

生成 AI サービス提供業務仕様書

1 業務名

生成 AI サービス提供業務

2 業務目的

生成 AI 技術の活用により、複雑化する行政制度や過去の事例を参照し、文書生成を行い、職員間での回答精度の平準化を図るとともに、事務作業の効率化とスピードアップを図る。それにより、職員がより対面的な住民サービスや政策立案等の高度な業務に注力できる環境を整備することを目的とする。

3 履行場所

蒲郡市役所

4 履行期間

契約締結日から令和 9 年 3 月 31 日までとする。

5 サービスの要件

(1) アカウント管理と AI モデル利用環境

ア 職員向けアカウント発行：職員 1 人につき 1 アカウントを発行すること。

イ 利用可能モデル：業務ごとに GPT-5、GPT-5 mini、GPT-4o、GPT-4o-mini、Gemini など複数の LLM を利用できること。

ウ 利用者数：サービスの同時利用において、十分な接続可能数（50 以上）が確保されていること。

エ 月間トークン制限：GPT-4o-mini など利用可能な LLM の組み合わせで、合計で 2,000 万トークン以上を利用できること。

(2) チャット機能

テキストの対話による回答生成と文書データを登録することができ、登録データを基にした回答生成機能（以下、RAG 機能 という）を有すること。また対話履歴を保持して回答を生成できること。

ア プロンプト管理

- (ア) プロンプトテンプレート設定：各利用シナリオに応じたプロンプトを事前に設定できる機能を有し、設定したプロンプトテンプレートが共有できること。
- (イ) パラメータ設定機能：LLM の各種パラメータ（Temperature など）を GUI で設定できる機能を提供すること。この設定は RAG 機能使用時にも適用されること。
- (ウ) 業務において多様性や正確性に配慮した出力を実現するために、出力内容を調整できる以下の項目を GUI にて設定できること。
- (エ) 出力の多様性（創造的で幅広い出力、安定した出力など）。
- (オ) 読みやすく多様性のある出力を可能とするために、同じ単語の繰り返し使用の抑制や新しい単語や表現が選択されるように調整できること。
- (カ) 新しい単語や表現が出力されやすくするために、一度使用された単語や表現の再利用を抑制し、新しいトピックやアイデアが優先的に選択されるように調整できること。
- (キ) テンプレート作成権限を設定できること。

イ RAG 機能

- (ア) TXT、CSV、PDF、Word、Excel、PowerPoint のファイル形式に対応していること。
- (イ) RAG 領域は、テンプレートごとに1つ設定できることとし、各 RAG 領域は当該テンプレート専用のものであり、他のテンプレートと共有されないこと。
- (ウ) 登録できる文書ファイルの容量は全体で 100GB 以上とすること。
- (エ) 埋め込みテキスト情報が存在しない PDF からテキストを抽出できること。抽出したテキストはチャンク分割された形で保存され、RAG 検

索対象として利用できること。また、抽出したテキスト情報を取り込んだ際は、取り込み後に手動でテキストの編集が可能であること。

- (イ) 登録した RAG 情報に対する検索時に、回答品質向上のため、検索対象とするチャンク数または検索結果件数を GUI で設定できること。
- (カ) 回答に活用したファイルは参照ファイルとして提示されること。
- (キ) RAG 機能を用いて回答を生成する際、回答の根拠確認ができるよう、参照したファイル名及び参照箇所を提示できること。また、各参照情報について、回答との関連度又はその順位が確認できること。

ウ Web 参照機能

- (ア) Web 検索機能により最新の情報を参照し、その内容を踏まえた回答ができること。
- (イ) Web 検索を用いて回答を生成した場合は、参照した Web ページ又は参照元情報を表示できること。
- (ウ) 利用者が Web 検索機能の利用有無を選択できること

エ フィードバック機能

- (ア) 利用者が生成 AI の回答に対してフィードバック (good/bad) ができること。

(3) 定型業務等の実行支援機能

ア 職員が生成 AI を活用して業務改善を行えるよう、チャット機能とは別に、業務内容に応じた処理手順を設定し、定型業務又は半定型業務に活用できる GUI を有すること。

イ 当該 GUI は、複数の処理工程をステップ単位で視覚的に構成し、一連の業務フローとして作成、編集、保存及び実行できること。

ウ 各ステップにおいて、入力項目、生成 AI への指示内容、参照情報、出力条件その他必要な設定を行えること。

エ 各ステップにおいて、RAG 機能による登録文書の参照、又は Web 参照機能による外部情報の取得を組み合わせる利用できること。

オ 各ステップにおける生成結果又は処理結果を後続のステップに引き継ぎ、当該結果を参照して次の回答生成又は処理実行に利用できること。

カ 処理手順はテンプレートとして保存でき、他の利用者による共有又は再利用が可能であること。

キ 処理手順の実行に当たっては、最終的な出力結果に加え、各ステップにおける処理内容及び生成結果を確認できること。

(4) 管理者機能

ログデータの CSV エクスポート、利用状況の可視化、ユーザ管理、テンプレートの共有、禁止ワード設定有無、ログイン時の 2 要素認証設定を提供すること。

(5) LGWAN 接続

サービスへの接続は、庁内の業務端末から可能とし、グローバル IP アドレス制限/LGWAN-ASP を利用し、LGWAN ネットワーク経由でのみ利用可能なこと。

(6) 参考商品規格

No.	商品名	メーカー名
1	生成 AI サービス スタンダードプラン 50	NTT スマートコネクト株式会社

6 セキュリティ

(1) データ管理

ア 入力内容、生成結果及び登録データは、他の利用者のサービス改善又は言語モデルの学習のために利用されないこと。

イ 入力内容、生成結果及び登録データは国内リージョンに保存されること。

ウ 本市のデータは、他テナントのデータと論理的又は物理的に分離された環境で管理されること。

エ 生成 AI の処理において外部 API を利用する場合は、当該データが保存されないこと。

(2) 第三者認証

ア ISMS(ISO/IEC 27001) , ISMAP,ISMAP-LIU 又はクラウドサービスにおける第三者認証(ISO/IEC 27017)を取得したサービスを利用していること。

(3) 脆弱性管理

ア サイバーセキュリティに関する専門組織又は体制を有し、脆弱性管理、インシデント対応及びセキュリティ監視を継続的に実施していること。

イ セキュリティ基準

ウ NIST SP800-53 等の国際標準に基づいたセキュリティ対策チェックを行っていること。

エ 攻撃対策

オ DDoS 等の外部からの攻撃に対する防御策を実装していること。

カ 外部からの通信は全てファイアウォールを経由する構成となっていること。

(4) 通信セキュリティ

ア WAF を経由する HTTPS 通信を解析できること。

イ WAF を通過後に第三者のネットワークを経由する場合、WAF で通信の再暗号化ができること。

(5) マルウェア対策

ア マルウェアの検知時に関連するログも含め随時分析し、必要な場合はマルウェア実行のブロックやプロセス隔離が可能であること。

(6) 法令等の遵守

ア 不正アクセス行為の禁止等に関する法律（平成11年法律第128号）

イ 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）

ウ 蒲郡市情報セキュリティポリシー

7 サポート体制

- (1) AI への理解及び基本的な活用を促進するため、導入時オンボーディングとして、サービスの基本機能、利用方法、留意事項等に関する説明を実施すること。
- (2) 導入直後の初期フォローとして、基本的な導入支援及び問い合わせ対応を実施すること。また、必要に応じて市が指定する場所においてヒアリングを実施し、各部門の利用状況及び課題を把握した上で、サービスの利用促進に資する助言又は提案を行うこと。
- (3) 本システムに関する問合せについて、メールや電話によるサポートを行うこと。
- (4) 不具合発生時に復旧対応を行うこと。
- (5) ソフトウェアについては、最新のバージョンを適用すること。
- (6) Windows の OS や WE B ブラウザのバージョンアップに対応すること。
- (7) 運用に際してシステムの操作説明書等を提供すること。

8 成果物

- (1) 調達物品（ライセンス） 一式
- (2) 業務報告書 1 部
 - ア システム利用者用保守マニュアル（電子データ）
 - イ システム管理者用運用マニュアル（電子データ）
 - ウ 活用支援実施結果報告書（電子データ）
 - エ 業務完了報告書（電子データ）
- (3) その他、発注者が必要とする書類を求めに応じて随時提出すること。

9 その他

- (1) 導入にあたり、事前に発注者と協議、打合せを行うものとする。
- (2) 本仕様書に明記されていない細部の事項については発注者と協議して定めるものとし、たとえ指示がない場合でも当然なすべき事項についてはこれを省略してはならない。