

越谷市生成 AI サービス提供業務仕様書

越谷市 市長公室行政デジタル推進課

2024 年 06 月

Table of Contents

第1章 総論	4
1.1. 本業務をとりまく事業の背景と目的	4
1.1.1. 事業の背景	4
1.1.2. 事業の目的	4
1.1.3. 事業に対する課題	4
第2章 発注者が担う業務及び現行システムの状況と本業務の目標	5
2.1. 発注者が担う業務の状況・規模	5
2.1.1. 業務の手順	5
2.1.2. 業務の規模	5
2.1.3. 現行システムの利用者とその数	5
2.1.4. 現行システムで使用するデータの種別とその数	5
2.1.5. 現行システムにおける課題	5
2.1.6. 仮説	6
2.2. 本業務の目標(KGI)	6
2.2.1. KGI(成果指標)	6
第3章 本業務の概要	7
3.1. 受注者選定方法	7
3.2. 本業務の前提条件及びシステム上の制約条件	7
3.2.1. 本業務の前提条件	7
3.2.2. 対象システム上の制約条件	7
3.3. スケジュールとマイルストーン	8
3.4. サービス利用期間	8
3.5. 履行場所	8
第4章 対象システムの詳細要件	9
4.1. 機能要件	9
4.1.1. 必須要件	9

4.1.2. 提案事項.....	9
4.2. 非機能要件.....	10
4.2.1. 必須要件.....	10
4.2.2. 提案事項.....	12
4.3. その他要件.....	12
4.3.1. 必須要件.....	12
4.3.2. 提案事項.....	14
第5章 作業における詳細要件.....	15
5.1. 接続フェーズ.....	15
5.1.1. 必須要件.....	15
5.2. 体制及び要員.....	16
5.2.1. 必須要件.....	16
5.2.2. 提案事項.....	16
5.3. 打合せ・報告.....	16
5.3.1. 必須要件.....	16
5.3.2. 提案事項.....	17
5.4. 本業務の提供・納品物.....	17
5.4.1. 必須要件.....	17
第6章 その他.....	18
6.1. 契約不適合担保責任.....	18
6.2. その他.....	18

第1章 総論

1.1. 本業務をとりまく事業の背景と目的

1.1.1. 事業の背景

越谷市では、行政業務の効率化とサービス向上を目指して、生成 AI の導入に取り組んでいる。しかし、生成 AI の利用にはセキュリティリスクが伴い、個人情報や機密情報の保護と安全な利用環境の確保が必要である。

1.1.2. 事業の目的

この取り組みの目的は、生成 AI の安全な利用を実現し、行政業務の効率化とサービス向上を図ることである。具体的には、LGWAN 接続系セグメントから利用できるサービスを導入することで、職員の負担を軽減し、より戦略的な業務に集中できる体制を構築することを目指している。

1.1.3. 事業に対する課題

生成 AI の利用にはセキュリティリスクが伴うため、個人情報や機密情報の保護と安全な利用環境の確保が課題となっている。セキュリティ対策やデータチェックの仕組みを適切に導入することで、個人情報や機密情報の保護を確保しながら、生成 AI の活用を推進していく。

第2章 発注者が担う業務及び現行システムの状況と本業務の目標

2.1. 発注者が担う業務の状況・規模

2.1.1. 業務の手順

越谷市では、行政業務の効率化とサービス向上を図るため、生成 AI を用いて次のような業務を行うことを想定している。

- 職員が生成 AI のチャットサービスを利用して、文書の作成や情報の生成を行う。
- 生成された文書や情報は、職員が確認し、その後必要に応じて修正や追加を行う。

2.1.2. 業務の規模

現時点では試験的な導入が行われており、一ヶ月で約 150 人の職員が生成 AI のチャットサービスを利用した。利用される文字数は 100 万文字以上である。ただし、本格的な導入はまだ行われておらず、現段階では規模は限定的である。

2.1.3. 現行システムの利用者とその数

越谷市の職員全体は約 3000 人であるが、試験導入時の LGWAN-ASP サービスの生成 AI のチャットサービスを利用したのは約 150 人である。

2.1.4. 現行システムで使用するデータの種別とその数

生成 AI のチャットサービスでは、文字数による課金制あるいはそれを見込んだ実態以上の規模の年額定額制が採用されており、利用規模の拡大に伴い費用が高くなっている。

2.1.5. 現行システムにおける課題

従量課金制あるいはそれを見込んだ実態以上の規模の年額定額制による費用の増加が挙げられる。生成 AI エンジン提供事業者は定期的に利用料を減額していることもあり、実態

に則した金額で利用できるようにすることで、費用を抑えたいとの要望がある。また、利用状況に応じて契約内容を柔軟に変更できるサービスが望まれている。

2.1.6. 仮説

利用者数に応じたプランや時間あたりの問い合わせ数に基づく課金制、契約内容の柔軟性など、利用状況に合わせた柔軟な料金プランを提供することで、費用を最適化することができる可能性があると考えている。

2.2. 本業務の目標（KGI）

前章で示した事業の目的、発注者が担う業務の状況等を踏まえた本業務の目標を示す。

この目標は業務の成否を規定するものではないが、受注者の取り組みの指針として扱うこととする。

2.2.1. KGI（成果指標）

- 職員の負担軽減と業務効率化の実現のために、1ヶ月あたりの職員の文書作成に要する時間を20%削減する。
 - 職員が文書考案のために要する時間を10%削減する。
 - 職員が文書校正のために要する時間を10%削減する。

第3章 本業務の概要

3.1. 受注者選定方法

プロポーザル型業者選定／総合評価方式

3.2. 本業務の前提条件及びシステム上の制約条件

本業務を遂行するにあたり、共有すべき前提条件及びシステム上の制約条件を示す。

3.2.1. 本業務の前提条件

(1) 本業務の運用

- LGWAN 接続系セグメントからのサービス利用とする。

3.2.2. 対象システム上の制約条件

(1) ハードウェア

- 利用端末は越谷市の庁内ネットワーク（LGWAN 接続系セグメント）で稼働する約 2300 台の WindowsPC（OS は Windows10 及び Windows11）

(2) ソフトウェア

- Web ブラウザ（Microsoft Edge）による利用を想定

(3) ネットワーク

- LGWAN 接続系セグメントからの利用を前提とするため、庁内ネットワーク（LGWAN 接続系セグメント）からの利用を想定

3.3. スケジュールとマイルストーン

本業務の実施時期と重要な期日（マイルストーン）を下記に示す。なお、作業工程については後述する。

マイルストーン	予定日
契約締結	令和6年8月中旬
プロジェクト開始	令和6年8月中旬
プロジェクト計画	令和6年8月中旬 - 令和6年8月下旬
接続テスト	令和6年8月中旬 - 令和6年8月下旬
ユーザー受け入れテスト	令和6年8月下旬 - 令和6年9月上旬
運用開始	令和6年9月上旬
研修	令和6年9月上旬～令和6年9月下旬

3.4. サービス利用期間

生成 AI サービスの提供期間は契約締結の日から令和7年3月31日までとする。

ただし、発注者がサービス利用の停止を求めた際は、契約期間の途中であっても1か月以上前に申し入れることによりサービス利用の停止を行い、契約を終了する（契約変更する）ことが出来ること。

3.5. 履行場所

越谷市役所

第4章 対象システムの詳細要件

4.1. 機能要件

4.1.1. 必須要件

本業務完了時に対象システムが具備する機能要件を示す。

(1) 機能一覧

対象システムを構成する機能を示す。

① 生成 AI サービス

機能	説明	利用者	目的
チャット形式による生成 AI サービス	LGWAN 接続環境からの利用できるサービスとして導入することで、生成 AI の安全な利用環境を確保する。	職員	生成 AI の安全な利用を実現し、行政業務の効率化とサービス向上を図る。

- 使用できる文字数は 100 万文字／月以上であること
- 入出力内容を生成 AI の学習等に利用されないこと
- 入出力内容が LLM サーバ（生成 AI エンジン提供事業者）に保存されないこと
- 受注者によるサーバの利用データへのアクセスが制限されていること
- 使用可能なトークン数（文字数）の確認ができること

4.1.2. 提案事項

(1) 機能一覧

上述した要件に加え、第 2 章で掲げた本業務の目標を達成するべく投資対効果を高めていくために、システムの機能はどのようなにならないのか提案を求める。

- エンベディングや RAG 等の手法による本市の組織内情報に基づく回答生成ができること

- 用途に応じた資料の作成など行政実務に適したプロンプトのテンプレート機能を有すること
- 使用できる文字数については、上限を設けない

機能	説明	利用者	目的
入力データの事前チェック機能	市役所内部からの利用に限定し、個人情報や機密情報を生成 AI に入力する前に事前チェックを行う。	全職員	職員が意図しない形で個人情報や機密情報を生成 AI に入力することを防ぐ。

- 職員がサービス利用時に機密情報（氏名、電話番号等）を入力できない又は制限する機能を有すること
- 入力を制限する機密情報を管理者が選択できる機能を有すること

機能	説明	利用者	目的
ログ機能及びダッシュボード	生成 AI サービスの利用状況を把握し、効果を客観的に測定するための仕組み	行政デジタル推進課職員	生成 AI 利用実態の把握

- 生成 AI サービス利用に関するログを取得できること
- 職員が生成 AI サービスをどのような用途で使用しているかを管理者が確認できる機能を有すること
- 職員が生成 AI を使うことで事務削減時間を産出しているかを管理者が確認できる機能を有すること

4.2. 非機能要件

4.2.1. 必須要件

本業務完了時に対象システムが満たす非機能要件を示す。

(1) 可用性

対象システムを発注者の指定した条件下で利用するとき、指定された達成水準を維持するための要件であり、次の取り組みなどを通じてこの要件を満たすこと。

- 操作端末や管理用端末での操作ミス等によるシステム障害が発生しないよう対策を講じること。
- 複数の操作端末からの同時更新等により、データの整合性が失われたり、処理が停止したりしない対策を講じること。

指定された条件及び達成水準を示す。これらの水準は最低満たすべき目標値として扱うこととする。

- 本サービスの稼働時間は、メンテナンスおよび障害発生復旧時間を除き、24 時間 365 日とする

(2) 使用性

対象システムを発注者の指定した条件下で利用するとき、理解、習得、利用でき、利用者にとって魅力的なものであるための要件であり、次の取り組みなどを通じてこの要件を満たすこと。

- 利用者がシステムの持つ機能、操作の方法を理解できるような対策を講じること。
- 利用者が正確かつ安全にシステムが提供する機能を使い、目的を達成できるような対策を講じること。
- 利用者に過度な負担を掛けるようなシステム上の仕組みを残置させないこと。

(3) 性能・拡張性

対象システムが発注者の指定した条件下で、使用する資源の量に対比して適切な性能を提供するものであるための要件であり、次の取り組みなどを通じてこの要件を満たすこと。

- 本市職員 3000 人が利用できること（同時接続型ライセンスでは 30 人以上が同時に利用可能）

(4) 保守性

対象システムの機能の是正、向上または要求の変更に対する適応のしやすさに関する要件であり、次の取り組みなどを通じてこの要件を満たすこと。

- 発注者の組織改正、制度変更、将来導入されるシステムとの連携に柔軟かつ低コストで対応できるように考慮すること。
- システムの修正による、予期しない影響を避けられるような対策を講じること。
- 修正したシステムの妥当性確認ができるような対策を講じること。
- 技術の進展に柔軟かつ低コストで対応できるよう、広く利用されている国際的な標準に基づく技術を採用すること。

4.2.2. 提案事項

上述した要件に加え、第2章で掲げた本業務の目標を達成するべく投資対効果を高めていくために、システムは可用性や使用性、性能・拡張性、保守性の面でどのようなにならないのか提案を求める。

4.3. その他要件

4.3.1. 必須要件

本業務期間中、維持すべきファシリティ要件、セキュリティ要件、サービス要件を示す。

(1) ファシリティ要件

対象システムはそのシステムの重要性に応じて適切な環境に設置すること。

対象システムにおける設置環境について満たすべきファシリティ要件を示す。これらの水準は最低満たすべき目標値として扱うこととする。

① 機材設置環境

- 国内データセンターにおいてデータが保存され、日本国に裁判管轄権があること

(2) セキュリティ要件

対象システムにおける性能低下、サービス停止を含む機能の停止、破壊、さらに対象システムで管理するデータの不正更新、破壊などを防ぐために、システムで具備しておくべき要件であり、次の取り組みなどを通じてこの要件を満たすこと。

- 発注者が遵守しているセキュリティポリシーに準拠し、不正アクセス・コンピュータウイルス等への適切なセキュリティ対策を講じること。
- 管理するデータを安全に保全するための機能を備えること。
- 許可された利用者以外がシステムやデータを取り扱えないようにすること。
- 利用者の利用記録を取得し、保存・管理できること。
- 情報セキュリティマネジメントシステムに関する国際規格の認証（ISO/IEC27001）を取得していること

指定された条件及び達成水準を示す。これらの水準は最低満たすべき目標値として扱うこととする。

① 不正監視

- 受注者によるサーバの利用データへのアクセスが制限されていること

(3) サービス要件

対象システムの運用を発注者の指定した条件下で継続するとき、指定された達成水準を維持すること。

指定された条件及び達成水準を示す。これらの水準は最低満たすべき目標値として扱うこととする。

① 運用スケジュール

- 市の管理者からの問い合わせに対応するための窓口を設置すること。

② 定期保守

- 定期メンテナンス等によるサービス停止の際、原則 2 週間前までに市へ通知すること

③ 障害発生時保守

- 不測の事態により市の業務に支障をきたす事態が発生した際、迅速な対応と報告を行うこと

4.3.2. 提案事項

① 運用スケジュール

- 市の管理者からの問い合わせに対応するための窓口を設置し、市の就業時間（8 時 30 分～17 時 15 分）に対応すること

上述した要件に加え、第 2 章で掲げた本業務の目標を達成するべく投資対効果を高めていくために、システムはファシリティ、セキュリティ、サービス提供の面でどのようなにならないのか提案を求める。

第5章 作業における詳細要件

本業務における作業工程を、下記に示す連続したフェーズとして定義する。受注者は本業務内の作業を各フェーズのいずれかにおいて実施すること。

これらの工程はシステムの構成（クラウドサービス、パッケージシステム、スクラッチ開発）を限定せず、実施可能性のあるものを含めて示している。したがって、該当しない工程がある場合は、それらを読み飛ばしても差し支えない。（ただし、仮にクラウドサービス、パッケージシステムを導入する場合でも、当該システムのカスタマイズ、追加機能のアドオン開発、他システム連携のための個別設定等、ここで示した工程を踏襲すべきものがあることに留意すること）

原則としてシステムに関連する各フェーズは定義した順番どおりに行うこととし、フェーズ完了後、発注者からの承認を得てから後続のフェーズに着手するものとする。

なお、システムに関連する異なるフェーズを同一期間に並行することや、一度完了したフェーズに戻ることはできない。

5.1. 接続フェーズ

5.1.1. 必須要件

対象システムを LGWAN 環境で利用するための動作検証を行う。

接続フェーズに関する達成水準は次のとおり。これらの水準は最低満たすべき目標値として示すものである。

(1) 動作環境設定

動作環境設定に係る要件を以下に示す。

- プロジェクト計画書に下記の要件を具体的に記述し、それに基づいて発注者の了承を得ながら作業を進めること。

(2) 接続試験

発注者が主体となって実施する接続試験に係る要件を以下に示す。

- 接続試験における具体的な手順及び結果を記入するための接続試験手順書（案）を作成すること。なお、システム操作に精通していない職員でも分かりやすい試験となるように工夫すること。

5.2. 体制及び要員

5.2.1. 必須要件

(1) プロジェクト体制

本業務の遂行に関するプロジェクト実施体制で臨むこと。

外部組織、協力会社などが存在する場合、その関係、役割、作業分担、責任範囲、指揮系統を明確にすること。

(2) 要員計画

本業務中の各フェーズを遂行するために、遂行できる要員を割り当てること。

(3) 組織管理・コミュニケーション管理方法

本業務におけるプロジェクト組織の管理方法、組織間・組織内のコミュニケーション管理方法についてあらかじめ発注者と合意すること。

5.2.2. 提案事項

上述した要件に加え、第2章で掲げた本業務の目標を達成するべく投資対効果を高めていくために、体制・要員はどうであるべきか提案を求める。

5.3. 打合せ・報告

5.3.1. 必須要件

受注者は、事業全体のスケジュール等に十分配慮し、発注者との打合せ・報告等を主体的に行うこと。

受注者は、本業務の実施にあたり、発注者で行う打合せ、報告等に関する議事録を作成し、発注者にそのつど提出して内容の確認を得るものとする。

5.3.2. 提案事項

上述した要件に加え、第2章で掲げた本業務の目標を達成するべく投資対効果を高めていくために、打合せ・報告はどのように行うべきか提案を求める。

5.4. 本業務の提供・納品物

5.4.1. 必須要件

以下に記すものを発注者が示す期限までに提供、または納品すること。

なお、中間成果物に関しては、各フェーズの完了時に提出を行うこと。内容は発注者と協議し、承認を得たものを提出すること。

(1) 対象システム

生成 AI サービス

(2) 対象システムに係る各種ドキュメント

発注者が主に想定するドキュメント成果物については下記のとおりとする。なお詳細については発注者と協議のうえ決定する。

① 接続フェーズ

成果物	内容
プロジェクト計画書	接続の方式、作業手順を定義した計画書
環境定義書	接続に関する各種定義情報をまとめたもの

② その他

成果物	内容
セキュリティ実施手順書	セキュリティインシデントが発生した場合の実施手順書
各種会議・打合せ議事録	議論や合意形成の経緯を記録したもの

第6章 その他

6.1. 契約不適合担保責任

検収後1年間において納入成果物に契約上の不適合があることが判明した場合、受注者は次のいずれかの対処を行うこと。

- 受注者の責任及び負担において、発注者が相当と認める期日までに補修を完了する。
ただし、補修に過大な費用が掛かる場合は、受注者と発注者の合意の上で契約を解除する
- 受注者と発注者の合意の上で、契約代金について不適合相当額を減額する。

6.2. その他

サービスを提供する際に必要と認められるものであって、本仕様書に定める事項に疑義が生じた場合又は本仕様書に定めがない事項については、受注者は発注者と協議し、指示を受けること。