

デジタル民主主義システム構築に関する
情報提供依頼書（R F I）

令和8年3月19日

龍ヶ崎市

1 趣旨・目的

龍ヶ崎市（以下「本市」）では、各種計画等策定の際に実施しているパブリックコメントなどの意見募集や、本市に寄せられる「市民の声」等の広聴データを、効率的に分析・可視化し、客観的なデータに基づく政策立案や業務改善策等を生成AIが提案し、その提案の実行方法まで導くことができるシステム構築を検討しています。

このシステムでは、「市民の声」として受け取ったものが、本市への「クレーム（苦情）」なのか、政策に有効な意見・提案又は要望なのかを整理・分けし、クレームに対しては適切な対応管理を行い、政策に有効な意見に対しては、政策提言の立案につなげていくことを目的とします。

本件は、貴社が保有する技術、ソリューション、導入実績、概算費用等に関する情報や、本市への対象システムの導入意向やスケジュールを確認するためのものです。

なお、本情報提供依頼書は、システム構築事業者様の選考を確約するものではありません。従いまして、ご提供情報から本市で検討した結果等の通知はいたしません。

2 背景・課題

(1) 現状

日々寄せられる「市民の声」の内容には、市政への要望、提案や意見だけでなく、クレームなども寄せられています。

(2) 課題

- ①様々な意見が混在しており、職員が「市民の声」の内容を確認して整理する作業に多大な時間を費やしています。
- ②本来政策に反映させるべき有益な「提案」や「要望」等の意見が活用されていない現状があります。

3 実現したい業務フロー

本市では、次の2つのフローを実現できるシステムを求めます。

(1) 選別・分け

- ①「市民の声」をAIが解析し、「クレーム（苦情）」「要望・提案」「問い合わせ（事務手続きの説明）」「情報提供」「その他」などに自動的に分類する仕組みの構築
- ②「クレーム（苦情）」について、その内容や緊急度、感情レベルを判定し、適切なタグ（意見）を付与して管理

(2) 集約・提言

- ①クレーム（苦情）以外の「要望」「提案」等を題目毎に集約
- ②集約されたデータから地域の課題を抽出し、A Iが政策に活用できる改善策や政策の改訂等をする際の素案等を提示

4 期待する機能要件

(1) 高度な分類・タグ付け機能（クレーム対応）

①意味理解による自動分類

キーワード一致だけでなく、文脈を理解して「苦情」か「提案」かを判別する機能

②クレーム評価・意見付与

クレームの内容に対し、A Iが客観的な要約や注釈（例：「道路補修に関する緊急の苦情」「職員の態度に対する指摘」等）を自動でタグ付けする機能

③感情スコア（怒りの度合い等）や緊急度の判定機能

④カスハラ（カスタマーハラスメント）に該当するような悪質な表現を検知・アラートする機能

(2) 意見の集約・分析機能（政策立案の基礎）

①トピック分析・クラスタリング

バラバラに届いた意見の中から、類似した内容を自動でグルーピングし、一つの大きな課題として可視化する機能

②トレンド抽出

「今、市民の間で何が話題になっているか」を時系列で分析する機能

(3) 政策提言・生成機能

①課題抽出

集約された意見データから、市が取り組むべき「地域課題」をA Iが言語化して抽出する機能

②政策案のドラフト作成

抽出された課題に対し、過去の類似事例や行政データを参照し、具体的な解決策（政策案）をA Iが提案・生成する機能

(4) セキュリティ（L GWAN対応等）

①個人情報の自動マスキング機能（学習データへの利用除外設定を含む）

②L GWAN環境下での利用可否

③入力したデータがA Iモデルの学習に利用されない仕組み

5 提供を求める情報項目

- (1) 会社概要
貴社の会社概要についてご記入ください。
- (2) 導入実績
導入実績のある自治体名や規模、活用事例などがあれば情報提供をお願いします。
- (3) ソリューションの特長
特に「クレームの識別精度」と「政策アイデアの生成能力」について強みを記載してください。
- (4) 機能対応表
「4 期待する機能要件」に対する対応状況（標準機能/カスタマイズ可否）
- (5) 使用するAIモデル
利用を予定しているLLM（大規模言語モデル）の種類と、自治体向けにどのようなチューニングを行っているか。
- (6) 概算費用
初期費用、月額費用、従量課金等の詳細
- (7) 導入スケジュール
契約から運用開始までの貴社が考えるスケジュールについて記載してください。

なお、本市が想定しているスケジュールとしては以下のとおりです。

令和8年6月 補正予算

令和8年7月 企画提案

令和8年9月 契約

令和8年10月～3月 構築及び一部テスト稼働

令和9年度 一部運用開始及び機能拡張検討

6 情報提供要領

- (1) 実施手順・スケジュール
 - ア 情報提供依頼への参加表明
令和8年4月3日（金）午後5時まで
※本文書の最後に示す連絡先に電子メールでご送付ください。様式等の指定はございません。
 - イ 情報提供依頼に関する質問について
別紙質問票に記入のうえ、件名を「【質問】デジタル民主主義システムRFI（貴社名）」とし、本書末尾記載のメールアドレス宛に送付してくだ

さい。質問は令和8年4月3日(金)午後5時を期限とします。

※来庁又は電話による質問はお答えできかねます。また、各社からいただいた質問事項とその回答については、集約した後に参加を表明している各社ご担当者様宛にメールで共有させていただきます。

ウ 情報提供依頼回答書提出期限

令和8年4月24日(金)午後5時まで

(2) 提出物について

回答書の様式については、貴社の自由様式とします。提出は、郵送・持参・電子メールいずれかの方法で提出ください。なお、紙媒体での提出を行った際には併せて電子データでの提出もお願いします。

7 留意事項など

- (1) 本情報提供依頼は、システムに関する情報やシステム導入範囲を検討するための手段であり、契約を前提としたものではありませんので、予めご了承ください。
- (2) ご提供いただいた情報は、当該目的のために本市組織内で使用させていただきます。ただし、情報公開請求等があった場合には参考見積額等を除いた情報を原則公開させていただきます。特に公開を制限している資料については、その旨を明記するようにしてください。
- (3) 本情報提供に係る資料の作成、提出等に要する費用は各事業者のご負担でお願いします。
- (4) ご提供していただいた資料、提案書等につきましては、返却いたしませんのでご了承ください。
- (5) ご提供いただいた情報に関し、本市から問い合わせや対面またはWeb会議等によりご説明をお願いすることがあります。

問い合わせ・提出先

・〒301-8611 茨城県龍ケ崎市 3710 番地

龍ケ崎市総合政策部デジタル都市推進課デジタル推進グループ

(担当：益子)

・電話 : 0297-64-1111 (内線 580)

・メール : jyouho@city.ryugasaki.lg.jp(デジタル都市推進課)