権を譲渡できない写真・文章等の二次利用については、その都度県と受託者で協議する。

### (3) 納品場所

宮崎県商工観光労働部観光推進課

宮崎県宮崎市橋通東2丁目10番1号 宮崎県庁8号館2階

## 8 著作権の取扱い

### (1) 著作権者

本仕様書により作成された成果品の全ての著作権は、宮崎県に帰属する。

受託者は、納品する成果品について、著作者人格権を行使しないこととする。

## (2) 権利関係の処理

- ア 素材に含まれる第三者の著作権、肖像権その他全ての権利についての交渉、処理は受託者が行うこととし、その経費は委託料に含むものとする。納品する成果品について、第三者の著作権・肖像権その他の権利（以下「第三者の権利」という。）を侵害することがないよう業務を実施するとともに、成果物が第三者の権利を侵害していた場合に生じる問題については、受託者が一切の責任を負うこととする。
- イ 受託者が従前から所有していた写真等を使用する場合も前述のとおりとする。
- ウ 第三者からの異議申し立て、紛争の提起については、全て受託者の責任と費用負担で対応するものとする。
- エ 著作権の取扱いについて、ここに記載のない事項については、県と受託者で協議の上処理することとする。

## 9 その他

- (1) 本業務の実施に当たっては、県と十分協議・連絡をとりながら進めること。
- (2) 本仕様書に定めのない事項にあたって疑義が生じた場合は、県と協議の上、決定すること。
- (3) 本業務で得られた情報等については、県の許可なくして流用してはならない。
- (4) 業務内容の詳細については、企画提案により請負業者が特定した後、実施主体との協議により変更することがある。それに伴う仕様の変更、予算額の変更等は、必要に応じて県と協議の上、対応することとする。
- (5) 履行期限にかかわらず、業務実施後速やかに概要について報告すること。
- (6) 企画提案書の作成及び提出に要する費用は、提案者側の負担とする。
- (7) 業務の遂行にあたり、発生した事故等については、受託者の責任において対処することとする。
- (8) 受託者は、本業務を一括して第三者に委託し、又は請け負わせることができない。ただし、本業務を効率的に行う上で必要と思われる業務については、県の承認を得た上で、業務の一部を委託することができる。