

「課題提示型」提案募集シート

1 提案を募集する内容について

募集テーマ	No. 51	生成A I を活用したサイト内検索機能（チャットボット等）
提案を募集する背景 （現状・課題）	<p>市ホームページにはさまざまな行政情報が掲載されているが、現状のページ内検索や「よくある質問（FAQ）」は、情報にたどり着きにくいという課題がある。</p> <p>また、ホームページ上で目的の情報を見つけられなかった市民は、市役所へ直接問い合わせを行う必要があり、利用者・職員双方の負担となっている。</p> <p>こうした状況を改善し、市民が必要な情報にスムーズにアクセスできる環境を整備するとともに、職員の業務効率化を一層推進することを目的として、24時間365日利用可能で、自然な言葉や曖昧な表現、口語的な問い合わせにも柔軟に対応できるA Iチャットボット等の導入を検討するための提案を募集する。</p>	
課題解決に向けて 募集する提案内容	<p>① 市ホームページの利用者が簡便に必要な情報にたどり着けるような生成A I を活用したサイト内検索機能の構築に関する提案</p> <p>なお、提案にあたっては、以下の内容を含め、幅広い観点からの提案および情報提供をお願いします。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・システムの管理運用に要する職員の業務負担軽減に関する事項 ・本市がシステム導入および運用を円滑に行えるよう、導入前後における支援内容やサポート体制に関する事項 ・市職員による当該システムの試用に関する事項 ・他自治体での導入実績や具体的な導入効果に関する情報提供 等 <p>② ボイスボットの導入に関する提案（オプション提案）</p> <p><u>①の提案を募集しておりますが、</u></p> <p>①とあわせて、「②を含めた提案」や「②の将来的な導入を見据えた提案や参考となる情報」等がございましたら、可能な範囲でご提示ください。</p> <p>■ 市役所への電話等による問い合わせを減らすため、本案件の実施により、本システムの市民利用の促進につながるようなご提案等がございましたら、あわせてご教示ください。</p> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <p>（実証実験に関する提案の希望： <input type="checkbox"/>あり <input type="checkbox"/>なし）</p>	

<p>想定する提案の例 (イメージ)</p>	<p>(提案内容は下記の例に限定されるものではありません)</p> <p>① 生成A Iを活用したサイト内検索機能の概要 (チャットボット等)</p> <p>①+「② (オプション提案)」 市ホームページ上へのA Iチャットボットの実装に加え、 市役所の代表電話にかかってくる電話について、A Iによるボイスボットで一次対応を行う体制の概要 (⇒一次対応で解決できなかったお問い合わせ等については、別途、コールセンターまたは市職員が対応する、など想定)</p> <p>※ A Iが、市民からの電話による問い合わせ内容を実務レベルで適切に理解し、解決まで導くことが、現時点または近い将来において対応可能かどうかを確認したいと考えています。</p> <hr/> <p>(他都市における類似の事例：☑あり ☐なし)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・北海道北広島市 (チャットボット) ・東京都豊島区 (サイト内検索機能)
<p>課題解決に向けて、 これまでに実施した ことがある主な取組</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・総合案内コールセンター サンサンコールかごしま (平成20年1月) ・チャットボットの導入 (非A I) (令和5年12月) ・子育て情報A Iチャットボット (令和6年1月)

2 提案にあたっての条件について

<p>募集期間</p>	<p>掲載日 ~ 令和8年8月31日 (但し、予告なく中止することがあります)</p>
<p>想定している 実施時期</p>	<p>R8年4月~8月 提案募集 R8年9月~ 要件整理、予算化の検討 R9年度中の公募・導入を目指している (※実施時期については、変更になる可能性あり。)</p>
<p>提案者に求める 専門性</p>	<p>A Iに関する知見、ノウハウ</p>
<p>本市から 提供できるメリット</p>	<p><input type="checkbox"/> 連携事業の広報・PR :</p> <p>.....</p> <p><input type="checkbox"/> 関連するデータ () の提供</p> <p><input type="checkbox"/> 実施にあたっての関係機関との協議・調整のサポート :</p> <p>.....</p> <p><input type="checkbox"/> その他 ()</p> <p>※上記は現時点で想定している内容です。連携する取組内容によって、改めて市が負担・協力できる内容を協議・検討させていただきます。</p>

<p style="text-align: center;">その他の留意点</p>	<p>□ 基本的には、市に事業費の負担が生じない提案を希望しています。</p> <p>☒ 現時点での予算措置はありませんが、提案内容により予算措置を検討することがあります。（市の事業費負担がある提案の実施に関しては、関係法令等に基づき、改めて、公募等を行います。）</p> <hr style="border-top: 1px dotted black;"/> <p>・ 生成A Iを活用したサイト内検索機能について、広く情報を収集したいと考えております。</p> <p>生成A Iを活用したサイト内検索機能（「②ボイスボットに関する提案」を除く）について提案いただける内容が対応可能かどうか【別紙ヒアリングシート】もあわせてご回答ください。</p> <p>なお、ヒアリングシートは参考情報として活用するもので、「対応可」のすべてにチェックがはいる必要はありません。</p>
<p>提案内容に関する お問い合わせ先 （事業所管課）</p>	<p>鹿児島市 市民局 市民文化部 市民相談センター</p> <p>電 話：099-216-1205</p> <p>メール：shiminsoudan@city.kagoshima.lg.jp</p>