

新潟市ごみ関連チャットボット運用要綱

(趣旨)

第1条 この要綱は、市民のごみに関する問い合わせをチャット形式で即時回答する「新潟市ごみ関連チャットボット」(以下「ごみ関連チャットボット」という。)を運用するために、必要な事項を定めるものとする。

(定義)

第2条 この要綱における用語の定義は次の各号のとおりとする。

- (1) スマートフォン アンドロイド又は iOS 等一般的な携帯端末用の OS を搭載した通信装置をいい、タブレット端末等を含むものとする。
- (2) FAQ 質問と回答を文字で表したもの。
- (3) チャットボット 新潟市役所コールセンターこたえてコールホームページ (<https://www.4894.call.city.niigata.jp/>)でのキーワード検索及びごみ分別促進アプリ「さんあ〜る」新潟市版 (<https://www.city.niigata.lg.jp/kurashi/gomi/gomishigen/gomiappli.html>)内のごみ分別検索を除く、パソコンやスマートフォンを用いたチャット形式の FAQ を実施するシステムをいう。
- (4) リンク表示 URL を選択することで当該 URL に記載されたシステムやホームページを表示させることをいう。
- (5) ウェブブラウザ パソコンやスマートフォン等でウェブサーバに接続するためのアプリケーションソフトウェア (OS 準拠のウェブビュー機能を含む。)をいう。
- (6) スコアリング チャット終了後、利用者に対して満足度が「高い」又は「低い」の調査を実施するものをいう。
- (7) アカウント ID 及びパスワードで管理され、FAQ の作成、編集及び削除や、チャットボットの運用データの閲覧等、実施できる事務の権限が付与された、チャットボット操作時のログに記録される名称をいう。

(ごみに関する FAQ の取り扱い)

第3条 ごみに関する FAQ を搭載するチャットボットはごみ関連チャットボットのみとし、それ以外のチャットボットでごみに関する FAQ を表示する場合は、ごみ関連チャットボットをリンク表示するものとする。

(表示環境)

第4条 ごみ関連チャットボットは、パソコン、スマートフォンを用いて、ウェブブラウザで表示できるものとする。

(運用データの閲覧)

第5条 ごみ関連チャットボットは、運用状況を把握するため一定期間ごとに次の各号の運用データを閲覧できるものとする。

- (1) 質問者の検索文字及びその数
- (2) 質問者の検索文字のうち、FAQ を表示できたもの及びその数
- (3) 質問者の検索文字のうち、FAQ を表示できなかったもの及びその数
- (4) スコアリングの高い又は低い FAQ 及びその数
- (5) チャットのログ

(管理責任者)

第6条 ごみ関連チャットボットの運用等の管理責任者は、廃棄物対策課長をもって充てる。

(担当者)

第7条 管理責任者の指名を受け、指示等に従い、次の事務を行う者を廃棄物対策課ごみ関連チャットボット担当者（以下、「担当者」という。）とする。

- (1) FAQ の追加、修正、削除（以下、追加、修正、削除をまとめて「編集」という。）
- (2) アカウント発行、編集、停止
- (3) 市ホームページ上へのフローティング表示の設定
- (4) 請負事業者との連絡調整（障害対応時含む）
- (5) 関連サービス（LINE 等）におけるアカウント管理
- (6) 前5号を除くごみ関連チャットボットの運用及び管理に関する事務

(アカウント)

第8条 ごみ関連チャットボットは、次の別表1に規定するアカウントを作成できるものとする。

2 前項に規定するアカウントを利用する者は、次の各号に示す内容を遵守するものとする。

- (1) 管理者のアカウントを利用する者は、当該アカウントに関する ID 及びパスワードを自己の責任において適切に管理及び保管するものとし、これを第三者に開示してはならない。
- (2) 閲覧者のアカウントを利用する者は、当該アカウントに関する ID 及びパスワードを別表1に規定する利用者以外の者に開示してはならない。

(LINE アカウント)

第9条 ごみ関連チャットボットを表示するため LINE のトーク画面を利用する場合は、名称「新潟市ごみ関連チャットボット」、ID「@523ngo.jv」を利用するものとする。

(FAQ の編集)

第10条 担当者は次の各号に該当する事由があった場合、ごみ関連チャットボットに搭載する FAQ を編集するものとする。

- (1) ごみ関連チャットボットで質問者の検索文字のうち、FAQ を表示できなかったものがあった場合。
- (2) ごみ関連チャットボットでスコアリングの低い FAQ があった場合。
- (3) ごみ関連チャットボットのチャットログで正しい会話が成立していない FAQ があった場合。

- (4) 廃棄物対策課宛てのメール又は電話でごみ関連チャットボット FAQ に搭載されていない質問があった場合。
- (5) 前4号を除き、ごみ関連チャットボットに搭載されている FAQ の編集が必要となった場合。
- 2 担当者は前項に規定する、ごみ関連チャットボットに搭載する FAQ の編集をする際に、次の各号に規定する内容を登録してはならないものとする。
- (1) 法律、法令等に違反する内容又は違反する恐れがあるもの
- (2) 公序良俗に反するもの
- (3) 政治、宗教活動を目的とするもの
- (4) 人種・思想・信条等の差別又は差別を助長させるもの
- (5) 特定の個人、企業、団体等を誹謗中傷し、又は名誉もしくは信用を傷つけるもの
- (6) 虚偽又は著しく事実と異なるもの及び単なる風評や風評を助長させるもの
- (7) 前6号の外、ごみ関連チャットボットに関連するサービスの利用規約に反するもの
- 3 担当者は第1項に規定する、ごみ関連チャットボットに搭載する FAQ を編集する際に、FAQ の内容に応じた事務担当者に文案の作成を依頼することができる。
- 4 閲覧者アカウントを利用する者は、第1項に規定する FAQ の編集に対し、担当者に編集の依頼をすることができる。

(知的財産権)

- 第11条 ごみ関連チャットボットに利用する画像、文章、イラスト等(以下「情報」という。)に関する知的財産権は新潟市又は原著作者等に帰属するものとする。
- 2 情報は私的利用のための複製や引用などの著作権法上認められた場合を除き、無断で複製・転用することを禁止するものとする。

附則

この要綱は令和5年1月20日から施行する。

別表 1

アカウント名	権限	アカウント利用者
管理者	ごみ関連チャットボットにおける全ての機能の登録、編集、閲覧ができるものとする。	管理責任者の指名を受けた廃棄物対策課ごみ関連チャットボット担当者
閲覧者	ごみ関連チャットボットの運用データ及び搭載 FAQ を閲覧できるものとする。	管理者アカウントを付与された者を除く、廃棄物対策課職員及び循環社会推進課職員