

AI移住相談サービス導入事業業務 仕様書（案）

1 事業名

AI移住相談サービス導入事業

2 事業の背景と目的

本県では2007年をピークに人口減少が続き、都市圏への人口流出に歯止めが利かず、特に若年層を中心に転出超過の傾向である。人口減少対策の1つとして、本県ではこれまでに東京都内における移住相談窓口の設置や大都市圏での移住セミナーの開催、幅広い層に向けた様々な媒体での移住情報の発信、地域の魅力を体験する移住体験ツアーの実施等、様々な移住促進施策に取り組んできた。

本県だけでなく全国の自治体が移住促進施策に取り組む中で、本県が移住先候補の一つとして選ばれるためには、移住希望者それぞれのニーズや移住検討段階に応じて、移住先としての本県の魅力や移住を進めるうえで必要な情報を効果的に発信していくことが重要である。

若年層との接点を積極的に図るために若年層の価値観や行動特性を鑑み、匿名でいつでも気軽に相談ができるAI移住相談サービスを実装することで、若年層に向けて、地方移住や三重県に関する情報収集のサポートを行うこととする。

3 サービス概要

本サービスは、単なる情報提供やFAQ応答にとどまらず、利用者との対話を通じて移住先条件や関心ごと等を聞き出し、適切な地域を提案することで、県や市町へのより具体的な相談につなげることを目的とする。利用者との対話を通じて、「移住の動機／背景」「実現したい暮らし」「希望する住まい」「転職の必要性」等を聞き取ることで、利用者個人ごとの地方移住に向けた考えの整理を支援する。

なお、本サービスの運用開始時期は、令和8年の10月ごろを予定している。

4 委託期間

契約の日から令和9年3月31日（水）まで

5 委託業務の内容

委託業務の内容は、次の各項目のとおり。

（1）AIチャットボットの構築

①利用者向け機能要件

ア 対話・ヒアリング機能

- (ア) チャット形式で相談できること。
- (イ) 自由入力による質問受付ができること。
- (ウ) あらかじめ設定したFAQやナレッジを参照して回答できること。
- (エ) 下記の項目を参考に、利用者の移住検討の背景や希望条件等の地方移住に必要な情報をヒアリングできること。
 - a. 移住の動機／背景
利用者が地方移住に興味をもつきっかけや背景をヒアリングできること。
 - b. 実現したい暮らし
利用者が地方に移住して実現したい暮らしや働き方をヒアリングできること。
 - c. 希望する住まい
利用者が地方に移住するにあたって、希望する住居（一戸建て／マンション／アパート）や契約形態（購入／賃貸）をヒアリングできること。
 - d. 転職の必要性
地方移住にあたって、現在の仕事を変える必要があるかヒアリングできること。
- (オ) 会話の途中で離脱されないよう、ヒアリングの深度や頻度は適切なものとする

イ 情報提供・レコメンド機能

- (ア) ヒアリング結果や利用者からのレスポンスに基づき、利用者にマッチする市町やエリアについて選択肢を提案できること。
- (イ) 相談した内容を簡潔に要約する機能を有すること。
- (ウ) 三重県や提示した市町の移住相談窓口への誘導（お問合せフォームのURLや電話番号、メールアドレス等の提示）を行うことができること。
- (エ) 出力される回答内容は読みやすく、要点が整理されていること。

ウ UI／UX

- (ア) 特に若年層（45歳未満）に利用されやすいUIであること。
- (イ) レスポンシブ対応により、PC以外媒体においても利用しやすいこと。
- (ウ) チャットのUIが直感的に操作できること。

エ その他

- (ア) ChatGPT等の大規模言語モデルを活用したサービスであること。
- (イ) RAG（検索拡張生成）機能により、三重県の地域情報や補助金情報等のデータを用いた回答を生成可能であること。
- (ウ) 会話履歴を一定期間保持し、再表示できること。

②管理者向け機能要件

ア 会話管理機能

- (ア) 利用者の会話履歴を個別に閲覧できること。
- (イ) 会話内容を検索・フィルタできること。
- (ウ) 有人対応が必要な相談を抽出できること。

イ ナレッジデータ管理機能

- (ア) AI回答の参照元となるナレッジデータ（RAG用データベースに登録された情報）について、専門的な知識が無くても、管理者が管理画面上で新規追加、編集、削除できること。
- (イ) 上記の内容の修正が即時または短時間で反映されること。

ウ 利用状況分析機能

- (ア) 期間を設定して利用者数、相談件数、平均会話回数等を確認できること。
- (イ) 移住相談窓口への誘導数を確認できること。
- (ウ) csv形式等で利用状況を出力できること。

エ 通知機能

- (ア) 前日の利用者数、相談件数等のデータをメールで通知することができること。

③非機能要件

ア 可用性

- (ア) 利用可能時間は、計画停止時を除き原則24時間365日とすること。
- (イ) 稼働率は99.5%以上を維持するように努めること。

イ セキュリティ

- (ア) 通信は、TLS (HTTPS) 等により暗号化されていること。また、管理画面及びAPI通信を含むすべての通信経路において暗号化が適用されていること。
- (イ) 管理画面へのアクセスにあたっては、ID・パスワードによる認証機能を備えること。また、必要に応じて多要素認証（MFA）等の強固な認証方式に対応できること。
- (ウ) 契約期間中において、会話ログ及び入力された情報はすべて保存されること。
- (エ) 契約期間満了をもって、会話ログ及び入力された情報のデータを完全に消去できる仕組みを有すること。
- (オ) 原則として個人情報を取り扱うことはないが、県の移住担当者からの連絡を希望する方に対しては、氏名やメールアドレスを入力できる送信フォームを用意すること。また送信フォーム使用後は、氏名やメールアドレスをシステム内に残さない仕組みを有すること。
- (カ) 利用者向けの情報及び会話ログの取扱いに関するプライバシーポリシーを整備

するとともに、利用者が確認できる状態とすること。また、必要に応じて利用者からの同意取得が行えること。

- (キ) 本サービスに対する不正アクセス及び脆弱性攻撃を防止するため、必要なセキュリティ対策（例：WAF、脆弱性対策、パッチ適用等）を講じること。
- (ク) 本サービスの稼働状況及び不正アクセスの有無を監視する体制を有すること。
- (ケ) 情報漏洩その他のセキュリティインシデントが発生した場合の対応手順を整備し、速やかに報告及び対応を行えること。
- (コ) 本サービスの利用にあたり、入力データ及び会話内容が学習データとして外部に再利用されない仕組み又は設定を有すること。
- (サ) データの消失に備え、定期的にバックアップを取得するとともに、障害時に復旧可能な体制を有すること。
- (シ) サービス事業者が情報セキュリティポリシーを利用者に明示している。
- (ス) 本システムで取り扱うデータは、日本の法令が適応されること。また、管轄裁判所に関しては、日本国内の裁判所を合意管轄裁判所とできること。

④性能・拡張性

ア AIによる回答の生成にあたっては、過度な遅延が発生しないこと。

イ 同時に複数の利用者がアクセスした場合においても、安定してサービスを提供できること。

ウ 利用者数及びアクセス数の増加に対して、システム構成の変更又はリソースの追加により柔軟に対応できること。また、利用者増加時においても応答速度及び処理性能が著しく低下しないこと。

(2) チャットボットの運用・保守

- ① 受託者は、本サービスに障害が発生した場合、速やかに原因の特定及び復旧対応を行うこと。また、障害の発生を検知した場合は、影響範囲を把握したうえで、必要に応じて本県に報告するとともに、復旧後は原因分析及び再発防止策を講じること。
- ② 本サービスに関する問い合わせ及び保守対応は、原則として平日9時から17時までの間に実施すること。ただし、サービス停止その他重大な障害が発生した場合は、この限りでなく、速やかに対応できる体制を確保すること。
- ③ 受託者は、本サービスに関する問い合わせ及び障害対応に係る連絡窓口を設置すること。また、重大な障害が発生した場合は、速やかに本県へ連絡を行うとともに、復旧状況等について適宜報告を行うこと。なお、メンテナンス等で計画停止を行う場合は、事前に通知すること。

(3) 運用支援

①定例ミーティングの実施

原則として月1回の定例ミーティングを実施し、運用における課題や改善点等のすり合わせやアドバイスをを行うこと。

②技術的支援体制の構築

電話やメール、オンライン会議等により、県職員が本サービスの使用にあたっての問合せを行うことができる体制を構築すること。

③ナレッジデータベースへの登録支援

三重県の地域の情報や補助金情報等を登録することができるナレッジデータベースを構築するとともに、データ登録にあたっての支援を行うこと。

④操作マニュアルの作成

管理者向けの操作マニュアルを本サービス稼働前に作成すること。

(4) その他

① サービス提供形態

ア 本サービスは、受託者が提供するクラウドサービスとして提供されることとして、利用者は受託者が管理するドメイン上のWebサイトにおいてチャット機能を利用できること。

イ 美し国みえ 移住ポータルサイトとの直接的なシステム連携は前提としない。

② ハルシネーションの抑制

ア 管理者が指定したナレッジデータ等の参照情報を中心に、回答を生成できること。

イ 参照情報に記載のない内容については、推測により回答を生成することとなるが、断定的な表現を行わないようにすること。

ウ 補助制度やイベントの募集状況等の最新性が求められる情報については、確認が必要である旨を適切に表示できること。

エ 法令、税務、医療、個別制度の適用判断やその他誤案内の影響が大きい事項については、回答制限又は公式情報が掲載されたサイト等への案内を行うこと。

オ 適切な回答が困難な場合は、三重県移住相談窓口への案内を行うことが可能であること。

③ 県が定める条件への適合

ア 上記に記載の内容に加えて、県が別紙において定めるクラウドサービスの利用に

係る条件をすべて満たすことが望ましい。

イ 契約締結後に（ア）の条件に関するチェックシートを提出すること。

6 成果物の納入

（1）成果物一覧

ア AIチャットボットシステム

イ 会話ログデータ

（2）提出先

三重県 地域連携・交通部 移住促進課 移住促進班

〒514-0042 三重県津市広明町13番地

TEL：059-224-2420

E-Mail：iju@pref.mie.lg.jp

7 委託業務の実施及び契約条件

- （1）本委託業務の実施にあたっては、業務を円滑に進めるために必要な打合せの機会を設けるとともに、議事録を作成し県と共有すること。また打合せ方法は原則として、オンライン形式または県が指定する場所での対面形式とする。
- （2）受託事業者が決定した後に速やかに県と対面での打合せの場を設けること。システムの具体的な仕様や導入・運用までの進め方等については、本仕様書及び提案内容を踏まえ、県と協議の上決定するものとする。
- （3）委託業務の実施にあたって、契約書及び仕様書に定めのない事項や細部の業務内容については、県との協議により決定する。
- （4）災害や感染症の大規模な流行等により委託業務の実施が著しく困難となった際には、両者協議の上、契約の主旨を損なわない範囲でその実施方法等を変更することがある。
- （5）この契約にかかる会計関係書類は、委託事業が完了した日の属する会計年度の終了後5年間保存すること。