

仕様書

1 業務名

生活保護業務における生成 AI サービス導入等業務（以下「本業務」という。）

2 業務目的・方針

本業務は、本市の生活保護業務における生成 AI サービス（以下「本システム」という。）の導入により、業務を効率化し職員の業務負担の軽減を図ることを目的とし、本システムの構築及び、これに伴う付帯作業を委託する。

3 業務委託内容

主な本システムの業務委託内容は下記のとおりとする。

- (1) 構築
- (2) マイナンバー利用事務系ネットワークへの導入
- (3) 運用・保守
- (4) 問い合わせ対応
- (5) 研修
- (6) 伴走支援及び導入効果検証

4 契約履行期間

契約締結の日から令和 9 年 3 月 31 日までとする。

5 利用場所

中福祉事務所（広島市中区大手町四丁目 1 番 1 号）

広島市役所（広島市中区国泰寺町一丁目 6 番 3 4 号）

6 システムに関する要件

(1) 基本要件

- ア マイナンバー利用事務系ネットワーク上にワークステーションを設置し、本システムを構築すること。
- イ マイナンバー利用事務系ネットワークに配置された端末から Web ブラウザ（Google Chrome 等）で本システムを利用できること（クライアントアプリの個別インストール不要であること）。
- ウ 本システムの利用アカウント数が無制限であること。
- エ 本システムの同時接続数については、ハードウェアの性能が許容する最大の接続数を提供できること。
- オ 本システムにおいて「生成 AI との対話」「RAG（検索拡張生成）」「音声データからの文字起こし」の機能をオフライン環境で問題なく利用できること。
- カ 本システム内ではノーコードで生成 AI の機能を活用したワークフローを作成し、実行できる機能を有すること。具体的な機能や実装方式については、発注者と協議のうえ決定し、別途提供スケジュールを含めて協議すること。
- キ 本システムで利用できる「対話」、「RAG」、「文字起こし」のアプリを開発・提供すること。

各機能の詳細（対応ファイル形式、文字起こし結果の出力形式、RAG 登録対象文書の要件等）については、受注者が実施する業務ヒアリングの結果を踏まえて確定すること。

(2) 基盤モデル要件

- ア 大規模言語モデル（LLM）を利用したテキスト生成機能を有すること。
- イ 利用するハードウェア上で動作する大規模言語モデルの中で、回答性能・回答速度を総合的に勘案して最適な大規模言語モデルを選定の上、提供すること。（なお、マイナンバー利用事務系ネットワークから外部ネットワークへのアクセスは行えない）
- ウ 性能は、業務文書の作成・校正・要約、資料理解に基づく提案、面談記録作成の際の音声の文字起こし等の用途において実務利用に耐える水準であること。また、実務に対する機能要件については、受注者が実施する業務ヒアリングの結果を踏まえて確定する。
- エ 氏名等の漢字のように正確性に欠くものは直接フォームに入力したり複数候補のあるものがわかるようにするなど効率的に行い正確性の向上を検討すること。また、必要な名称や町名等を取り込み容易に最新情報にアップデートできること。

(3) 生成 AI との対話要件

- ア 職員が自然言語（日本語）による入力を行い、それに対して生成 AI が自然な日本語で回答を出力する対話型インターフェースを備えること。
- イ 文字起こしデータから、既定の書式に沿ったインタビューの要約ができること。また、書式変更に伴い、発注者側での修正が行えるようワークフローをノーコードで設定できること。

(4) RAG（検索拡張生成）要件

- ア 発注者が所有する庁内文書等を取り込み、検索・参照して回答を作成できること。
- イ 回答には、参照した根拠（文章名・該当箇所・リンク等）を提示できること。

(5) 音声データからの文字起こし要件

- ア 録音された音声・動画ファイル（mp3）をシステム上にアップロードする方法やハードウェアの機能を利用し直接取り込むなど効率的な方法を検討し、高精度にテキスト（文字）へ変換できること。具体的な機能や実装方式については協議のうえ決定し、実装スケジュールを含めて協議すること。
- イ 文字起こしされたテキストデータを生成 AI 対話画面へ連携（要約等のため）できること。

(6) 機器要件

本業務に必要なハードウェアは受注者が下記ア及びイの機器と同等以上の性能を有する機器を用意すること。ただし、下記ア及びイの機器については発注者の所有するハードウェアを利用することも可能とする。また、受注者が用意する機器については MAC アドレスやスペックなどの情報を契約後速やかに提出すること。

- ア 発注者が所有しワークステーションとして用意できる端末は以下のとおり。

ハードウェア：MS-S1 MAX AI

OS：Windows11

CPU：AMD Ryzen™ AI Max+ 395

メモリ：128GB

GPU：AMD Radeon 8060S Graphics (Internal)

イ 本システムを利用する端末（ノート型パソコン）は以下のとおり。

OS：Windows10 Pro 又は Windows 11 Pro

CPU：Intel Core i3-1315U 相当以上 又は AMD Ryzen 3 7335U 相当以上

メモリ：8GB 以上

（詳細は契約後に提示する。）

(7) セキュリティ要件

以下の対応を可能にするUIを実装すること。

ア 利用者が入力した情報（プロンプト）および生成結果が、基盤モデルの学習（再学習／訓練）に利用されないこと。

イ 入力データ・出力データ・ログの保存期間、閲覧権限、利用目的（例：不正利用監視等）の扱いを明示し、設定可能であること。具体的な機能や実装方式については協議のうえ決定し、システムの仕様上実装が困難な項目については、その内容を発注者に説明したうえで合意を得ること。

ウ 機密情報の漏えいを防止する機能（例：禁止語・パターン検知、マスキングなど）を有すること。なお、システムの仕様上実装が困難な項目については、利用ルール・ガイドラインの整備および職員への研修による運用上の対策をもって代替することを可能とし、発注者に説明したうえで合意を得ること。

エ ユーザ権限管理機能を有すること。システムの仕様上実装が困難な項目については、管理用とユーザー用のアプリを作成するや運用ルールによる管理をもって代替するなど、発注者に説明したうえで合意を得ること。

オ 利用状況を可視化する機能を有すること。

カ 業務特性に応じた通信・保存データの暗号化、脆弱性対応が適切に実施されていることが望ましい。また、発注者にて作業実施が必要な場合は、受注者と協議の上適切な対応を行うこと。

7 運用・保守

(1) システム運用時間

24時間365日とする。ただし、電気設備点検等による計画停電等を除く。

(2) システム保守

ア 業務文書の作成・校正・要約、資料理解に基づく提案、面談記録作成の際の音声の文字起こし等生成AIサービスの成果物等の精度を高めるためのチューニング等（プロンプト作成の支援やRAG支援など）を1回/月以上実施すること。なお、発注者にチューニング前後の検証結果を提示するなど改善結果を報告すること。また、生成AIサービスの修正が必要な結果に対して情報収集を実施すること。

イ 不調が予見される事象を発見した場合は、対応方法について発注者と協議の上、速やかに実施すること。

ウ セキュリティ対策や不具合対応などシステムのアップデートを本システムへの影響範囲を考

慮し可能な限り行うこと。

エ その他、無償による機能追加など有効な提案があれば併せて提案し実装すること。

(3) 障害保守

ア 対応窓口を設置すること。

イ 障害発生時、初期対応として、発注者と連携して速やかに原因調査を実施し、発生箇所（ハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク）を切り分け、本システムに起因する場合は復旧の見込み時間を関係者に報告するとともに早急に対応を行うこと。

ウ 障害発生から復旧まで2時間以上要する見込みの場合は、適宜関係者に状況を報告すること。

エ 発注者と連携して情報の採取、データ整合性・不具合調査、データ復旧等を行うこと。なお、発注者にて対応が必要な場合は、対応内容について受注者と協議の上適切な対応を行うこと。

オ バックアップデータからの復旧が必要な場合は、作業内容について受注者と協議の上、対応方法を決定し、発注者にて作業が必要な場合は、その作業を行うこと。また、バックアップの具体的な仕様や実装、運用方式については、協議のうえ決定し、別途提供スケジュールを含めて協議すること。

カ 上記の対応に当たり、連絡体制を予め明確にし、関係者等へ速やかに連絡及び依頼をすること。

キ 調査の結果、本調達に含まれるソフトウェアに起因する場合にあっては、プログラム修正等の対応作業（再設定・動作確認含む）を実施すること。また、再発防止策を提示すること。

(4) 報告

受注者は障害報告を発生毎に随時行うとともに、月次の運用・保守報告を行うこと。報告内容は進捗状況や工数実績、課題管理などポイントを押さえたものとする。議事録は受注者が作成し、会議後1週間以内に発注者に提出すること。なお、報告はWeb会議の利用も考慮すること。

(5) アクセス監視

本システムのアクセスログを収集し、有事の際には発注者がアクセスログを確認できることが望ましい。なお、保存期間は1年以上とする。

(6) セキュリティ対策

受注者は、ソフトウェア等に対してパッチ適用やパターンファイルの確認を行い適切な状態を維持するための手順を提示すること。

(7) バックアップ要件

構築したアプリケーションの設定情報について、エクスポートして別の媒体にてデータ保管できること。また、有事の際にエクスポートしたデータからアプリケーション設定が復元できること。

(8) 問い合わせ対応

ア システム利用等に対する発注者からの問い合わせに対応すること。また、生成AIサービスの拡張性や汎用性などについても最新の動向を踏まえ真摯に対応すること。なお、対応はシステム構築担当者（専門的な知識を有する者）相当とし8月6日、土曜、日曜、祝日及び年末年始

を除く、平日の午前 9 時 00 分から午後 5 時 00 分まで受付すること。

イ 問い合わせのあった内容について月次報告書で対応状況を報告すること。

(9) 伴走支援

ア ユースケース創出支援として、以下の業務を実施すること。

(ア) 生活保護業務の理解に努めたうえで原課ヒアリングの実施

(イ) 生成 AI サービスの導入に適した対象業務の整理

(ウ) 実務活用に向けたプロンプト等の整備

イ 生成 AI の利用ルールおよびガイドラインの整備支援として、以下の業務を実施すること。

(ア) 他自治体における策定事例や先進的な知見に基づいた、実効性のある利用ルールの作成支援

(イ) 入力禁止情報（個人情報・機密情報等）の定義、および出力情報の取り扱い（著作権・真偽確認等）に関する指針の検討に関する支援

(ウ) 生成物の人手による確認プロセス（Human-in-the-Loop）および、リスク分類に応じた利用制限等のガイドラインへの反映に関する支援

ウ RAG（検索拡張生成）の実装に向けたデータ整備支援として、以下の業務を実施すること。

(ア) 生成 AI の回答精度向上に資する対象文書（行政資料、マニュアル等）の選定および整理の支援

(イ) 試験運用を通じた生成回答の精度検証、および検索精度の改善に向けたプロンプト等の最適化支援

エ 音声データの文字起こしの精度を向上するため以下の対応を行うこと。

(ア) 録音環境の改善について状況を整理し対応を提案すること。

(イ) その他精度を向上するための対応の検討

8 研修

(1) 市のシステム利用者に対して、本システムの運用及び操作研修を発注者が指定する場所で最低 1 回（2 時間/回程度）は実施すること。効果的な研修が可能な場合には、提案すること。なお、研修会場に関しては発注者が用意する。

(2) 上記の研修で利用する研修マニュアルを作成し、事前に電子ファイルにて配布するものとする。

(3) 会議室・プロジェクター・スクリーン・PCなどは発注者側にて手配するものとする。

(4) 研修については対象職員に対して、マニュアル等を用いて十分理解できるように実施すること。

9 運用評価

(1) 利用範囲の拡大や拡張性などを含め運用評価観点を定義し、KPI を設定すること。

(2) KPI については、システム利用による直接的な効果及び関連業務の削減など間接的な効果を総合的に評価できる指標とし、詳細は発注者と協議の上、設定すること。

(3) 運用開始時に、設定した KPI の計測方法をあらかじめ計画すること。

(4) 計測方法は、アンケートによることを可能とするが、ほかに効果的な方法を検討し適切な測定方法で実施すること。

(5) 利用状況、課題、改善計画等をまとめた中間報告を行うこと。

- (6) 成果、KPI 達成状況、リスク対応、次年度以降の提言等をまとめた最終報告を行うこと。
- (7) 最終報告については、次年度以降の展開を行う場合の要件案（機能・体制・費用感）および、導入シナリオ・ロードマップを含めて整理すること。
- (8) 運用評価に従事する者は、自治体での生活保護業務の経験を有している、または同等の知見を有するものが参画することが望ましい。

1 0 納品成果物

本業務における納品成果物は次に定めるとおりとする。受注者は提出時期に各成果物を提出する他、令和 9 年 3 月 31 日（水）までに成果品一式を紙及び電子媒体（USB メモリ等）を作成し納品すること。なお、電子媒体による納品について、Microsoft Word for Microsoft 365 MSO、同 Excel for Microsoft 365 MSO、同 PowerPoint for Microsoft 365 MSO で読み込み可能な形式、又は PDF 形式で作成し納品すること。また、納品後、発注者において改変が可能となるよう、図表等の元データも併せて納品すること。

納品成果物	提出予定時期
実施計画書	契約締結後、速やかに
実施体制図	契約締結後、速やかに
実施スケジュール管理表	契約締結後、速やかに（内容は随時更新）
研修マニュアル	研修実施 3 営業日前まで
利用者マニュアル	運用開始 3 営業日前まで
運用・保守計画書	システム構築後、運用開始前まで
システム設計書	システム構築後、速やかに
月次報告書	毎月 10 日（休日の場合は翌営業日） 令和 9 年 3 月分は最終報告書に含めて提出とする。
最終報告書	令和 9 年 3 月末
議事録	打合せや協議実施後、速やかに

1 1 業務の引継に関する事項

受注者は、本業務に係る契約が満了し、又は解除されたときは、引き継ぐべき業務の内容の詳細を記録した業務引継書を作成し、発注者に提出するとともに、十分に説明を行うこと。

1 2 留意事項

- (1) 受注者は、プライバシーマーク又は ISO/IEC27001（情報セキュリティマネジメントシステム）相当の認証を取得していることが望ましい。

- (2) 受注者は、ISO9001（品質マネジメントシステム）の認証を取得していることが望ましい。
- (3) 受注者は、AIに関する研究部門又は専門部門を有することが望ましい。
- (4) 本業務の進め方に係る協議や進行管理・成果等について、常に発注者と連携を図り、情報共有を行いながら、適切な業務が遂行されるよう、必要に応じて随時打ち合わせを行うこと。
- (5) 受注者は、本業務を通じて知り得た情報の取扱いに十分留意し、ほかに漏洩等が行われないようにすること。また、知り得た機器構成の内容、本市システムの概要及びデータ等については、第三者に公表してはならない。機密保全、情報公開に関わる全ての事項については発注者の指示に従うこと。このことは、本契約が終了した後においても同様である。
- (6) 受注者は発注者の情報セキュリティポリシーに定める事項を遵守して業務を実施すること。
- (7) 受注者は本業務に従事する者に上記留意事項(5)及び(6)について遵守する旨を誓約させること。

1.3 その他

- (1) 本業務に付随して発注者の現状を鑑み、システム導入した際に、追加費用なく別途提案できることがあれば提案すること。
- (2) 本仕様書に明記されていない事項でも、システム等を適切に動作させるために当然備えるべき性能及び機能（構造）等については完備していることとする。
- (3) 本業務の成果物のうち、受注者が従前から保有するソフトウェア、プログラム、ノウハウ、およびそれらの改変物の著作権および知的財産権は受注者に帰属する。発注者は、本業務の目的の範囲内で既存知的財産を利用する権利を有するものとする。
- (4) 本仕様書に記載のない事項については、その都度、発注者と受注者双方が協議し決定するものとする。

1.4 スケジュール

本業務におけるスケジュール（予定）は以下のとおりとする。正式なスケジュールは契約締結後に協議の上、変更となる場合がある。なお、システムは利用可能となった機能から順次使用する。

時期	摘要
令和8年7月中旬	契約
令和8年7月～8月	システム構築
令和8年8月	システム利用開始
令和8年8月上旬	研修会
令和8年8月中旬	運用開始