

令和6年度愛媛県A I 移住コンシェルジュ導入業務委託仕様書

1 適用範囲

本仕様書は、愛媛県（以下、「県」という。）が発注を予定している「令和6年度愛媛県A I 移住コンシェルジュ導入業務」（以下「本業務」という。）の企画提案及び委託する場合において適用される主要事項を示すものであり、業務委託契約書に添付する仕様書は、受託候補者と協議の上、別途作成する。

2 業務名

令和6年度愛媛県A I 移住コンシェルジュ導入業務

3 業務期間

契約締結の日から令和7年3月31日まで

4 業務目的

県では、社会減対策の手段として移住施策を推進しており、これまで、県・市町・関係機関が連携した「オール愛媛」の体制で様々な移住施策を展開してきた結果、令和4年度の移住者数は7,162人と過去最高を更新しているものの、社会減の解消に向けては移住者数の更なる拡大が重要であり、潜在的な移住希望者の開拓が課題となっている。

このような背景の下、本業務では、本県への移住希望者が本県移住ポータルサイト「えひめ移住ネット」などで、いつでも気軽に問合せを行えるよう、人工知能（以下「A I」という。）のうち生成A Iを活用した自動応答システム（以下「システム」という。）を本県移住の案内人（以下「A I 移住コンシェルジュ」という。）として導入し、原則として24時間365日運用することで、移住希望者の効率的な情報収集と移住先市町の絞り込みを支援し、移住相談件数の増加を図るものである。なお、県では令和8年度の数値目標として、A I 移住コンシェルジュを通じた年間移住相談件数1,000件（A I 移住コンシェルジュの利用件数ではなく、利用後に移住相談窓口等での相談に至った件数）を掲げている。

5 システムの概要

(1) 対象者

本県への移住を検討している県外在住者

(2) 対象言語

日本語（テキスト又は音声での入力・応答を利用者が選択可能とする。）

(3) 利用方法

えひめ移住ネット（<https://e-iju.net/>）及びSNSアプリ（LINE）内から問合せ内容を入力

(4) 対象業務

本県への移住検討に役立つ情報提供全般

(5) 回答方法

生成AIによる利用者との柔軟な対話を通じて最適な回答を導き、テキスト又は音声で応答する。

(6) 利用時間

原則、24 時間 365 日利用可能とする。ただし、メンテナンス等の計画された稼働停止は除く。

(7) 導入スケジュール

AI 移住コンシェルジュは令和6年7月からの運用開始を想定しているが、詳細は受託者からの提案に基づき、県との協議により決定する。

6 業務内容

下記7「システムの基本要件」を満たすAI 移住コンシェルジュ導入に係る以下の業務の実施のほか、実施に必要な一切の業務を行うこと。

具体的な実施内容については、企画提案のあった内容を基に県と協議の上、別途委託契約書に定める「業務計画書」として決定するものとする。

また、本業務は、別記1「デジタルプロモーション実施時における留意事項」に基づき実施すること。

(1) ディレクション業務

AI 移住コンシェルジュが本県移住の案内人として利用者への適切な問合せ対応を実現できるよう、システム構築に係る要件整理を行うとともに、利用促進の観点にも配慮の上、各種業務をディレクションすること。なお、システム構築要件については、受託者からの提案に基づき、県と協議の上で決定する。

(2) AI 移住コンシェルジュ構築業務

- ① 上記(1)で決定する要件に基づき、AI 移住コンシェルジュを構築し、所定のスケジュールに沿って運用を開始すること。
- ② 運用開始前に、検証環境下での動作テストを実施するとともに、当該テスト結果を踏まえたチューニングを実施すること。なお、動作テストは県関係者も実施するが、WEBサイト上で公開されているような基本的な問合せに対応できる水準は予め受託者において確保すること。

(3) えひめ移住ネット内ページ等追加業務

- ① えひめ移住ネット内にAI 移住コンシェルジュの利用者向けページを追加すること。なお、当該ページ内には最低限以下の要素を含むこと。
 - ・ AI 移住コンシェルジュ利用のための導線
 - ・ 利用の仕方やメリット、留意事項など
 - ・ AI 移住コンシェルジュの利便性を想起させ、利用促進を図るデザインやコピーライティング
 - ・ 県が指定するキャラクター画像の設置
- ② えひめ移住ネットのトップページをはじめ、各ページからAI 移住コンシェルジュの利用者向けページにアクセスできる導線を整備すること。
- ③ ウェブサイトを構成する製品や技術は、W3C (World Wide WEB Consortium) が策定・公開している標準的な規格等に準拠するとともに、アクセシビリティに関しては、JIS X 8341-3:2016 及び別記2「アクセシブルなコンテンツの作成に関する指針」に配慮するなど、国際標準もしくは業界標準に対応すること。

(4) LINE運用業務

- ① 本業務に使用するLINEアカウントの新規開設・運用を行うこと。開設・運用に必要な費用は受託者が支払うこととし、本業務の費用とする。
- ② 開設したLINE上でAI移住コンシェルジュを動作させるために必要な手続き及び作業等を実施すること。

(5) 回答精度向上業務

運用開始後、継続的に回答精度向上に向けた対策を実施すること。当該対策の実施内容については、受託者からの提案に基づき、県と協議の上で決定する。

なお、AI移住コンシェルジュが利用者の質問から回答までに要する時間の短縮については、商業的に合理的な努力と対応を行うこと。

(6) 保守運用業務

①稼働監視・障害等対応

稼働状況を定期的にモニタリングし、障害発生や機能低下などを把握した場合は、県に報告・協議の上、速やかに解消に向けた対策を実施すること。また、AI移住コンシェルジュが適正な会話を実施できていない場合には、速やかに対策を実施すること。

②セキュリティ対応

ア 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等を適切に行い、不正アクセスを防止するための対策を実施すること。

イ 不正アクセス等が行われた場合、速やかに検知できるようシステム監視を行うこと。また、不正アクセス等が確認された場合には、速やかに状況を調査し、県へ報告するとともに、必要な対策を行うこと。

ウ 利用者がシステムに入力した内容が、不正に第三者に取得されないよう必要な対策を行うこと。

③バックアップの取得

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復旧を行えるよう準備すること。

④バージョンアップ対応

契約期間中は最新バージョンのブラウザでの利用を保証すること。

(7) 効果測定及び報告業務

本業務の効果、実績を定量的、定性的に把握できるようにするとともに、把握方法を明確にし、下記8の報告を行うこと。なお、把握する内容は受託者からの提案に基づき、県と協議の上で決定する。ただし、AI移住コンシェルジュ利用後に「えひめ移住ネット」内のフォームを通じて問い合わせ等が行われた件数の把握は必須とする。

7 システムの基本要件

(1) AIに関する要件

- ① 本システムで利用するAIについては、自然言語処理によって、入力された問い合わせの文脈や意味を捉えるとともに、その問合せ内容に対して最適な回答の提示ができること。
- ② 継続的な学習を行うことで、回答精度の向上が図れること。

- ③ 複数の人格(回答の得意分野や口調などが異なるAI)を構築できること。
- (2) 利用者へのサービス提供環境

①WEBブラウザでの動作

- ア WEBサイト上で利用するシステムは、特定のWEBブラウザや機能に依存しないこと。
- イ パソコンのほか、スマートフォンやタブレットにおいても同等の性能が確保されていること。
- ウ 次のブラウザで利用可能であること。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

②表示・入力機能

- ア WEBサイトに設置するリンクから画面遷移して利用でき、WEBサイト上にフローティング表示できるソースコードの提供が可能であること。
- イ サービス利用者のインターフェースは、WEBブラウザ以外に、SNSアプリ(LINE)との連携が可能であること。
- ウ 利用者の操作画面は、直感的なユーザーインターフェースであり、操作性、分かりやすさに十分配慮したものであること。

③システムの間合せ対応機能

- ア サービス利用者からの質問文(テキスト情報・音声情報)に対して、最適な回答をテキスト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。
- イ AI技術の活用により、質問文(テキスト情報)のキーワードの不一致や標記のゆれ、複数の意味を持つ単語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 最終回答に導くことができなかつた際に、問い合わせ先等を表示できること。
- エ 自由入力による一問一答型及び回答を絞り込むための選択肢表示型により、最終的な回答を表示できること。
- オ 予め用意している回答において、リンク先URLが記載されている場合、当該リンク先を別ウィンドウで表示できること。
- カ 回答役のキャラクター画像については、県が指定するものを設定できること。

(3) システム管理者向け機能

①データの登録

- AIの事前学習を可能にする機能を備えており、移住に関する必要な知識をシステムに登録できること。

②ログ分析等機能

- ア 全てのログデータは確認及びダウンロードが可能で、ダウンロードし

たデータを用いた分析が行えること。

イ 問い合わせ内容やアクセス履歴などのログ情報は、最低1年間保存され、分析のために利用できること。

③検証環境

公開前に質問及び回答の挙動をテストする検証環境を用意できること。

8 業務計画書及び報告書の提出

- (1) 受託者は、契約締結後遅滞なく受託者が提案した企画提案書をもとに、具体的な業務内容について愛媛県と協議の上、委託契約書に定める「業務計画書」を作成して愛媛県に提出すること。
- (2) 令和6年10月中旬を目安に中間報告を行うこと。なお、報告資料については、県と受託者が協議の上、書面にて提出すること。
- (3) 委託業務完了後、委託契約書に定める「実績報告書」を作成し、県の検査を受けること。
- (4) 県は、必要がある場合は、受託者に対して委託業務の処理状況について調査し、又は報告を求めることができる。
- (5) 県は、業務実施過程で本仕様書記載の内容に変更の必要が生じた場合は、受託者に協議を申し出る場合がある。この場合、受託者は、委託料の範囲内において仕様の変更に応じること。

9 再委託等の禁止

受託者は、委託業務の処理を他に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、再委託先ごとの業務内容、再委託先の概要及びその体制と責任者を明記の上、事前に書面にて報告し、県の書面による承諾を得た場合は、この限りでない。

10 成果の帰属及び秘密保持

(1) 成果の帰属

受託者が本業務で制作した制作物の著作権及び使用権は、原則として、愛媛県に帰属する。

(2) 秘密保持

ア 本業務に関し、受託者から愛媛県に提出された計画書等は、本業務以外の目的で使用しない。

イ 本業務に関し、受託者が愛媛県から受領又は閲覧した資料等は、愛媛県の了解なく公表又は使用してはならない。

ウ 受託者は、本業務で知り得た業務上の秘密を保持しなければならない。

11 著作権等

- ・ 本業務で制作・納品された成果品を期間の制限なく無償で、インターネット、印刷物、DVD、講演・講習、放送番組等のあらゆる媒体、手段、手法により、公表（公開、配布、放送等）することができるよう、二次利用可能な権利関係に関する調整を行うこと。

- ・成果物の著作権（著作権法第21条から第28条までに定めるすべての権利を含む。）は愛媛県に帰属し、受託者が複写、複製、抜粋その他の形式により他の用に供する場合は、愛媛県の承諾を受けなければならない。
- ・愛媛県は成果物を公表することができる。この本県の公表権について、受託者はいかなる権利も主張できない。
- ・受託者は、愛媛県が認めた場合を除き、成果品に係る著作権者人格権を行使できないものとする。
- ・委託業務の実施のために使用された愛媛県が所有する資料等の著作権は本県に帰属する。ただし、受託者が従前より保有する特許権、著作権等の知的財産権を適用したものにおいては、本県はその使用及び複製の権利のみを有するものとし、それらの知的財産権は受託者に帰属する。
- ・成果物及び委託業務の実施のために使用された愛媛県が所有する資料に、受託者が従前より保有する知的財産権（著作権、ノウハウ、アイデア、技術、情報等を含む。）が含まれていた場合は、受託者に留保されるが、本県は成果物を利用するために必要な範囲において、これを無償かつ非独占的に利用できるものとする。
- ・成果品については、第三者の知的財産権を侵害していないことを保証すること。なお、第三者が有する知的財産権の侵害の申立を受けたときには、受託者の責任（解決に要する一切の費用負担を含む。）において解決すること。

12 個人情報保護

受託者は本業務（再委託した場合を含む。）を履行する上で、個人情報を扱う場合は別記3「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

13 その他

- （1）業務の実施に当たっては県と受託者双方が協議を重ねながら実施するものである。
- （2）上記に関わらず、明示のない事項にあっても、社会通念上当然必要と思われるものについては本業務に含まれるものとする。
- （3）受託者がソーシャルメディアの県公式アカウント（以下、「アカウント」という。）運用を実施するに当たっては、次の事項に留意すること。
 - ・受託者における記事投稿担当者及び操作端末の情報について、業務計画書と併せて提出すること。
 - ・投稿した記事や写真の著作権は原則として県に帰属すること。
 - ・受託者用ログインIDは、受託者において用意し、当該IDに対して、県がアカウント権限の付与を行うこと。事業終了後は受託者用ログインIDから県がアカウント権限の削除を行い、ログイン不可の取扱いとすること。
 - ・受託者用ログインIDについては別のサイトの更新には利用しないこと。ただし、ビジネスコンソール等の同じログインIDの利用を前提としている管理用システムを利用する場合、かつ、管理対象となるアカウントが2要素認証を実施する場合はログインIDの共有が可能であること。
 - ・投稿記事が県として発信される内容については、県の事前確認が必要である

こと。

- (4) 本業務に伴う撮影・取材・素材収集等に必要となる一切の調整及び許認可等の手続きは受託者が負担すること。
- (5) 令和7年度もA I移住コンシェルジュの運用が継続できるよう、受託者は実績報告とあわせて、必要に応じて県への権限の付与や情報提供を行うこと。