

生成 AI コンシェルジュに係る情報提供依頼（RFI）

1 目的

吹田市（以下、「本市」という。）では、令和7年6月に全市のDX推進に係る計画である「吹田市デジタル政策」を策定し、全市のDXを図ってきた。また、市の全体計画である「吹田市第4次総合計画」では、電子化対応済の行政手続におけるオンライン申請件数を指標とし、手続きの電子化の促進を図ってきた。

しかし、依然としてオンライン申請ではなく、来庁し窓口にて各種手続を行う市民が多く、住民の流入・流出が多い本市の背景もあり、窓口の混雑が発生している。

その原因の1つに、情報発信力の不足が考えられる。各種手続等について、本市ホームページで方法や必要書類などの情報を公開しており、対象の申請についてはそのまま電子での申請が可能であるが、これら情報発信が分野横断的ではないため、市民が必要な情報にたどり着かず、電話での問い合わせや、窓口への来庁を招いていると推察される。

そこで、本市ホームページ上に、必要な手続等に関する市民からの質問に対し、AIが回答を生成するソリューション（以下、「AI コンシェルジュ」）を設置することを検討している。これにより、市民は検索をすれば知りたい情報を容易に確認することが可能となり、結果として、オンライン手続で完結できる市民は来庁せずに手続を完了させることがより容易となる。また、来庁が必要となる市民も、関連する必要な書類や手続を事前にかつ容易に確認ができ、窓口での滞在時間短縮が図られることで、窓口混雑の緩和の副次的効果も期待するものである。

2 情報提供依頼対象

(1) 対象となるシステム

住民向け生成 AI コンシェルジュ

(2) 必須要件

- a 住民からの問い合わせに対して、AIで回答を生成し、自動で回答するものであること
- b 回答に際しては最新の本市ホームページの情報を参考とすること
(生成 AI が本市ホームページの内容を自動で学習する (いわゆるクロール機能) を有すること)
- c 回答に際して、事前に回答用のシナリオを作成する必要がないこと
(一般的なチャットボットではないこと)
- d 個人情報を回答しないこと
- e 利用ログ、質問・回答結果を保存するデータベースを有すること
- f 質問内容は当該生成 AI 以外の学習には使用されないこと
- g データサーバーを含め、全てクラウドサービスを利用すること (市役所内にサーバーを構築する、いわゆるオンプレミスではないこと)
- h 生成された回答結果の評価、分析及びフィードバックが可能であること
- i 本市ホームページの該当ページ等、回答の根拠が回答中に表示されること

- j 利用量の制限がない、または制限がある場合は一人の大量利用を抑制できること
 - k 電子申請画面の URL や必要書類、所要期間等の表示など、来庁不要な手続方法や、来庁時の手続をスムーズにできる情報への誘導を図れること
 - l 音声読み上げソフトへの対応など、アクセシビリティへの配慮ができること
- (3) 任意要件
- a (2) b で示した本市ホームページ情報以外にも、本市独自の業務マニュアルや、過去のケースデータ等を、ホームページ情報同様にデータベース化し、生成 AI の回答に用いる機能を有していること
 - b 回答精度の向上のための機能を有していること

3 情報提供依頼事項

- (1) システム照会資料
- (2) システム・ネットワーク構成図
- (3) 構築スケジュール等
- (4) 見積書

※ (4) 以外は様式の指定はございません。(4) については本市所定の様式に記載をお願いいたします。

4 情報提供依頼の流れとスケジュール

情報提供依頼に御参加いただける事業者様については、下記期限までに「情報提供意向（別紙1）」をご提出ください。その後、下記期限までに、前述「3 情報提供依頼事項」に基づき資料をご提出ください。

なお、情報提供に際して質問があれば、質問書（別紙2）に記載の上、ご送付ください。

質問書の受付・回答は下記のスケジュールで実施し、質問内容及び回答は事業者名を伏せた上で、質問事業者及び全ての情報提供意向提出事業者様に共有させていただきます。

情報提供依頼スケジュール

募集及び資料配付期間	令和8年6月3日（水）～令和8年7月3日（金）
情報提供意向受付期間	
質問受付	令和8年6月3日（水）～令和8年6月17日（水）
質問回答	令和8年6月24日（水）
情報提供提出期限	令和8年7月15日（水）
必要に応じてヒアリング	情報提供いただいて以降順次

5 本市の基本情報

- (1) 人口
385,999 人（令和 8 年 3 月末現在）
- (2) 本市公式ホームページアクセス数（TOP ページ）
875,701 回（令和 6 年度実績）
- (3) ネットワークモデル
 α モデル（ α 'モデルへの移行を検討中）
- (4) 当該生成 AI コンシェルジュ導入時期
令和 9 年度中（予定）

6 その他

- (1) 当該、情報提供に係る費用は事業者にご負担いただきます。
- (2) ご提出いただいた資料の返却はいたしかねます。
- (3) 各種資料等の提出に際しては全て電子メールにてお願いいたします。
- (4) 当方が想定しているシステム構成図を参考資料としますが、このシステム構成図に制限するものではありません。

7 問合せ・資料提出先

住所：大阪府吹田市泉町 1 丁目 3 番 40 号 吹田市役所 高層棟 9 階

担当：行政経営部 デジタル政策室 情報化推進担当

メールアドレス：den_joka@city.suita.osaka.jp

電話番号：06-6384-1443（直通）