

令和6年度茨城県移住定住ポータルサイト運用及び移住相談用チャットボット構築運用業務委託 仕様書

1. 委託業務名

令和6年度茨城県移住定住ポータルサイト運用及び移住相談用チャットボット構築運用業務委託

2. 業務の目的

本業務は、いばらき移住定住ポータルサイト「Re:BARAKI (リバラキ)」(<https://iju-ibaraki.jp/>)の運用・保守及び移住相談用チャットボットの構築・運用を通じて、本県への移住・二地域居住に関心を持つ東京圏在住者が必要な情報を取得できるようするため、本県における暮らし方や働き方、サポート体制などに関する情報を網羅的に発信することを目的とする。

3. 業務の内容

(1) 本県移住・関係人口に関する HP の保守・運用業務

ア Re:BARAKI 及び関連サイトの保守及び運用

- ・ 移住定住ポータルサイト「Re:BARAKI (リバラキ)」 (<https://iju-ibaraki.jp/>)
- ・ 関連サイト
 - ・ 関係人口事業ポータルサイト「JOIN US IBARAKI (ジョイナスイバラキ)」 (<https://joinus-ibaraki.jp/>)

※リンク先ページのうち、本業務の対象「地域おこし協力隊」及び「stand ibaraki」とする。

- ・ 関係人口事業アーカイブサイト「IBARAKI DELTA ACTIONS (イバラキデルタアクションズ)」 (<https://ibaraki-delta.jp/>)

(7) Re:BARAKI 及び関連サイトの情報更新

- ・ Re:BARAKI 及び関連サイト内のページの情報の更新を行うこと。
※Re:BARAKI 内の市町村情報、市町村移住支援策は年1回(夏頃)程度、その他ページの文言等の修正は随時(年10回程度を想定)行うこと。

(イ) Re:BARAKI におけるコンテンツマネジメントシステム(CMS)の維持

- ・ 主要なコンテンツについては、CMSでの運用を維持すること。
※Re:BARAKI 内の「お知らせ・イベント」「空き家バンク」「お試し居住」「地域おこし協力隊募集」は、市町村にも投稿・編集権限を付与し、市町村による更新を可能となっているため、これを維持すること。
- ・ CMS に不具合が生じた場合は、原因を含め委託者に報告の上、委託者の指示に基づき、早急に対応すること。

(ウ) 全国版空き家バンクへの情報連携・更新

- ・ Re:BARAKI に入力されている空き家・空地の物件情報について、委託者が指定する全国版空き家バンク (<https://www.homes.co.jp/akiyabank/>を予定)に情報を連携すること。(随

時自動での連携が望ましいが、困難である場合は週 1 回以上の頻度で情報の連携（更新）を行うこと。）

- ・ 情報連携に不具合が生じた場合は、原因と合わせ委託者に報告の上、委託者の指示に基づき、早急に対応すること。

(E) Re:BARAKI 及び関連サイトの安定運用及び問題発生時の対応

- ・ 安定稼働、個人情報及び機密情報の保護が図られるようシステム面で必要な措置を講じること。また、これらに問題が発生した場合迅速に対応すること。

イ Re:BARAKI 及び関連サイトの価値向上に係る助言等

- ・ Re:BARAKI 及び関連サイトの価値やアクセス件数を向上させるための分析や助言を行うこと。
- ・ 分析については、ページごとのページビュー数等をまとめたアクセスレポートを提出すること。
- ・ 必要に応じてデザインをリニューアルするなどサイトの魅力向上に取り組むこと。

ウ システム条件

- ・ 原則現行のポータルサイトのドメイン（iju-ibaraki.jp）を利用すること。
- ・ 利用者の識別、認証が行えるセキュリティに配慮されたシステムとすること。
- ・ 通信されるデータ暗号化等によるデータ傍受や改竄を抑止する機能を確保すること。
- ・ スマートフォンのブラウザにも最適化すること。

エ サーバ契約

- ・ アクセスの負荷・セキュリティを考慮して信頼度の高いサーバとすること。
- ・ ハードディスクに障害が発生しても速やかに復旧できるように対策を行うこと。
- ・ ファイアーウォールを使用すること。

(2) 移住相談用チャットボットの構築・運用

場所や時間にとらわれずに本県への移住についての相談を可能とするため、Re:BARAKI と関連させ、移住検討者が移住についての情報をよりスムーズに取得することができる「移住相談用チャットボット」を構築し、運用すること。

なお、本チャットボットだけで移住相談の完結を目指すものではなく、Re:BARAKI 内の市町村紹介ページや移住支援策ページ、市町村の相談窓口、別途県が用意する移住相談窓口等へスムーズに誘導することを図るものである。

ア チャットボットの構築・実装

- ・ 移住検討者からの移住に関する質問について、想定回答一覧から適切な回答を選び表示するシステムとすること。（想定回答は主に委託者から提供する予定。）
 - ・ 1,000 件程度以上の想定回答を登録できるシステムであること。
 - ・ 24 時間 365 日利用可能なものであること。
- ※メンテナンスやトラブル対応に係る一時的な（数時間から 1 日程度の）システム休止は差

し支えないが、県へ報告の上実施すること。

- 一般的な移住検討者により利用されるものであるため、特定の WEB ブラウザが保有する機能に依存せずに動作するものであること。
- 想定回答の内容を随時修正・更新することが可能なものとする。
※最低限月曜日から金曜日の午前 8 時から午後 6 時は即時更新が可能な状態、かつ、
トラブル等発生時は速やかに修正対応をすることができる状態とする。
- 質問の表記ゆれに対応できる仕組みとすること。(AI 等により適切な回答が表示されやすくなる仕組みとすること。) なお、生成 AI により作成された回答をそのまま利用者に表示することはしない。
- パソコン及びスマートフォン双方で利用できるものとする。なお、パソコンからの利用においては、Re:BARAKI 内の追従バナー等による利用を想定しており、また、スマートフォンからの利用においては、LINE 等の既存のコミュニケーションアプリ上や WEB ブラウザなどからの利用を想定している。
- チャットボット利用者により入力された質問(複数回の質疑回答のやり取り)を記録し、チャットボットの機能向上や移住検討者のニーズ把握に活用できる仕組みとすること。
- 利用者の年代や居住地等の属性を捕捉できる仕組みであることが望ましい。
- 利用者の識別・認証が行えるセキュリティに配慮されたシステムとすること。
- 通信されるデータ暗号化等によるデータ傍受や改竄を抑止する機能を確保すること。
- アクセスの負荷・セキュリティを考慮して信頼度の高いサーバを使用すること。
- ファイアウォールを使用すること。
- 通信されるデータ暗号化等によるデータ傍受や改竄を抑止する機能を確保すること。
- 既存ツール(SaaS 等)の利用、又は独自システムの構築のいずれも可とする。なお、経費について見積上、初期経費とランニングコストがわかるように記載すること。
- 令和 6 年 9 月 30 日までの実装を目標とする。

イ チャットボットの運用

- チャットボットの機能の保守・維持管理を行うこと。
- 安定稼働、個人情報及び機密情報の保護が図られるようシステム面で必要な措置を講じること。また、これらに問題が発生した場合迅速に対応すること。
- 障害が発生しても速やかに復旧できるように対策を行うこと。
- 業務の全体を管理可能な者を業務責任者として設置すること。
- 業務の確実な実施に必要な要員を配置すること。
- 課題等発生時の対応体制を明確にすること。

ウ チャットボットの機能及び利用数向上のための分析や助言

- チャットボットの利用状況(利用数や質問・回答状況など)を整理・分析し、月 1 回以上報告すること。
- 上記報告に合わせ、チャットボットの機能及び利用数向上のための助言を行うこと。

4. 業務実施体制

- (1) 業務の全体を管理可能な者を業務責任者として設置すること。
- (2) 業務の確実な実施に必要な要員を配置すること。
- (3) 課題等発生時の対応体制を明確にすること。

5. 著作権の取扱

- (1) 本委託業務の実施による文章、画像、音声その他一切の著作権については、委託者が保有するものとし、受託者が複写、複製その他の方法により他の利用に供する場合は、あらかじめ委託者の承諾を得なければならない。
- (2) 受託者は、成果品にかかる著作権者人格権を有する場合においても、これを行使しないものとする。

6. 個人情報の取扱

- (1) 受託者は、保有個人情報の漏えい、滅失又はき損の防止その他の保有個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。
- (2) 受託者は、その業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならない。

7. その他

- (1) 業務の実施にあたっては、委託者と綿密な連絡を取り、その指示に従うこと。
- (2) 不具合等の対応は、本契約期間内は無償対応とすること。
- (3) 次年度の受託事業者への引継ぎが必要となった場合は、引継ぎに伴う作業等に協力すること。