

上毛町生成 AI サービス調達業務仕様書

1 目的

本業務は、上毛町におけるデジタル変革(DX)および業務プロセス再構築(BPR/業務改善)の一環として、生成 AI サービスを導入することにより、職員の事務効率化、行政サービスの向上を図ることを目的とする。

2 業務概要

受注者は、生成 AI ツールの利用環境を提供するとともに、初期設定、庁内資料検索機能(RAG)の設定、管理者及び利用者向けの説明並びに資料の提供、利用期間中の運用支援及びサポートを行うものとする。

3 利用期間

契約締結の日から令和9年3月31日までとする。

4 利用規模等

項目	内容
利用対象者	全職員(120名程度)
利用形態	各課等の組織単位に対してアカウント(ID)を発行できる構成であること。ただし、コスト最適化及び運用管理の観点から、同時接続数に応じたライセンス形態や、利用量(トークン制等)に応じたプランによる提案も可能とする。
利用環境	VMware Horizon Client による仮想環境から Microsoft Edge 及び Google Chrome で利用する。

5 機能要件

(1) ツール機能

①チャット機能

- ・日本語による入力及び回答に対応し、自然言語による対話ができること。
- ・生成 AI との対話を通じて追加指示を行い、文書作成(回答内容、文書案、企画案等)のブラッシュアップができること。
- ・サービス利用料の範囲内で、常に「最新バージョン」の AI モデルが使えること。
- ・対話履歴の保存、参照及び削除ができること。

※留意点として、「(3) セキュリティ要件 ④重要事項」を参照。

②ファイル読込機能

- ・PDF、Word、Excel、CSV、PowerPoint、テキストファイル、画像ファイル等を読み込み、当該ファイルの要約、分析及び文案作成ができること。
- ・1 ファイル当たりの読み込み可能なファイルサイズについて、AI の回答精度を保つための推奨値を設定すること。

③管理者機能

- ・利用者アカウントの追加、変更、停止及び削除ができること。
 - ・利用者又は部署ごとの利用権限設定ができること。
 - ・利用状況や業務時間短縮効果等が統計的に確認できること。
- ※留意点として、「(3) セキュリティ要件 ④重要事項」を参照。

④操作性・行政利用支援機能

- ・専門的な知識を有しない職員であっても、直感的な操作により生成 AI を利用できること。
- ・行政事務における文書作成（文字起こし、要約、議会答弁案作成、企画立案、問い合わせ対応案作成等）に活用しやすい機能又はテンプレート等を有すること。

(2) RAG（独自データ連携）機能要件

①独自データの参照と回答生成

庁内の独自データ（例規集、事務マニュアル等）をアップロードし、その情報に基づいて自然な文章で回答を生成できること。

②参照元の明示

回答を生成した際、ハルシネーション（幻覚）を防ぐため、根拠となったファイル名や該当箇所（ページ数等）を明示できること。

③対応ファイルと容量

PDF、Word、Excel、PowerPoint、CSV、テキストファイル等の形式に対応し、業務に必要な十分なデータ容量（例：100GB 以上、容量制限なし等）を有すること。

④アクセス権限と対象範囲の制御

登録データについて、部署やフォルダ単位でのアクセス権限を設定し、利用者に応じて対象範囲を制御できること。

⑤個人情報・機密情報の出力制御

検索対象に個人情報や機密情報が含まれる場合を想定し、アクセス権限の不備による流出を防ぐ対策や、不適切な情報の出力を制御する仕組みを有すること。

⑥検索精度とデータ管理

単なるキーワード検索ではなく、同義語を認識する等の高度な検索・抽出が可能であること。また、登録データの追加・更新・削除が容易に行えること。

(3) セキュリティ要件

①基本的なセキュリティ要件

- ・システムの客観的な安全性を担保するため、利用する基盤環境について、外部評価機関による情報セキュリティ・個人情報保護に関する認証を取得していること。

※例として、「ISMAP（政府情報システムのためのセキュリティ評価制度）」登録をはじめ「ISMS 認証（ISO/IEC 27001）」や「プライバシーマーク」等

- ・TLS（Transport Layer Security）等による通信暗号化を行うこと。
- ・利用者認証やアクセス制限機能を有すること。
- ・不正アクセスや異常な利用を検知し、管理者に通知する機能を有すること。
- ・管理者権限と一般利用者権限を分離できること。
- ・バックアップは日次で実施し、データ保存場所は国内ストレージであること（生成 AI モデルのサーバーを含む）。日本国の法令及び締結された条約が適用されるとともに、日本国に裁判管轄権があること。
- ・関係法令（個人情報保護法をはじめ、上毛町情報セキュリティポリシー等）を遵守すること。

②AI 利用に係るデータ取扱い

- ・第一義として、LLM（生成 AI）側に情報を一切残さない仕組みであること（渡しても即座に消去されること）。
- ・入出力内容を生成 AI の学習等に利用されないこと（オプトアウト）。
- ・受注者によるサーバーの利用データへのアクセスが制限されていること。

③ログ・監査機能

利用データに応じてログを取得し、CSV 等の形式で出力ができる仕様であること。
ただし、個人情報及び機密情報を取り扱う場合は、ログを残さない仕様であること。

④重要事項

自治体が保有する個人情報及び機密情報を保護するため、これらの情報が外部に漏れないようにすること。入力するデータに応じて「サーバー内にログを残さない設定」又はそれと同等の高度なデータ不保持（「0 日設定」や「定期的な一括消去」等）、自動マスキング・ブロック機能、暗号化制御機能等を有すること。

※利用ログを記録する場合は、入力データ及びログが AI の学習に二次利用されない仕様であり、かつ、システム保守や本町への利用状況報告等の正当な目的を除き、受託者を含め第三者が閲覧・目的外利用できないことを条件とする。

（４）実施体制及び運用支援

- ・受注者は、本業務の責任者及び担当者を定めること。
- ・原則として 24 時間 365 日利用可能であること。ただし、計画停止、保守停止及び障害時を除く。障害等による停止時は、迅速な復旧に努めるとともに、被害を最小限に食い止め、原因の特定および改善措置を講じて本町へ報告すること。
- ・契約期間中、発注者からの問い合わせに対応する窓口を設置し、平日の開庁時間帯にメール又は電話による問い合わせ対応ができること。
- ・問い合わせに対し、原則として 3 営業日以内に一次回答を行うこと。

- ・利用開始に必要な初期設定として、管理者アカウント及び利用者アカウントの設定、発注者が指定する庁内資料の RAG 機能への登録並びに各種権限、セキュリティ及び必要な設定を行うこと。以降、設定に変更が生じた場合も同様とする。
 - ・サービスの機能、利用条件、料金体系、利用可能モデル、セキュリティ設定その他利用者に影響を与える変更を行う場合は、事前に発注者へ通知すること。
 - ・利用状況を集計し、定期的に報告するとともに、活用促進及び改善に向けた提案を行うこと。
 - ・導入初期において、管理者及び利用者を対象とした「操作研修会（アーカイブ動画の作成、オンライン開催含む）」を実施するとともに、継続した伴走サポート（月 1 回の定例会など）により、職員の活用・定着化を支援すること。
- ※提供されるアーカイブ動画は、利用期間中、職員がいつでも視聴できる形式（またはデータ納品）とすること。

6 納品物

納品物	内容
実施体制表	問合せ窓口、対応時間、対応方法、障害時連絡体制等
初期設定報告書	アカウント設定、権限設定、セキュリティ設定、RAG 設定、その他の設定一式
管理者向け資料	管理画面操作、利用者管理、状況確認、資料登録、権限設定等
利用者向け資料	操作マニュアル等
研修実施報告書	実施日時、参加者数、実施内容（アーカイブ動画の提供を含む）
年間運用実績報告書	月別・部署別の利用実績（利用回数・推移等） 利用傾向の分析（多用された機能・検索傾向等） 運用上の課題および次年度に向けた改善提案等 ※電子データやシステム上での報告も可とする。

7 その他

- ・契約終了時には、発注者の指示に従い登録資料、入力情報、出力結果及びログを返却又は削除すること。
- ・受注者は業務上知り得た情報を第三者へ漏らしてはならない。契約終了後も同様とする。
- ・本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた場合は発注者と受注者が協議の上決定する。