

高松市AI電話サービス提供及び運用支援等業務仕様書

1 目的

本市では、令和7年3月に「スマートシティたかまつ推進ビジョン(2025~2031)」を策定し、「窓口DX」の推進に取り組んでいる。

市民の生活様式が多様化する中、窓口の開庁時間内に電話で問い合わせることが困難な状況が増加しており、市民課においては、市民が時間を確保して電話をしても、つながりにくい状態が慢性化している。また、職員が窓口業務と電話対応を並行して行うことにより、業務の中断が生じている点も課題となっている。

本業務は、これらの課題に対応するため、24時間365日対応可能なAI電話サービスを導入し、市民が時間や場所を問わず、必要な情報を取得できる環境を整備するとともに、電話による定型的な問合せをAIで完結させることで、職員が専門的な業務に集中できる体制を構築することを目的とする。

これにより、入電集中時の応答率向上や、窓口の混雑緩和を図り、市民と職員双方にとって利便性の高い環境の実現を目指す。

2 業務の基本方針

(1) 市民の利便性向上

生成AIを活用し、24時間365日、市民が時間や場所を問わず、電話で必要な情報を取得できる環境を整備すること。

(2) 職員の負担軽減

電話による定型的な問合せをAIが完結させることで、職員が専門的な業務に集中できる体制を構築すること。

(3) 窓口運営の効率化

AIによる適切な意図解釈と対応により、入電集中時の応答率を向上させ、窓口混雑の緩和につなげること。

3 履行期間

契約締結日から令和9年3月31日(水)まで

4 業務内容

(1) AI電話サービスの提供及び環境構築支援

(2) AI電話サービスの運用支援及び保守

(3) その他のAI電話サービスの利用に必要な作業

5 導入対象課

高松市役所本庁舎1階市民課

6 スケジュール(予定)

- (1) 環境構築期間 契約締結日から令和8年7月31日(金)まで
- (2) 運用期間 令和8年8月3日(月)から令和9年3月31日(水)まで

運用開始時期	内容
令和8年8月3日(月)～	生成AIによる音声認識及び意図解釈に基づく、適切な部署への転送(振り分け)の実施
令和8年10月1日(木)～	上記に加え、FAQ等の学習データを活用し、生成AIによる自動応答の実施

ただし、構築状況等により、内容や開始時期を変更する場合がある。

7 電話の想定件数等

市民課の電話対応における以下の条件を想定して提案を行うこと。ただし、想定件数等の増減については、柔軟に対応すること。

項目	想定件数等
受電件数(通常期)	約2,100件/月
平均通話時間	約3分/回
転送数	約1,000件/月
FAQデータ	約30件
電話回線数	5回線

8 システム要件

(1)基本要件

- ・ 電話からの着信を自動受付し、音声による自動応答を行うこと。
- ・ 生成 AI(LLM)を搭載し、発話者の音声及び文脈等を理解した上で、問合せ内容に応じた適切な担当部署への電話転送や、FAQ等の学習データを活用した自動応答などの対応を柔軟に実現できること。
- ・ 導入後も継続的に機能更新される SaaS 型のクラウドサービスであること。また、機能更新は、原則として契約金額の範囲内で対応できること。
- ・ 本市の固定電話とは独立するものとし、契約締結後、速やかに本市専用の電話番号(ナビダイヤルは不可)を提供すること。

(2)機能要件・非機能要件

- ・ 別紙「機能要件確認書」のとおりとする。

(3)その他

- ・ 動作検証用の電話番号を本番用の電話番号とは別に発行し、自動応答の検証が可能な環境を提供すること。
- ・ 本稼働判定については、本市の合意を得ること。

9 追加提案

- (1)本仕様書及び機能要件確認書で提示した要件以外で、特に提案したい事項について、簡潔に提案すること。
- (2)当該提案に当たっては、市民の利便性向上及び職員の業務効率化に資する具体的な提案であること。
- (3)追加提案については、提示金額内で対応すること。

10 環境構築支援及び保守・運用

(1)環境構築支援

- ・ 本市が提供する FAQ のデータクレンジング、インポート及び回答精度向上のためのプロンプト調整作業等を実施すること。
- ・ 職員向け操作マニュアルを提供し、実機を用いた操作説明会を実施すること。
- ・ 本稼働前までに動作確認及び精度検証テストを実施し、結果を報告すること。

(2)保守・運用

- ・ 原則、24時間365日の稼働とすること。ただし、メンテナンス等の予定された停止については、この限りではない。
- ・ 自動応答率等の改善提案や FAQ データのメンテナンス支援を行うこと。
- ・ 操作方法等の問合せに対応できる体制を構築すること。
- ・ 障害発生時の連絡体制及び対応フロー等を構築すること。
- ・ サービス監視による障害検知時には、速やかに一次報告を行い、必要な措置を講じるとともに、速やかに復旧作業及び原因究明にあたること。
- ・ 定期的なバックアップを行い、データ保全を実施すること。
- ・ 各種作業前・作業後のバックアップ処理、確認作業を行うことにより、適切なバックアップ運用を行う仕組みを構築すること。

11 納品物

次の納品物を本市の指定する期日までに提出すること。なお、納品物については、本市が指定するファイル形式で作成した電子データとすること。

名称	内容	納品期日
プロジェクト計画書	スケジュール・作業方針・実施体制・役割分担等を記載	契約後の初回打合せ時
設定内容に関わる資料	入電フロー図・システム構成・環境設定	本稼働前まで

	などを記載	
操作マニュアル	サービスの利用方法を記載	操作研修実施前まで
打合せ資料	打合せに必要な資料	随時

12 個人情報の保護

受注者は、業務を履行するため、個人情報を取り扱う場合は、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

13 情報セキュリティポリシー等の遵守

受注者は、この契約を遂行するに当たっては、本市の「情報セキュリティポリシー」を遵守するとともに、生成AIの利用に際しては、入力する情報の機密性及び出力結果の正確性を確保し、本業務で得られた会話内容等のデータの二次利用を禁止するなど、特有のセキュリティ対策を講じなければならない。

14 成果物の帰属

- (1)本業務を遂行するに当たって得た設定情報、録音データ、FAQ データ及びログデータ並びに本市が開示した情報は本市に帰属するものとし、本業務の目的以外に使用又は第三者に提供しないこと。
- (2)本契約終了時又は契約解除時において、受注者は本市の指示に従い、保有するデータ（録音データ、FAQデータ及びログデータ等）を汎用的な形式で引き渡すこと。なお、引渡し後は、当該データを確実に消去又は廃棄し、別記「個人情報取扱特記事項」に基づき、書面により報告を行うこと。

15 その他

- (1)本市において想定している調達対象は以上のとおりだが、他の提案を妨げない。最終的な調達対象は、本プロポーザルの実施により選定した事業者の提案内容に基づき、本市と受注者で協議の上、決定する。
- (2)受注者は、本業務の履行に当たり、個人情報の保護に関する法律、地方自治法及びその他関連する法令等を遵守し、善良なる管理者の注意をもって業務を遂行しなければならない。
- (3)本仕様書の内容で疑問や問題点が生じた場合には、その都度、本市と協議すること。
- (4)受注者が、業務を一括して第三者に委託することは禁止する。ただし、業務の一部を第三者に委託する場合には、あらかじめ本市の同意を得るものとし、再委託先の行った作業の結果については、受注者が全責任を負うものとする。

別記

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1条 受注者は、この契約による業務を処理するに当たって取り扱うこととなる個人情報(以下「個人情報」という。)については、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号。以下「法」という。)及び高松市(以下「発注者」という。)の定める高松市個人情報の保護に関する法律施行条例(令和4年高松市条例第37号)その他関係法令並びに高松市情報セキュリティポリシー及び本個人情報取扱特記事項(以下「本特記事項」という。)を遵守し、適正に取り扱わなければならない。

(責任体制の整備)

第2条 受注者は、個人情報の安全管理について、内部における責任体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

(作業責任者等の届出等)

第3条 受注者は、個人情報の取扱いに係る作業責任者及び作業従事者を定め、書面により発注者に届け出なければならない。

2 受注者は、作業責任者又は作業従事者を変更する場合は、事前に書面により発注者に届け出なければならない。

3 作業責任者は、本特記事項に定める事項を適切に実施するよう作業従事者を監督しなければならない。

4 作業従事者は、作業責任者の指示に従い、本特記事項に定める事項を遵守しなければならない。

(作業場所の特定等)

第4条 受注者は、個人情報を取り扱う場所(以下「作業場所」という。)を定め、この契約による業務の着手前に書面により発注者に届け出なければならない。

2 受注者は、作業場所を変更する場合は、事前に書面により発注者に届け出なければならない。

3 受注者は、発注者の事務所に作業場所を設置する場合は、作業責任者及び作業従事者に受注者が発行する身分証明書を常時携帯させ、事業者名及び氏名が分かるようにしなければならない。

(教育及び研修の実施)

第5条 受注者は、個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、本特記事項における作業責任者及び作業従事者が遵守すべき事項その他この契約による業務の適切な履行に必要な教育及び研修を、作業責任者及び作業従事者に対して実施しなければならない。

2 受注者は、前項の教育及び研修を実施するに当たり、実施計画を策定し、実施体制を確立しなければならない。

(秘密の保持)

第6条 受注者は、この契約による業務を処理する上で、直接又は間接に知り得た個人情報を第三者に漏らし、又は不当な目的に使用してはならない。この契約が終了し、又は契約解除された後も同様とする。

2 前項について、受注者は、在職中及び退職後においても同様であることを作業責任者及び作業従事者に周知しなければならない。

(個人情報の受領)

第7条 受注者は、発注者から個人情報を受領する場合は、発注者が指定した手段、日時及び場所で行うものとし、発注者に個人情報の預り証を提出しなければならない。

(再委託)

第8条 受注者は、個人情報を自ら取り扱うものとし、個人情報を取り扱う業務の全部又は一部を第三者(委託先の子会社(会社法(平成17年法律第86号)第2条第1項第3号に規定する子会社をいう。)を含む。)へ委託(以下「再委託」という。)してはならない。ただし、次項の発注者の承認を得た場合は、この限りでない。

2 受注者は、やむを得ない理由により、この契約による業務の一部を再委託する必要がある場合は、再委託先の名称、再委託する理由、再委託して処理する内容、再委託先において取り扱う個人情報、再委託先における安全性及び信頼性を確保する対策並びに個人情報の取扱い状況についての再委託先に対する管理及び監督の方法を明確にした上で、再委託をする前に、書面により再委託する旨を発注者に申請しなければならない。

3 前項の承認を得た場合においては、受注者は発注者に対して、再委託先の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

4 受注者は、第2項の承認を得て再委託する場合は、再委託先との契約において、個人情報の取扱状況についての再委託先に対する管理及び監督の方法について具体的に定め、再委託先に本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、発注者の求めに応じて、当該管理及び監督の状況を発注者に対して報告しなければならない。

5 前項に規定する場合における個人情報の取扱いについては、本特記事項の規定を準用する。

(派遣労働者等の利用時の措置)

第9条 受注者は、この契約による業務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者に行わせる場合は、当該正社員以外の労働者にこの契約及び本特記事項に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

2 受注者は、発注者に対して、正社員以外の労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

(個人情報の管理)

第10条 受注者は、個人情報を保持している間は、次の各号の定めるところにより、当該個人情報の管理を行わなければならない。

- (1) 施錠が可能な保管庫又は施錠若しくは入退室管理が可能な保管室で嚴重に個人情報を保管すること。
- (2) 個人情報を管理するための台帳を整備し、個人情報の利用者、保管場所その他の個人情報の取扱いの状況を当該台帳に記録すること。
- (3) 個人情報の紛失、漏えい、改ざん、破損その他の事故(以下「個人情報の漏えい等の事故」という。)を防ぎ、機密性、完全性及び可用性の維持に責任を負うこと。
- (4) 発注者が指定した場所へ持ち出す場合を除き、個人情報を定められた場所から持ち出さないこと。
- (5) 個人情報を電磁的記録として保管する場合は、当該個人情報が記録された媒体及びそのバックアップの保管状況並びに記録された情報の正確性について、定期的に点検すること。
- (6) 個人情報を電磁的記録として持ち出す場合は、暗号化処理又はこれと同等以上の保護措置を施すこと。
- (7) 発注者の指示又は承諾がある場合を除き、個人情報が記録された資料を複写し、又は複製しないこと。
- (8) 作業場所の変更等に伴い、個人情報を移送する場合は、移送時の体制を明確にすること。
- (9) 作業場所に、私用電子計算組織、私用外部記録媒体その他の私用物を持ち込んで、個人情報を取り扱う作業を行わせないこと。
- (10) 個人情報を取り扱う電子計算組織に、個人情報の漏えい等の事故の発生につながるおそれがあるアプリケーションをインストールしないこと。

(収集の制限)

第11条 受注者は、この契約による業務を処理するために個人情報を収集する場合は、その目的を明確にし、当該業務を処理するために必要な範囲内で、適法かつ公正な方法により収集しなければならない。

2 受注者は、前項の規定により個人情報を収集する場合は、本人から直接収集するものとする。ただし、本人の同意を得た場合又は発注者の承諾がある場合は、この限りでない。

(個人情報の目的外利用及び第三者への提供の禁止)

第12条 受注者は、発注者の指示又は承諾がある場合を除き、個人情報をこの契約による業務の処理以外の目的で利用し、又は第三者に提供してはならない。

(個人情報の返還又は廃棄)

第13条 受注者は、この契約が終了し、又は契約が解除された場合は、発注者の指定した方法により、個人情報を返還し、消去又は廃棄しなければならない。

2 受注者は、個人情報の消去又は廃棄に際し発注者から立会いを求められた場合は、これに応じなければならない。

3 受注者は、第1項の規定により個人情報を廃棄する場合は、当該情報が記録された電磁

的記録媒体の物理的な破壊その他当該個人情報を判読不可能とするのに必要な措置を講じなければならない。

- 4 受注者は、個人情報の消去又は廃棄を行った後、消去又は廃棄を行った日時、担当者名及び消去又は廃棄の内容を記録し、書面により発注者に対して報告しなければならない。
(定期報告及び緊急時報告)

第14条 受注者は、発注者から、個人情報の取扱いの状況について報告を求められた場合は、直ちに報告しなければならない。

- 2 受注者は、個人情報の取扱いの状況に関する定期報告及び緊急時における報告の手順を定めなければならない。

(監査及び実地検査)

第15条 発注者は、個人情報の取扱いについて、この契約の規定に基づき必要な措置が講じられているかどうかの検証及び確認をするため、受注者及び再委託先に対して、監査又は実地検査(以下「監査等」という。)を行うことができる。

- 2 受注者は、発注者が前項の目的を達するため、受注者に対して必要な情報を求め、又は本委託業務の処理に関して必要な指示を行った場合は、これに応じなければならない。
- 3 発注者は、監査等の結果、個人情報の不適切な取扱いがあった場合は、受注者に対して改善を要請できるものとする。

(事故発生時等の対応)

第16条 受注者は、本委託業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生し、又は発生するおそれがあることを知ったときは、その事故の発生に係る帰責の有無に関わらず、直ちに発注者に対して、当該事故に関わる個人情報の内容、件数、事故の発生場所、発生状況その他必要な事項を書面により報告し、発注者の指示に従わなければならない。この契約が終了し、又は解除された後も、同様とする。

- 2 受注者は、個人情報の漏えい等の事故が発生した場合に備え、発注者その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧及び再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応計画を定めなければならない。
- 3 発注者は、個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該個人情報の漏えい等の事故に関する情報を公表することがある。この場合において、受注者は、発注者が受注者から報告を受けた内容を公表することに同意するものとする。

(契約解除)

第17条 発注者は、受注者が本特記事項に定める義務を履行しない場合は、この契約の全部又は一部を解除することができる。

- 2 受注者は、前項の規定による契約の解除により損害を受けた場合において、発注者に対して、その損害の賠償を請求することはできないものとする。

(損害賠償)

第18条 受注者の故意又は過失によるものか否かを問わず、受注者が本特記事項の内容に

違反し、又は本特記事項に定める義務の履行を怠ったことにより、発注者又は第三者に損害を与えたときは、受注者は、発注者に対して、その損害を賠償しなければならない。