

「令和7年度宮城県宿泊税に関するAIチャットボットサービス導入業務委託事業」  
企画提案に係る仕様書

1 事業の名称

令和7年度宮城県宿泊税に関するAIチャットボットサービス導入業務委託事業

2 事業の目的

AIを活用した自動応答システム（AIチャットボットサービス）を導入し、宿泊者や宿泊事業者からの宿泊税に関する問い合わせに24時間365日対応可能なシステムを構築することにより、問い合わせ対応業務の効率化と県民サービスの向上を図ることを目的とする。

3 委託期間

契約締結の日から令和8年3月31日まで

4 機能要件

- (1) AI技術を活用することで、テキスト形式による問合せにおいて、キーワードの不一致や表記のゆれ、複数の意味をもつ単語等があった場合においても、文脈から意味を理解し、適切な回答などを表示することができること。
- (2) テキスト、WebページURL、PDFテキストファイル、Wordファイル、Excelファイルをアップロードして、QAデータをAIで生成できること。
- (3) QAデータをもとに、AIの力で回答を生成できること。
- (4) 利用環境等

ア 利用者の環境

宮城県公式ホームページからリンクするためのAIチャットボットサービスのWebページを作成及びURLを提供し、リンク先のページにおいて本サービスが利用可能であること。利用者の環境としては、パソコン・タブレット・スマートフォンのいずれかを使って、次のブラウザで利用可能であること。また、契約後の各ブラウザのバージョンアップについても対応すること。

- ・Microsoft Edge 最新版
- ・Google Chrome 最新版
- ・Chrome for Android 最新版
- ・Safari (iOS版)最新版
- ・Mozilla Firefox 最新版

イ 通信

システムと利用者が使用する端末との通信はSSL/TLS1.2以上による暗号化通信とすること。

## (5) 基本機能

### ア 問合せ対応機能

- ① 利用者からの日本語の質問文(テキスト情報)に対して、回答文をテキスト情報で表示するチャットボット形式によるインターフェースでの回答を実現できること。
- ② 自然言語処理等によって、テキスト形式による問合せにおいて、キーワードの不一致や表記のゆれ、複数の意味をもつ単語等があった場合においても、入力された問合せの文脈や意味をとらえ、適切な回答を導くことができること。
- ③ 回答の作成にあたっては、指定した QA データのみを参照することとし、その他の情報を参照しないこと。
- ④ 問合せに対し、自動的に、あらかじめ用意した QA データの中から回答などを迅速に(原則3秒以内)表示することができること。
- ⑤ QA データからの回答において、引用資料や引用資料のページ数及び関連度等を表示できること。
- ⑥ QA データから正確な回答が作成できないものについては、回答を行わずに、謝罪文章を含め、問合せ先の連絡先等を表示できること。
- ⑦ 利用者からの問合せに対する回答数に制限は設けないこと。

### イ 管理者向け機能

- ① 管理者(システムを管理する税務課の職員。以下「管理者」という。)が、システムにインターネット環境において通常利用する端末からアクセスできること。
- ② 管理画面から、QA データの追加、修正、削除ができること。また、管理画面上での操作の他、CSV ファイルとして一括して登録が可能であること。
- ③ 利用者の質問及び回答の会話履歴を閲覧できること。また、利用者からの質問を自動的に統計化し、問合せの多い質問や回答できていない質問等を把握することができること。
- ④ 複数のアカウント(5個程度)による管理ができ、アカウントごとに管理ができる分野を設定できること。各アカウントのパスワードのリセット・設定を管理者が随時できること。
- ⑤ 管理画面を設定しない場合については、上記①から⑥及び関連する事項について税務課からの要望に応じて受託者が速やかに対応できること。

## 5 運用要件

公開後の運用についての要件は、以下のとおりとする。

### (1) サービスの提供開始・時間

本サービスの提供開始は、令和7年12月1日を目途とし、遅くとも宿泊税の課税開始となる令和8年1月13日までとすること。提供時間については、24時間365日を保証すること。ただし、保守範囲外の障害要因及び計画停止に基づく時間は除くものとする。

また、計画停止を実施する場合、税務課に対し、30日前にメールまたは文書で通知すること。

### (2) 運営・管理支援

本システムの運用開始後に下記のサポートを実施すること。なお当該費用についてはサービス利用料に含むこと。

#### ア 税務課からの問合せ対応

- ① 電話(平日9時から午後5時まで受付)又は電子メール(24時間受付)による問合せ窓口を設置し、税務課からの問合せに対する助言等のサポートを行うこと。
- ② サービス停止の発生等、緊急に連絡するべき事項が発生した場合のため、電話受付時間外における、緊急連絡体制を示すこと。

#### イ 本システムの安定稼働

- ① 障害が発生した場合、直ちに状況を確認し税務課に報告すること。その後、迅速に復旧作業を行うこと。
- ② サービス停止を伴う重大な障害発生時は24時間365日で対応を行うこと。
- ③ 冗長化構成や高可用性の仕組みの採用や、システムリソースの監視等を行うことにより、サービス停止に至る障害が極力発生しないようにすること。
- ④ バックアップを取得し、障害発生時に確実かつ速やかにデータの復旧を行えるよう準備すること。

#### ウ 報告書の提出

- ① 月次で以下の内容に関する報告書を提出すること。報告書には以下の内容を含めること。
  - A 本システム利用状況レポート(分野ごとの問合せ件数)
  - B 利用者からの評価(利用者からの質問に対応できた割合)
  - C 問合せの多い質問事項
  - D 障害対応状況
  - E 本システム運用課題や対応策の提案等

### (3) セキュリティ等

ア データセンター及びサーバー環境は、政府等のクラウドサービス対応セキュリティ基準(政府情報システムにおけるクラウドサービスの利用に係る基本方針(2018(平成30年)6月7日、各府省情報化統括責任者(CIO)連絡会議推奨のISO/IEC 27017による認証取得)「JASA クラウドセキュリティ推進協議会 CS ゴールドマーク」「米国 FedRAMP」のいずれか)を満たすパブリッククラウドサービスを利用すること。

イ システムへのアクセスは、アカウント管理やアクセス制限が実施できる等、不正アクセスを防止するための対策を実施すること。

ウ システムにセキュリティホール等の脆弱性が発見された場合は、協議の上、最新のセキュリティパッチを適用すること。

エ 保守運用を行う場合、保守範囲のサーバー等について、週次以上のウイルススキャンを実施すること。

## 6 業務報告・成果物

### (1) 業務報告および成果物

#### ア 実施計画の策定

- ① 契約締結後すみやかに、本業務に係る業務実施計画書を提出すること。
- ② 業務実施計画書には、以下の内容その他必要事項を記載すること。

③ 業務スケジュール、作業項目と役割分担

④ 業務実施体制図(連絡先)

イ テストの実施

構築したシステムが要求通りの機能を満たしているかテストを実施し、税務課との確認を十分に行うこと。

ウ 操作マニュアル

受託者は、システムを利用する職員向けの操作マニュアルを作成すること。

(2) 納入先

仙台市青葉区本町3丁目8番1号

宮城県総務部税務課

7 秘密及び個人情報の保持

(1) 秘密の保持

受注者は、本業務で知り得た秘密を保持しなければならない。業務終了後も同様とする。

(2) 個人情報の取扱い

受注者は、本業務を履行する上で個人情報を取り扱う場合は、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号))を遵守すること。

8 特記事項

(1) 本業務の履行にあたり、仕様書等に定めのない事項及び疑義が生じた場合は、適宜税務課及び受託者双方の協議により処理する。

(2) 受託者は、本仕様書の業務に関する一切の経費を本契約金額の中で支出すること

(3) 本業務履行にあたっては各種関係法令を確認・遵守するとともに、税務課の指示に従い適正な履行に努めること。

(4) 履行にあたり、受託者の不注意等の瑕疵により生じた故障等は、受託者の責任において処理すること。

(5) 税務課から提供を受けた資料等は、本業務にのみ使用するものとする。

(6) 本業務の履行にあたり実施する打ち合わせ、資料、計画等の内容については、外部に漏えいしないこと。配信するデータの取扱いも同様にデータが第三者に漏えいしないよう、セキュリティ対策を徹底するとともに、従業員その他関係者へ周知・指導を行うこと。

(7) 受託者は、本業務の遂行にあたり、第三者の知的財産権(著作権、意匠権、商標権等)、プライバシー又は肖像権・パブリシティ権その他の権利を侵害しないこと。

(8) 受注者は、県の承認がある場合を除き、第三者に業務を再委託することはできない。