

生成 AI サービス導入効果検証業務委託 にかかる仕様書

奈良県総務部 デジタル戦略課

1. 業務名

生成 AI サービス導入効果検証業務

2. 適用範囲

本仕様書は、奈良県が実施する生成 AI サービス導入効果検証業務委託について規定する。

3. 背景と目的

奈良県では、庁内の働き方改革 WG などを通し各課共通・業務負荷の高い事務の洗い出しや業務見直しを行っている。令和 5 年度には 3 事務の業務細分化や DX 技術の導入に向けた検討業務を実施し、一部の分野で導入効果検証を実施した。今年度は登録データを基に回答を示す生成 AI サービスの利用や、日常業務でも利用ができるプロンプトサンプルの作成を行うなどの実証を通し、より具体的に業務で活用できるシーンの模索や職員のサービス利用を促す意識改革、生成 AI の活用を組織的に定着させる仕組みづくり、及び本年度予定している奈良デジタル戦略改訂に向けた生成 AI 活用方針の具体化を目的とする。

4. 業務内容

業務の内容は、以下の通り。各業務の具体的なサービス・支援内容について年間スケジュールを含め提案書に記載し提出のこと。なお、記載要件以外に追加・任意で実施する事項がある場合も同様に提案書に記載すること。

(1) 生成 AI サービスの提供

① 生成 AI サービスの提供要件

- ・クラウド型サービスの利用を前提とする。
- ・テキストの対話による回答生成機能(以下、Chat 機能という)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)を有するサービスのアカウントを提供すること。(操作イメージがわかるサービス画面や、テンプレートの登録機能など利用に配慮した操作補助機能について提案書に記載すること)
- ・応答履歴を保持できること。
- ・入力内容や登録データは庁内利用における精度向上のための学習を除き、言語モデルの学習に使用しないサービスであること。
- ・RAG 機能において登録できる文書ファイルの容量は全体で10GB 以上とする。
- ・RAG 機能において利用者が任意に保存エリアの階層分けやグループ分け等ができるものとする。
- ・RAG 機能において登録可能なファイル形式はテキスト、CSV、Excel、Word、PowerPoint、PDF 等とする。(登録可能な形式について提案書に記載すること)
- ・RAG 機能で生成された回答には根拠資料を確認できるように参照文書名などを回答と合わせて表示できる機能があること。
- ・管理者機能について具体的に提案書に記載すること。(ログデータの出力、利用上限と利用状況の可視化、ユーザ管理、テンプレートの共有、禁止ワード設定有無など)
- ・精度向上の工夫 提供する生成 AI サービスが有する精度向上のための機能・工夫内容について、具体的に提案書に記載すること。

- ・サービスへの接続は、県庁内の業務端末から可能とし、仮想環境を通したインターネットまたは LGWAN 環境から接続が可能なこと。
- ・庁内では GPT-3.5 を利用できる環境であるため、本調達の利用可能な言語モデルは GPT-4 以上とする。GPT-3.5等も利用可能な場合は、各機能画面から利用者が容易に設定変更可能なこと。
- ・実証期間は契約から 3 カ月以上とし、実証期間後契約期間内の継続利用ができること。(県では実証期間後に、参加職員以外に利用を広め次年度以降の事業の参考とするための意見を求めたい。なお、報告書は 2 月末時点の利用実績をもとに作成すること。)
- ・Chat/RAG 以外の機能提供があれば提案書に記載すること。
- ・利用は日本語を前提とする。多言語対応など補足があれば提案書に記載のこと。

② アカウントの容量等

- ・Chat 機能、RAG 機能併せて 5 所属 50 名を想定し、最大 50 アカウントが同時に利用可能であること。なお、最大同時接続可能数については提案書に記載すること。
- ・全体で月当たり 2,000 万トークンが利用可能なこと。

③ 導入支援業務

○実証想定所属について

本調達サービスを用いて県では委託仕様書案と議会答弁案の作成についての実証を想定している。その他生成 AI 機能の有効利用が期待できる所属例・業務例を 2 つ以上提案すること。

○導入支援

初期の利用説明会をはじめ、提供する Chat 機能・RAG 機能のそれぞれの機能と使用にあたっての留意事項を示したマニュアルを紙面で配布するとともに、実証を行う想定所属に対し、業務内容のヒアリングを行い、ヒアリング結果に基づき実証内容を整理すること。利用方法や実証内容に応じた有用なプロンプトの作成、ヒアリング結果に基づく活用手法の提案及び生成文書精度向上の支援を行うこと。ヒアリングは実証前に想定所属ごと 3 時間を想定し、実証期間中の定期的な支援頻度については提案の上、契約後協議により決定する。

このほか利用を促進するための伴走的な導入支援の提案を行うこと(事例:利用開始後に隔週など定期的にフォローアップ説明会や研修会、利用機能ごとのステップアップ研修会を実施するなど)。また、プロンプト作成支援では、状況に応じて WEB 会議形式やメールでの個別サポートを行うこと。

○組織定着支援

組織的に生成 AI サービスの活用を定着させる手法を具体的に提案するとともに職員による幅広い生成 AI サービスの活用がイメージできるよう日常業務における効果的なサービス活用シーンについてのイメージ資料等を提供すること。

なお他自治体の導入・成功事例について業務内で調査し、活用定着に対する課題や対応案については報告書に織り込むこと。

(2) プロンプトの生成業務

- (1)によって提供されるサービス及び、庁内利用中の Chat GPT(無償版)で効果的に活用できる

プロンプトサンプルを下記①、②の業務を通し作成すること。想定されるサンプルの質・量については、提案書に記載すること。

① (1)③の導入支援業務により作成するプロンプトサンプル

② ワークショップ等の開催によるプロンプトサンプルの作成

庁内で DX 導入を推進する担当者等を対象にしたワークショップを複数回開催し、プロンプト中の記載要素が回答精度向上に作用した例を明示するなどし、今後の業務効率化に有用なプロンプトの作成を行う。なお、ワークショップ終了後も職員自らがプロンプトを積極的に作成する意識づけを行い生成 AI サービスの継続的な利用を目標とする。

(3) 実証結果の分析・課題の整理・

実証内容や費用対効果の分析を行い、次年度以降の導入メリットや課題解決手法の整理を行い、生成 AI 利活用方針を作成すること。また、実証結果に基づき費用対効果も考慮の上、最適な生成 AI ソリューション(他サービスとの比較)について提案し、次年度以降、全庁での利用を促進させる手法、事例についても整理すること。なお、GPT-3.5 と GPT-4 の違いによる出力情報の差や求める回答に至るまでのプロセス数の差など、利用目的による使い分けの指針についても整理すること。

5. 実施体制

(1) 業務従事者の適格性の確保等

◇ 請負者は、契約を履行する業務に従事する個人(以下、「業務従事者」という。)として、本件業務を実施するに当たって必要な経験、資格、業績等を有する者を確保すること。

(2) 情報の保全体制

◇ 請負者は、この契約の履行に際し、知り得た保護すべき情報(契約を履行する一環として請負者が収集、整理、作成等したものであって、県が保護を要しないと確認したものを除く。)その他の非公知の情報(県から提供した情報を含む。以下、「保護すべき情報」という。)について、適切に管理すること。

◇ 保護すべき情報等の取り扱いについては、履行体制を確保し、これを変更した場合には遅滞なく県に報告をし、承認を得ること。

◇ 個人情報及び特定個人情報の取り扱いについては、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。上記の内容を実現するための体制図を提出すること。また、個人情報及び特定個人情報の取り扱いに関する具体的な実施手順、作業明細等については、事前に県と協議を行い、承認を得ること。

◇ 契約の履行中、履行後を問わず、情報の漏洩等の事故の発生やその疑い、将来的な懸念の指摘があったときは、直ちに必要な措置を講ずるとともに、県に報告すること。また、県から求められた場合は、情報の管理の履行状況等を報告するとともに、国や県による調査が行われる場合は、これに協力すること。

6. 契約と日程について

(1) 請負期間

契約締結日～令和7年3月14日(金曜日)まで

(2) スケジュールイメージ

実証期間: 契約締結後～3か月(8～10月を想定)

利用可能期間:契約期間中(提案による)

(3) 報告書等の納入期限

・中間報告書:実証開始後1か月の利用状況を元に、事業課へのヒアリングに基づいた実証内容の整理、実証成果や課題点とその改善提案を含む中間成果、後半の実証取組内容、作成済みプロンプトを10月末までに提出すること。

・最終報告書:中間報告書の内容を踏まえた取組全体の実証成果、振り返り、作成プロンプトの提供、次年度以降の生成AI利活用方針(確実な導入に向けた庁内全体への展開手法、具体的導入事例、スケジュール案、最新の動向調査)を提出すること。令和7年3月14日まで。

・概算見積書(令和7年度):実証の進捗に応じて次年度想定する活用案の予算要求情報として、10月末と11月末に提出のこと。採用サービス内容については発注者と調整のうえ段階ごとに決定すること。最終報告段階で見積内容に変更が生じる場合は最終報告書にも見積書を含めること。

(4) 納入場所

奈良県総務部デジタル戦略課 DX推進係

(5) 納入成果物

上記により調査検討した結果を「AI技術等を活用した業務効率化調査・検討事業業務にかかる業務請負報告書」として、以下により、納入すること。

- (1) 報告書(概要版):A4判横置き、2ページ程度 1部
- (2) 報告書 :A4判縦置き、10ページ以上 1部
- (3) (1)～(2)を収めた電子媒体(CD-R、DVD-R等) 1式

7. その他

- ① 請負者は、本仕様書に記載する内容に疑義が生じた段階で速やかに県と協議し、解釈、決定すること。この場合、議事要旨を作成し、県の確認を得ること。
- ② 調査検討にあたっては、県内外自治体における様々なサービス事例を有するメーカーやベンダ等、並びに国外事例等から各種情報を聴取し、反映させるとともに、調査検討の結果実現する県職員の働き方、職場環境改善により期待される効果、県民サービス向上についても提案を行うこと。
- ③ 調査検討は、できる限り客観的・定量的な指標を用いて実施すること。
- ④ デジタル戦略の基本的な考え方に基づき、システム整備そのものを本旨とせず、課題解決志向で、課題を掘り下げ、これまでの業務のあり方や進め方の見直しを前提とすること。
- ⑤ 請負者は、本調査検討の成果を公表する際は、本調査検討の成果である旨を明示するとともに、あらかじめ県に対して確認を行うこと。
- ⑥ 請負者は、県の求めに応じ、適宜、進捗状況等の報告を実施するとともに、県の施策の検討に協力すること。
- ⑦ 本仕様書記載の各種要件及び仕様書記載外の要件詳細については、別紙「提案書」の内容を原則、反映することとする。これに加え、調査検討を進める上で新たに必要となる事項については、県と協議の上、決定することとする。

別記

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 乙は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による事務の実施に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないように、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

(秘密の保持)

第2 乙は、この契約による事務に関して知り得た個人情報を他に漏らしてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても、また同様とする。

(収集の制限)

第3 乙は、この契約による事務を行うために個人情報を収集するときは、当該事務の目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

(目的外利用・提供の禁止)

第4 乙は、甲の指示がある場合を除き、この契約による事務に関して知り得た個人情報を契約の目的以外の目的に利用し、又は甲の承諾なしに第三者に提供してはならない。

(漏えい、滅失及びき損の防止)

第5 乙は、この契約による事務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失及びき損の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(従事者の監督)

第6 乙は、この契約による事務を処理するために取り扱う個人情報の適切な管理が図られるように、従事者に対して必要かつ適切な監督を行わなければならない。

2 乙は、この契約による事務に従事している者に対し、在職中及び退職後においても当該契約による事務に関して知り得た個人情報を他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないこと、個人情報の違法な利用及び提供に対して罰則が適用される可能性があることその他個人情報の保護に関して必要な事項を周知しなければならない。

(複写又は複製の禁止)

第7 乙は、この契約による事務を処理するために甲から引き渡された個人情報が記録された資料等を甲の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

(再委託の禁止)

第8 乙は、甲が承諾した場合を除き、この契約による事務については自ら行い、第三者にその取扱いを委託してはならない。

(資料等の返還等)

第9 乙は、この契約による事務を処理するために、甲から提供を受け、又は乙自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を、この契約の完了後、直ちに、甲に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、甲が別に指示したときは、当該指示に従うものとする。

(取扱状況についての指示等)

第10 甲は、必要があると認めるときは、随時、個人情報の取扱状況について、乙に対して、必要な指示を行い、若しくは報告若しくは資料の提出を求め、又は調査をすることができる。この場合において、乙は、拒んではならない。

(事故発生時における報告)

第11 乙は、この契約に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれのあることを知ったときは、速やかに、甲に報告し、甲の指示に従うものとする。

(損害賠償等)

第12 乙は、その責めに帰すべき事由により、この契約による事務の処理に関し、甲又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。再委託先の責めに帰すべき事由により、甲又は第三者に損害を与えたときも、また同様とする。

2 甲は、乙がこの個人情報取扱特記事項の内容に反していると認めるときは、契約の解除又は損害賠償の請求をすることができるものとする。

別紙

情報セキュリティに係る特記事項

本業務委託の履行にあたり、奈良県情報セキュリティポリシーを遵守すること。特に下記の事項については留意すること

記

(認定・認証制度の適用)

第1 個人情報等を取り扱う場合、ISO/IEC27001、ISMS 認証またはプライバシーマーク等の第三者認証を取得していることを明示すること

(情報へのアクセス範囲等)

第2 取り扱う情報の種類、範囲及びアクセス方法を明確にすること(どの情報をどこに保存しているか、誰がどのようにアクセスできるのか明示すること)

(再委託先の情報セキュリティ)

第3 再委託する場合は、元請けと同等以上の情報セキュリティ対策が確保されていること(再委託先がISO/IEC27001、ISMS 認証またはプライバシーマーク等の第三者認証を取得していること)を明示すること

(情報セキュリティ事故発生時の対応)

第4 情報セキュリティ事故またはそのおそれを覚知した場合は、直ちに発注者側担当者に連絡するとともに、発注者と連携して迅速な対応を行うこと

(電子メール利用時の遵守事項)

第5 インターネットメール送信時には、送信先メールアドレスに間違いがないか十分に確認すること。また、外部の複数の宛先にメールを送信する場合は、BCCで送信すること

(郵便等利用時の遵守事項)

第6 郵便やファックスを送信する場合は、送り先や内容に間違いがないよう複数人で確認すること

(コンピュータウイルス等の不正プログラム対策)

第7 奈良県の情報を取り扱うサーバーや端末等にはウイルス対策ソフトを導入するとともに、不正アクセスがな

いか監視すること

2 奈良県の情報を取り扱うサーバーや端末等で使用する OS やソフトウェアは、常に最新の状態に保つこと

(情報の持ち出し管理)

第8 仕様書等で定める場合を除き、奈良県の情報を外部記録媒体等で持ち出しすることを禁止すること

(契約満了時のデータ消去)

第9 契約満了後、特記ある場合を除き、委託先端末等に保存されている個人情報等は完全に消去の上、消去証明書を提出すること

(準拠法・裁判管轄)

第10 データセンターを利用する場合、データセンターが国内の法令及び裁判管轄が適用される場所にあること

(契約満了時のアカウント削除)

第11 クラウドサービス等でその利用を終了する場合、アカウントが正式に削除・返却されたことを明示すること