

新潟市ごみ関連チャットボット構築及び運用業務 仕様書

1. 業務名

新潟市ごみ関連チャットボット構築及び運用業務（以下「本業務」という。）とする。

2. 委託期間

契約締結日から令和 5 年 3 月 31 日まで

3. 本業務の範囲

令和 4 年度中のごみに関するチャットボット構築及び、令和 4 年度における当該チャットボットの運用とする。

4. 本市の現状と課題

新潟市（以下「本市」という。）の行政経営戦略では、「誰もが安心して暮らせる持続可能なまち、魅力あるまち新潟をつくる」ことを目標とし、今後、想定される生産人口の減少について触れ、重点的な行財政改革の必要性を取り上げ、行財政改革を進める、ICT 戦略として「時代の変化に即応し、持続可能な行政の実現」を掲げ、ICT 技術の積極的な活用により、持続可能な市政運営を目指すものとしている。

一方で、本市の電話応答業務においては、市政全般の FAQ に対応するコールセンター「こたえてコール」（以下「答えて C」という。）、粗大ごみを専門に受け付ける粗大ごみ受付センター（以下「粗大 C」という。）、市の代表電話を事業担当課に転送する電話交換の合計 3 つの類似する業務が存在することから、電話応答業務を効率化していくことが必要である。

また、電話応答業務の効率化を図るためには、下記のとおり、負担が大きくなっている「ごみ」に関する受電をいかに減じるかが課題となっている。

<電話応答の内訳>

①答えて C

年間総問い合わせ件数 46,000 件。内、約 4 割の 19,000 件がごみに関する問い合わせ。

②粗大 C

- ・粗大ごみの年間総受付件数が 10 万件。内、8 割は電話によるもの（残り 2 割は WEB 受付。）。
- ・粗大ごみ受付の他、ごみの分別や粗大ごみの処理手数料の確認問い合わせが年間 19,000 件
※答えて C のごみに関する問い合わせとは別数。

5. 本業務における指標

本業務は「4. 本市の現状と課題」で記載したごみに関する受電を減らすために実施するものであるが、効果検証を図る指標として、「粗大ごみ受付における電話割合の減少度合い」を掲げる。

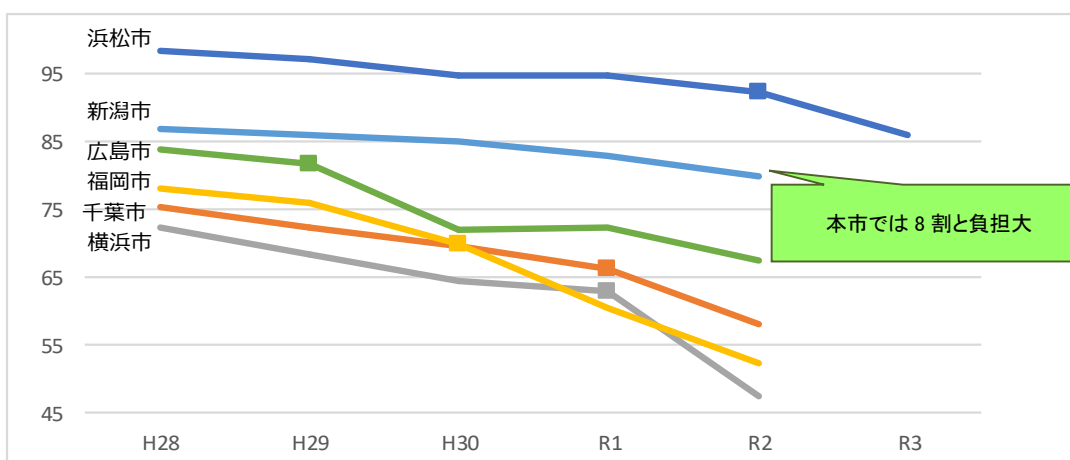
下図で、粗大ごみ受付業務についてチャットボットを導入した政令市における粗大ごみ受付における電話受付割合を示す（チャットボット導入前年を□であらわしている。）。

いずれの都市も電話受付割合の減少を成功させていることがわかる。

本市でも他市同様にチャットボットの導入を契機に電話受付割合の減少を図りたいと考えている。

なお、目標値としては他市状況を踏まえ、電話受付割合を年5%程度ずつ減少させ50%程度まで減少させたいと考えている。

図 政令市における電話受付割合



<本市の粗大ごみ受付割合内訳>

	H27		H28		H29		H30		R1		R2	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
電話	86,061	89%	80,185	87%	80,010	86%	82,539	85%	81,818	83%	86,755	80%
WEB	10,772	11%	11,931	13%	13,321	14%	14,908	15%	16,884	17%	22,157	20%
合計	96,833		92,116		93,331		97,447		98,702		108,912	

6. スケジュール

本市が想定する本業務に関するスケジュールは、次のとおり。

マイルストーン 及び作業工程	4月	5月	6月	7月	8月	9月～3月
マイルストーン	◆ 公募開始 4/25		◆ 業者決定 6/中旬			◆ 運用開始 9/1
要件定義			◆ 1週間程度			
構築 (本市 FAQ 準備期間)			◆ 1か月程度			
構築 (業者作業期間)				◆ 1か月程度		
テスト					◆ 1週間程度	
運用						◆

7. 本業務の要件定義

本業務はサービス利用形式によるシステム構築を想定している。

受託者は、自社サービスの内容を踏まえ本市担当職員にヒアリングを実施し、本業務で必要となる要件や本市の要求を明確にすること。

また、本件にて提案した機能については必ず構築の対象として要件定義を行うこと。

8. 構築・運用要件

(1) 前提条件

- ・本業務で構築するチャットボットの応答項目は、「ごみの分別」、「粗大ごみ処理手数料及び品目確認」「ごみの排出日」（本市は地域ごとで90パターンある）とする。
- ・本チャットボットは市政全般のFAQに対応できるチャットボットに拡張予定である。
FAQは市政全般に対応できるものとする。
- ・粗大ごみ受付システムとの連携はしないものとする。
- ・チャットボットは24時間365日稼働するものとする（メンテナンス期間を除く）。

(2) レポート機能

- ・チャットボットの誤った回答（利用者の満足度が低かった回答）又は回答できなかったものを確認できるレポート機能があること。
- ・質問の需要（どの質問が多いのか又は少ないのか）を確認できるレポート機能があること。

(3) FAQの追加等編集機能

- ・本市単独でFAQ及びシナリオの追加等が可能であること。
- ・FAQ及びシナリオ等の編集に追加費用が発生しないこと。
※FAQの上限数を意味するものではなく、あくまでFAQ等の追加・編集作業自体に費用が発生しないことを意味する。

(4) ユーザーインターフェース

- ・WEBから利用できるものとし、特定のSNS等の限定的な利用となるものは不可とする。
※WEBから利用できることを前提としていれば、SNS等との連携自体を排除するものではない。
- ・PC及びスマートフォン（いずれも一般的に流通している製品及び閲覧ブラウザを対象とする。）で利用可能なものとする。
- ・本市公式LINEアカウントから構築予定のチャットボットをリンクし、LINEアプリ内で表示（LINEのブラウザに対応すること）できるようにすること。

9. テスト

本番環境と同様な機能を有したテスト環境を用意し、本市の担当者が確認作業を行えるようにすること。

10. その他

(1) 本業務の再委託

「契約書」の記載による。

(2) セキュリティポリシーの遵守

本業務の実施に関し、新潟市情報セキュリティポリシーを遵守するとともに、別記「情報セキュリティに関する要求事項」を遵守しなければならない。

(3) 疑義の解釈

本業務について疑義を生じた場合は、速やかに本市と受託者で協議を行い、業務を実施すること。

(4) 業務評価の特記仕様

本業務の履行完了など、契約終了後に受託者の業務内容について、本市は下記の基準により評価を行い記録の保存を行うものとする。

なお、受託者は評価結果について異議を申し立てることはできないものとする。また、評価結果が契約条件に影響を与えることは一切ないものとする。

評価ランク	評価基準
A	成果物の品質、納入などで仕様を超える成果があった。
B	通常の指示により仕様どおりの成果を得た。
C	仕様書のほかに口頭の指示などにより仕様どおりの成果を得た。
D	担当者が相当程度指導するなどして、なんとか仕様レベルの成果を得た。
E	仕様を達成できなかった（契約解除等）。

(5) 法令等の遵守

本業務の履行にあたっては、関係法令及び本市の条例、規則、要綱などを十分理解すること。なお、本市で定める規程類は、本市のホームページ (<http://www.city.niigata.lg.jp/>) の例規集及び要綱集に掲載のとおりである。