

AI チャットボットシステム 提供業務仕様書

1. 概要

(1) 件名

和歌山県立医科大学 AI チャットボットシステム提供業務仕様書

(2) 契約期間

令和 7 年 8 月 1 日（契約日）から令和 8 年 3 月 31 日までとする。

(3) 導入の目的

本法人では、法人全体の会計事務の効率化を目的とした会計事務の効率化推進プロジェクトを推進している。プロジェクトでは、診療部門・教育研究部門・事務局等に跨る会計事務等に関する一連の業務を効率化の対象とする。対象となる一連の業務にて、様々なシステムや IT ツールを導入することとしている。

各システムが本格稼働した後、教職員からシステムの操作等に関する問い合わせ業務はヘルプデスクを設置し対応するが、本件は、ヘルプデスクの効率化および対応工数の削減を目的としてチャットボットを導入するものである。

2. 仕様

(1) サービス対象人数

購買管理システム (1,300 人)

経費精算システム (3,500 人)

ワークフローシステム (3,000 人)

経営管理システム (1,000 人)

電子契約システム (1,300 人)

※対象システム及び利用者数、対象は学内の教職員

(2) 利用環境及び通信

利用環境は各種パソコン等の Web ブラウザを想定している。通信は SSL/TLS1.2 以上の暗号化通信を利用すること。

(3) サービス内容

- PDF、Word、Excel、PowerPoint、txt、CSV など各種データで提供されるシステム操作マニュアル、資料、規定集からの学習及び QA の自動生成させることが可能なこと。
- QA ページ内に自然文による質問を入力でき、AI により適切な回答を迅速に（原則 3 秒以内）表示できること。
- 一般的な単語・類義語・ストップワード等はあらかじめ学習済みであり、運用開始時か

ら高い精度で回答できること。

- 資料の再学習や、既に学習した内容について部分的な変更修正が可能なこと。
- チャットボットからメール、指定の電話番号、有人チャットへのエスカレーションが可能なこと。
- 複数のシステムへ対応できること（どのシステムに対する質問か区別し適切に回答できること）。
- コールセンター等のデータを用いた追加学習、修正が可能なこと。
- インターネット上からのアクセスに対応すること。
- サービス提供タイプが SaaS であること。
- Web サイトへの連携設置が可能なこと。
- 初期学習に関しての学習量が考慮されていること（初期データ：システムマニュアル等 10 万～50 万字＋本法人規定集を想定）。
- 質問者が質問を送信する前に、リアルタイムで質問の候補を提案できること。
- 複数ファイルを同時にチャットボットに学習可能であること。
- 多言語対応可能であること。
- 複数のアカウント（5 個程度）による管理ができ、各アカウントのパスワードのリセット・設定については本学で随時実施可能であること。

（４） サービス提供環境

- 本サービスの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を除く。
- 計画停止の場合メール・文書をもって 30 日以前に通知すること。
- サポート窓口は電話、メール、チャット等の方法を用意すること。
- 電話による問合せ窓口については、以下の時間を保証すること。9 時から午後 5 時まで。ただし、土曜日、日曜日、祝祭日及び年末年始は除く。
- 管理者（担当者）からの問合せに対し助言を行うこと。
- サーバダウン等の重大な障害発生時は 24 時間年中無休で対応できること。システムに起因する障害が発生した際はメール等での連絡後、障害内容、対応等を記載した報告書を速やかに提出すること。
- 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。
- 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。

(5) プロジェクトへの要求について

A 役割分担

本法人の役割はデータ投入・基本情報設定・QA 修正等とし、本法人が設定・運用を進める上でのアドバイス、サポート等の作業及びチャットボットシステムのシステム維持作業は受託者の担当とする（マニュアル等で必要作業として提示すること）。

設定など

受託者はチャットボットの設定、学習方法、修正方法等の情報を提供、サポートすること。

運用

本法人がヘルプデスク等エスカレーションへの対応、エスカレーションされた QA のリストを用いた再学習や、システム変更に伴う操作マニュアルの改訂があった場合の追加学習・再学習の実施・FAQ 内容の修正作業を実施する際、受託者はアドバイス、サポート等を行うこと。

その他

本法人がヘルプデスクを立ち上げる際、受託者はヘルプデスクでのチャットボットの運用等について、アドバイス等のサポートを行うこと。

B コミュニケーションルール

リモートによる打ち合わせが可能であること。また、設定や運用開始後もリモート会議、電話、メールでのきめ細かい支援を実施すること。

C 機能改善のための提案

本案件はヘルプデスクの運用費用の低減という目的がある。目的を達成するためには、チャットボットを有効活用する必要がある。有効活用のための助言・提言も求める。

3.留意事項

- (1) 業務の進め方について協議を行い、進捗状況の報告を本法人に対して行うこと。本業務の実施に関して、追加で検討すべき事項が発生した場合は、その都度本法人と協議の上、仕様書の範囲内で業務を行うこと。受注者は、随時、メールや電話等により本法人と連絡、協議ができる体制を確保すること。
- (2) 委託業務を遂行するにあたり必要となる一切の経費を本契約金額の中で支出すること。
- (3) システム導入等に関して、上記以外の業務が発生した場合はその都度役割分担を協

議すること。

- (4) 受注者は、本業務を通じて知りえた秘密を第三者に漏洩すること並びに資料及びデータの紛失・滅失・盗難等を防止するために必要な措置を講じるものとする。
- (5) 本業務を遂行するにあたり使用する図表やデータ、画像等の著作権・使用権等の権利については、受注者において使用許可を得るものとする。尚、これらを怠ったことにより、著作権等の権利を侵害したときは、受注者がその一切の責任を負うものとする。尚、本委託業務により作成した資料の著作権等の権利関係についてはすべて本法人に帰属する。
- (6) 本業務に関して、本法人が別途契約を行う企業や個人事業主との協議、調整等を行うこと。
- (7) 本業務を遂行するにあたり、本仕様書に定めのない事項及び疑義が生じた場合は、その都度本法人と受注者で協議を行った上で決定するものとする。

4. 遵守事項

(1) データの提供等

本法人は、本業務の受託者が業務の履行をするうえで、必要な関連書類（文書又はデータ）を貸与する。貸与された書類（貸与後に複製・複写、謄写したものを含む）は、本法人から請求があった場合及び本業務の終了時に返還またはデータの削除を行うこと。貸与された書類は本業務以外の目的に使用してはならない。

(2) 著作権等

成果物に第三者が権利を有する著作物が含まれている場合は、本業務の受託者は当該著作物の使用に関して費用の負担を含む一切の手続きを行うものとする。

成果物の内、納品された各ドキュメントにおける一切の知的所有権に関して、著作権法第 21 条から 28 条までに定める権利を含む全ての著作権は、本法人に帰属する。成果物は、引渡し時をもって著作権を本法人に譲渡する。また、著作者人格権は本法人及び本法人が指定する者に対して一切行使できない。

ただし、パッケージシステム標準に付加されるマニュアル等の原本そのものの著作権は、本業務の受託者に留保する。

(3) プログラム構成部品等の権利

本業務で採用されたパッケージシステムにおける一切の知的所有権に関して、著作権法第 21 条から 28 条に定める権利を含む全ての著作権は、本業務の受託者に留保する。

本業務で投入及び更新 QA の知的所有権に関して、著作権法第 21 条から 28 条に定める権利を含む全ての著作権は、本法人に帰属する。

（４）契約不適合責任

システム導入後の運用段階において判明したシステム機能等の不適合より、機能の不備・不良や動作不良等が生じた場合においては、契約期間中においては受託者の責任において対応を行うこと。契約不適合責任期間終了後は通常の保守対応とする。

（５）機密保持

本法人は、本業務の受託者に対して個人情報に関わる管理状況等を監査する権限を有するものとする。本法人が本業務の受託者に対して個人情報保護に関する監査を実施する場合、本業務の受託者は本法人に協力すること。