

美里町生成AIサービス導入・運用業務 仕様書

1. 業務名

美里町生成 AI サービス導入・運用業務（以下「本業務」という。）

2. 目的

美里町では、行政サービスの質と効率を向上させるための新たな試みとして、生成 AI サービス（以下「本サービス」という。）の導入を計画している。本サービスで、業務の一部を自動化し、職員の作業効率を向上させることを期待しており、文書作成や報告書の作成、質疑応答など、職員の負担を軽減し、より専門的な業務に集中できる時間を増やすことが可能となる。

以上のことから、本町は日常業務の自動化を通じた職員の業務効率向上、堅牢なセキュリティ対策による安心した業務環境の提供、そして全職員が使いこなせるシンプルで直感的なインターフェースでの利活用を通じて、行政サービスの質と効率を向上させることを目的とする。

3. 利用環境

（1）利用環境

美里町に対し、職員が本サービスを利用できるよう利用環境を準備、提供すること。

なお、利用環境については受託者が提案し、委託者と協議の上で決定すること。

4. 生成 AI サービスの構築・保守・運用

受託者は、令和 7 年 10 月 31 日（金）までに次の内容を満たす本サービスを構築し、令和 7 年 11 月 3 日（月）から利用者への提供を開始すること。

なお、構築及び提供がこれらの期日より早く完了する場合は、委託者と協議の上、その取り扱いを決定すること。

（1）サービス提供形態

本町 LGWAN 系ネットワークから利用可能な構成であること。

（2）生成 AI のサービスレベル

ア ChatGPT-4o、Gemini Pro 1.5、Claude 3 Sonnet 以上の機能を有する生成系 AI が利用できること。

イ 搭載されているすべての生成 AI モデルを各利用者が切り替えて利用できること。

（3）機能要件

ア 使用するクライアント PC 等

・OS : Windows Server 2022 Datacenter (64bit) 又は

Windows Server 2025 Datacenter (64bit)

・ブラウザ : Microsoft Edge、Google Chrome

イ 利用者数及び想定利用文字

利用者は、美里町の職員（約 200 人）を想定し、同時接続可能数はこれと同数以上とする。

本サービスにおける 1 ユーザーあたりの利用量は、契約期間中（契約の更新・延長を含む）において、プロンプトと出力を合計して、月間 100,000 文字程度を目安とする。

ウ ユーザーインターフェース

- ① 利用者が質問文、指示文をテキスト形式で入力できること。
- ② 生成 AI による生成文書はテキスト形式とし、UI 画面へ表示すること。
- ③ プロンプト自動生成機能を設け、簡単な操作でも生成 AI を利用できる機能をもつこと。
- ④ 生成 AI の生成文書に対して、利用者が条件を付与して、追加質問し、異なる回答が生成されること。
- ⑤ 質問文や指示文にクレジットカード番号や電話番号等の個人情報が含まれる場合は、注意喚起を示すメッセージを表示すること。
- ⑥ 委託者にて NG ワード設定ができ、質問文や指示文に NG ワードが含まれる場合は注意喚起を示すメッセージを表示すること。

エ アカウント別権限

次の種類の属性からアクセス及び利用が可能であること。

① 管理者権限を持つ利用者

美里町の職員（主に担当係員）を想定する。

- ・利用者アカウントの追加・削除・パスワードリセットや、NG ワード設定や利用制限機能の設定、ログ閲覧等の管理操作が可能であること。

② 一般の利用者

美里町の職員（管理者以外）を想定する。

- ・本サービスの基本的な利用（プロンプト入力・応答閲覧等）のみ可能とし、管理者権限機能にはアクセスできないこと。

オ 利用制限設定

本サービスには利用に関する次の制限をかけられるものとする。

① 利用上限設定

本サービス全体の利用状況が「（3）機能要件 イ 利用者数及び想定利用文字」で想定した文字数に近づいた場合は、利用者に対して、アラートやメッセージ等の適切な方法により事前に通知できること。

カ ログの保存

本サービスの契約期間中（契約の更新・延長を含む）において、利用者による質問・応答内容を含む全てのチャットログを保存すること。

キ プロンプトダウンロード機能

入出力プロンプトを画像又はテキスト形式でダウンロードできる機能を提供すること。

ク RAG（検索拡張生成）機能

本サービスにおいて、委託者が保有するデータと連携し、RAG（検索拡張生成）機能を利用可能とすること。なお、本機能については、以下の条件を満たすこと。

- ① 連携可能なデータの形式として、少なくとも PDF ファイル、CSV ファイルを含むこと。
- ② 複数のデータを本サービスと連携できること。

- ③ 連携するデータの数及びそれらを格納するためのフォルダ数について、制限を設けないこと。
- ④ 連携する各データについて、利用権限（利用可能なユーザー又はグループ）を個別に設定できること。
- ⑤ 連携されたデータは、委託者の所属職員のみが利用可能とし、他組織の利用者からはアクセスできないよう、適切なセキュリティ制御を行うこと。

ケ IPアドレス制御

IPアドレスにてアクセス元を制御できること。

(4) 生成AIメニュー

利用者の目的に応じて次のメニューを使い分けられること。

ア 標準メニュー

特定の目的に特化しない標準的なシステムプロンプトを用いた構成とし、利用者が任意のプロンプトを入力して、汎用的に生成AIを活用できること。

イ カスタムメニュー

使用目的に応じて、事前に受託者において調整されたプロンプトを複数種類提供し、利用者が選択して使用できること。

【メニュー例】

- ・文書作成支援・要約
- ・議事録作成
- ・ブレインストーミング・アイデア出し

5. 研修会の実施

受託者は本サービスの構築後、研修会を実施すること。研修の内容は以下を想定しているが、詳細については委託者との協議の上で決定するものとする。

(1) 管理者権限を持つ利用者向け

ア 本サービスの構築後、オンサイト研修会を1回実施すること。

イ 研修内容は以下を含む管理者のスキル向上に資するものとする。

- ① 管理者権限による利用者アカウントの管理方法（追加・削除・パスワードリセット等）。
- ② NGワード設定や利用制限機能の設定方法。
- ③ ログ閲覧、利用状況の確認。

ウ 実施した研修会については、完了後に次の内容を電子データにて委託者に提供すること。

また、当該電子データは庁舎内での二次利用を可能とすること。

- ① 研修会の録画データ。
- ② 研修会で使用した資料。

(2) 一般の利用者向け

ア 本サービスの構築後、オンサイト研修会を1回実施すること。

イ 研修内容は以下を含む職員のスキル向上に資するものとする。

- ① 本サービスの基本的な使用方法。
- ② 行政業務における活用方法（プロンプト作成方法等）。
- ③ 利用に関する注意点（個人情報の取扱い等）。
- ④ 社会的動向や、他自治体における先行導入事例。

ウ 研修講師については、以下の条件を満たすこと。

- ① 受託者の社員により実施することを基本とする。
- ② 大学教授等の有識者を外部講師として招くことも可能とするが、その場合は事前に委託者の承認を得ること。
- ③ 講師に係る謝礼等の費用は、受託者の負担とし、本業務契約金額に含むものとする。

エ 実施した研修会については、完了後に次の内容を電子データにて委託者に提供すること。

また、当該電子データは庁舎内での二次利用を可能とすること。

- ① 研修会の録画データ。
- ② 研修会で使用した資料。

6. 品質管理・品質向上

構築サービスの品質を保証し品質向上を図るため、検証、品質改善策の検討及び実施を管理する体制を構築するとともに次の品質管理を実施すること。

(1) 品質管理体制の構築

構築サービスの性能に問題があり、設計の見直しやチューニングを行う必要がある事を想定し、品質管理体制に技術者による支援体制をあらかじめ準備すること。

(2) ユーザーテストの実施

受託者は、本サービスのリリースにあたりテスト環境を整え、特に UI/UX について重点的に利用者視点での操作による検証を行うこと。

7. セキュリティ及びリリース管理

(1) セキュリティ要件

ア ユーザー認証により、操作者を特定できること

イ ユーザーの利用状況及び操作履歴を確認できること。

ウ 本サービスの提供に利用するクラウド基盤等は、ISMAP 認定を得ているか、ISMAP 認定相当のセキュリティ要件を満たしていること。

エ 本サービスで利用するサーバの設置場所は、原則として日本国内であること。

オ 生成 AI へ入力されたデータは再学習に利用されないようにすること。

カ チャットログは、OpenAI 等の生成 AI モデル提供元のサービス側ではなく、受託者が提供するプラットフォームサービス側に保存すること。

キ 生成 AI との通信は、TLS 等の暗号化方式を用いて、第三者から盗聴できないようにするこ

と。

ク 本契約に関連して生じる一切の紛争は、日本の地方裁判所を専属的合意管轄裁判所とすること。

ケ XSS、CSRF、SQL インジェクション、DoS 等への対策を実施し、これらに限らず Web サービスに必要とされる一般的なセキュリティ対策を施すこと。

(2) リリース管理

リリースに当たっては適切なリリース管理を実施し、不具合等が生じた際は具体的な対応案とともに委託者に報告するとともに、その後の対応について協議を行うこと。

8. 運用・保守に関する事項

(1) 運用管理

委託期間内において、本サービスを適切に運用すること。本サービスに異常が生じた際は、速やかに状況を把握し、対応策を委託者に報告、了承を得た上で対応すること。

(2) データ管理

ア データの冗長性

コンテンツに関わるデータを保存するためのデータ蓄積機能（データレイクストレージ）は、設置するデータセンターの障害（地震や火災などの地域的な災害）を想定し、冗長化することが望ましい。

イ バックアップ

本サービスに関わるデータが予期せぬ障害や誤操作によって削除された場合においても、復元可能なようにバックアップを取得すること。ただし、データレイクストレージはバックアップ対象外とする。

ウ リストア

コンテンツに関わるデータが予期せぬ障害や誤操作によって削除された場合において復元を行うこと。取得したバックアップを用いて、「(4) 障害復旧」に基づいたリストア設計を行うこと。また、リストア設計に基づいたリストアが正常に動作するかの確認を行うこと。

(3) バージョンアップ・メンテナンス等について

ア 本サービスを停止して行うバージョンアップやメンテナンス作業は、メンテナンス日に行うこと。

イ 本サービスのメンテナンス日は土・日曜日、祝日を基本とするが、緊急を要する場合等には委託者と調整の上決定すること。

ウ メンテナンス日には、セキュリティパッチ適用等についても実施すること。

エ メンテナンス日については、本サービス提供を保証せず、メンテナンス作業で占有して良いものとする。

オ 本事業の契約期間中における機能改善等によるリビジョンアップは、必要に応じて行うこ

と。なお、費用に関しては全て契約金額に含むものとする。

カ バージョンアップへの対応は、大規模なものを除いて可能な限り本業務の範囲に含めること。

(4) 障害復旧

ア 利用者及び委託者からの問い合わせ及び「(1) 運用管理」に基づいた障害監視結果を基に、障害対応・復旧作業を行うこと。

イ 本サービスで障害が発生した場合の、復旧までの目標時間は以下のとおりとする。

① 障害発生時から8時間以内（但し、通常営業時間内に限る。）

② 復旧対応が営業時間を過ぎる場合は、翌営業日から対応を再開

ウ 本サービスで障害が発生した場合、障害発生前日のバックアップデータまでのデータを復旧することを目標とする。なお、障害発生前日のデータに復元した後、再取得可能な各種データを取得すること。

エ 障害対応・復旧作業で実施した保守内容の管理を行うこと。

(5) セキュリティインシデント対応

ア セキュリティインシデント、セキュリティポリシーの違反等により、情報資産に対するセキュリティ侵害が発生又は発生するおそれがある場合に、速やかに適切な対応が取れるよう、緊急時の対応計画を定めるとともに、夜間休日を含めた緊急時の連絡体制を構築すること。

イ 緊急時の対応計画には、以下の内容を含めること。

① インシデント対応に係る報告窓口、必要な連絡先のリスト、情報共有手段。

② インシデントの発見及び報告、初動対応、告知、抑制措置と復旧、事後対応等の対応フロー。

(6) 運用保守のセキュリティ対策要件

ア OSに最新のパッチを適用するとともに、最新の状態を常に保つ体制をとること。

イ 週1回以上の頻度で定期的に脆弱性情報を確認し、緊急時には即時対応とすること。

ウ 委託者から脆弱性情報の提供があった場合は、該当の有無と影響を確認し、委託者に報告すること。

エ 利用する機器及びソフトウェアに関連する脆弱性情報を入手した場合又は脆弱性対策が講じられてない状態が確認できた場合は、委託者に報告するとともに、最新のセキュリティパッチの適用又はソフトウェアバージョンアップ等によるシステムへの影響を考慮した上で、脆弱性対策を講じること。なお、本サービス停止が発生する機器へのセキュリティパッチ対応の頻度については、委託者と協議の上取り決めること。

オ 保守用アカウントの情報は外部流出等による不正使用防止の観点から適切に管理すること。

カ 保守作業を実施する際は詳細なオペレーション記録を保守操作ログとして記録し、保管すること。

キ リモートアクセスによるシステムの改修や保守を実施する場合には、必ずアクセスログを取得し保管すること。

ク 外部からの攻撃又はランサムウェア等によりサーバ上のデータが破壊された場合等において、システムを迅速に復旧できるよう、システム及びデータについて定期的にバックアップを取得すること。

(7) 運用保守体制

ア 本町からの問合せへの対応時間は、次のとおりとすること。

電話受付：平日 9 時 00 分から 17 時 00 分まで

(土・日曜日、祝日及び 12 月 29 日から 1 月 3 日を除く)

メール受付：365 日 24 時間

イ 運用開始後、問合せが多い事項については、必要に応じて回答案を作成し、FAQ として委託者にデータ形式で提供すること。

9. 料金体系

本サービスの利用に係る料金は、質問・回答の回数、入出力された文字数、連携データ量等の利用量に応じた従量課金制ではなく、定額制とすること。

10. その他

本仕様書に定めのない事項について疑義が生じた場合は、委託者と受託者の協議により別途定めるものとする。