

官民連携テーマ設定型 募集内容

委託型

連携型

<p>テーマ</p>	<p>保育入園認定業務に係る AI チャットボットの実証実験(10～12月)</p>
<p>テーマ内容の概要</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 区の現状 <ul style="list-style-type: none"> ・令和2年4月の認可保育園の入園を申請した方は約6,600人と毎年多くの方に申請をいただいでおり、例年、質問や相談、申請のため各総合支所の窓口が大変混雑します。 ・区HPにおいて、認可保育園を所管する保育認定・調整課が作成するページの上位10ページの年間アクセス数は約33万件です(平成30年度)。 ・紙で配布する『保育のごあんない』にQ&Aがあるほか、区HPでも他のQ&Aを公開しています。 https://www.city.setagaya.lg.jp/mokuji/kodomo/003/003/002/d00155034.html https://www.city.setagaya.lg.jp/mokuji/kodomo/003/003/002/d00161506.html ・新型コロナ関係の情報の発信にLINEアカウントを運用しています。 (@setagayacity) ● 実証実験の目的 <ul style="list-style-type: none"> ・紙やPDFのQ&Aは検索性が低く、また、質問の種類が多いためシナリオ型チャットボットには限界があると感じています。保護者の方々は検索エンジンとの親和性が高いと考えられるため、検索型チャットボットを活用することにより区民サービスの向上を図ります。 ・簡易な質問にはAIチャットボットで対応し、各総合支所における混雑緩和や保育認定・調整課への入電数を削減し、3密の防止や業務の高度化(相談対応業務への注力等)を図ります。 ・実証実験により、検索ワードやアクセス上位の質問の把握による既存のQ&Aの見直しや、入園申込者の動向の検証、保育入園にかかる業務の質的向上を図ります。 ・実運用を通じて、保育入園認定以外の業務への拡張可能性の検討、課題の抽出、区として必要な機能の検討を行います。 ● 想定するAIチャットボットの機能 <ul style="list-style-type: none"> ・住民が入力した単語をもとに、近い質問を提案し、選択された質問を回答する。 ・区HPとLINEの両方からチャットボットを利用できる。(DBは共有が望ましいが限定しない。LINEにAPIで繋ぐか、または、リッチメニューからのURLリンクで全画面がチャットボットページを想定) ・検索ワード、質問の選択された回数、回答が満足できなかった質問のログなど、基本的なログ・解析ができる。 ・新規のデータセットはCSVを取り込み、修正はCSVを上書きまたはウェブ上でメンテナンスする。 ・例えば「保育」「防災」など、トピックごとに担当課が異なるため、アカウント制御した上で担当課が各々メンテナンスできるとより望ましい。 <p>※すべての機能を実現する必要はなく、既存のシステムを活用し、どのようなチャットボットであれば実現可能か、対話を通じて一緒に検討できればと考えています。</p>

<p>希望する募集内容</p>	<p>別紙「官民連携テーマ設定型に対する提案」のご提出をお願いします（<u>8月17日締切り</u>）。 <u>担当課よりご連絡しますので、打合せ日程等をご相談させていただきます（Zoom可）。</u></p> <p>①対話 ボットや管理画面、メンテナンス性など、機能や強みを教えていただき、当区の課題に対してどのようなチャットボットの作成、運用管理をするのが良いか、対話、意見交換を行います。</p> <p>②実証実験（試用）（1システムを想定） ・10～11月、可能であれば10～12月の期間、実際にチャットボットを利用させてください。 （区HPのみ／LINEからの利用のみの片方でも可。片方の対応の場合や期間によっては、複数のシステムで実証実験をする可能性もあります。） ・元データとしてのCSVの作成や管理画面での入力作業などは、区が行うことを想定しています。</p> <p>※締切り後も随時ご提案を受け付けます。 ※①対話のみの場合も、ぜひご連絡ください。 ※本募集は区が検討を行う上で、対話と実証実験を求めるものです。事業者の選定を行うことや本格的な実施をお約束するものではありません。</p>
<p>実施予定時期</p>	<p>想定スケジュール</p> <p>8月 テーマ設定型提案募集、随時対話、庁内承認手続き 9月 連携協定または契約手続き、チャットボット運用準備 10月 実証実験開始 12月 実証実験終了、検証</p> <p>プロポーザルによる事業者選定（令和3年度に実施する場合）</p>
<p>本区の予算措置</p>	<p>作業により業務委託が発生する場合は、今年度の予算を割り当てる予定です。</p>
<p>区から提供できるメリット</p>	<p>・具体的で実効的なプロポーザルの提案をいただけるように、対話や実証実験を通じて可能な限りの情報提供をさせていただきます。 ・プロポーザル時の機能要件について、事前にご相談いたします。</p>
<p>備考</p>	
<p>問合せ先</p>	<p>担当課：政策経営部経営改革・官民連携担当課（担当：牛嶋、小林） 連絡先：03-5432-2040 送付先：SEA02210[アットマーク]mb.city.setagaya.tokyo.jp （[アットマーク]を@に変えてください。）</p>