

生成 AI サービス導入支援業務仕様書（案）

1 業務名

生成 AI サービス導入支援業務

2 発注者

福島県（以下「甲」という。）

3 事業の目的

本業務は、庁内業務の効率化および公共サービスの向上を目的として、職員が安全に利用可能な生成 AI サービスを導入し、RAG（検索拡張生成）を含む生成 AI 活用の有効性・リスク・運用方法を検証（実証）するものである。実証により得られた利用状況・ユースケース・効果測定・課題等を分析・評価し、次段階の本格導入に向けた要件・体制・運用ルール・ガバナンスの整理を行う。

また、本県における生成 AI の利活用を継続的に拡大するため、部局横断での活用促進施策（企画・周知・コミュニティ形成・ユースケース創出・定着化）を実施し、県庁内および市町村への今後の展開に向けた知見の整理・蓄積を行う。

4 履行期間

契約締結日から令和 9 年 3 月 31 日（水）まで

5 業務範囲

受託者（以下「乙」という。）は、次の業務を実施する。

- (1) 生成 AI サービスの導入・提供
- (2) RAG 機能の構築・運用
- (3) 運用・保守・サポート
- (4) 伴走支援
- (5) 研修等の企画・実施
- (6) 利用状況・効果・リスク等の分析、報告書作成

6 生成 AI サービス（SaaS 型）の機能要件

- (1) 基盤モデル・提供形態
 - 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 GPT、Gemini 等、業務利用実績のある大規模言語モデルを利用できること。利用可能なバージョンを明示し、バージョンアップの考え方も提示すること。
 - 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、企画立案等の用途

- において実務利用に耐える水準であること（提案時に根拠・評価情報を提示すること）。
- エ プロンプトテンプレートを登録・共有・共同編集できること（部局や職種別テンプレート等）。
 - オ SaaS 型で提供され、庁内ネットワーク端末から Web ブラウザ（Google Chrome 等）で利用できること（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）。
- (2) データ取扱い・機密保護
- 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、甲の要件に合わせて設定可能であること。
 - 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、外部送信抑止、機微情報マスキング、利用ポリシーによる制御等）を有すること。
 - エ 利用者認証は不正アクセス防止策等を有する、セキュリティに十分配慮した仕組みであること。
 - オ ユーザー権限管理（RBAC 等）、管理者権限の分離、監査可能な管理操作ログを提供できること。
 - カ 通信・保存データの暗号化、脆弱性対応方針、インシデント対応手順を明示すること。
- (3) ログ・利用状況の可視化
- ア 誰が・いつ・どの機能を使ったかが把握できるユーザログの閲覧・エクスポート機能を有すること。また利用状況の分析ができるようにすること。
- (4) 利用者数・利用量
- ア 利用アカウント数は 100 ユーザー以上が利用できるようにすること。
 - イ 同時接続について、50 ユーザー以上の同時利用に耐えること。
 - ウ 月間の利用上限（入力＋出力の合計）をトークン数または文字数で明示し、100 アカウント規模の実証に必要な量を確保すること（目安：全体合計で月 2,000 万文字相当以上、1 ユーザーあたり月 15 万文字相当以上）。
 - エ 上記の「文字数⇔トークン」の換算根拠、超過時の扱い（追加購入単価、制限挙動、下位バージョンに切り替わる等）を提案書に明記すること。
- (5) サーバ所在・準拠法
- ア 日本国内にサーバを設置していること、または準拠法が国内であること等、公共機関利用に必要な法令・契約上の統制が可能であること。

7 RAG（検索拡張生成）機能要件

(1) 目的

本実証における RAG は、庁内保有文書・FAQ・通知・要領等を主な対象として、生成 AI を業務で活用する際の検索・参照・回答生成の実用性を検証することを目的とする。あわせて、RAG の設計方針、運用方法、評価手法およびデータ整備ルールについて実証を通じて整理し、将来的な本格導入の可否や要件検討に資する知見を得る。

(2) RAG の機能

- ア 甲が指定する庁内文書（例：要綱、手引き、マニュアル、FAQ、過去照会、議事録等）を取り込み、検索・参照して回答できること。
- イ 回答には、参照した根拠（文書名に加え、可能な範囲で該当箇所・リンク等）を提示できること。
- ウ 文書更新（差し替え、追加、削除、版管理）の機能や運用方法について提示できること。

(3) アクセス制御

- ア 利用者が権限を有しない文書を根拠として回答・表示しないこと。
- イ 部局・権限等に応じたアクセス制御が可能であること。

8 運用・保守・サポート要件

(1) サポート窓口

- ア 問い合わせ窓口（メール等）を有し、利用者・管理者からの問い合わせに対応すること。
- イ 受付時間、一次回答目標、エスカレーション、障害時の連絡体制を提示すること。

(2) 運用保守

- ア 障害・性能劣化・仕様変更等の通知、計画停止の事前連絡を行うこと。
- イ セキュリティパッチ、脆弱性対応を実施すること。
- ウ 監査や説明責任に資する運用（ログ保全、設定変更履歴、レポートイング）に対応すること。

(3) 伴走支援

以下を「伴走支援」として提供すること（例：月次定例、随時相談、改善提案）。その他、事業の目的達成に必要な支援を提案すること。

- ア ユースケース創出支援（部局ヒアリング、業務選定、テンプレ整備等）
- イ 利用ルール・ガイド整備支援（入力禁止情報、出力の取扱い、人手確認、リスク分類等）
- ウ RAG データ整備支援（対象文書選定、ドキュメントクレンジング等）
- エ 効果測定支援（KPI 設計、アンケート、業務時間削減推計、改善提案）

9 研修・展開支援

- (1) 庁内職員向けの活用促進・定着のための施策（研修やイベント等）を企画・提案し、

実施・運用支援を行うこと。

- (2) 県庁内での活用事例、ルール整備、RAG の考え方、導入時の留意点を共有する、市町村職員向けのオンライン研修を1回実施すること。県が蓄積したノウハウを市町村へ展開し、住民サービス向上につながる活用を促すことが目的である。

1 0 分析・評価・報告

- (1) 実証の評価観点を定義し、KPI を設定すること。
- (2) 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。
- (3) 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。
- (4) 最終報告においては、本格導入を行う場合の要件案（機能・体制・費用感）および段階的導入シナリオ、RAG の本格導入に向けた検証結果を含めて整理すること。

1 1 提出物（成果物）

電子データにより次のものを提出すること。

- (1) 導入計画書（体制、スケジュール、教育計画）
- (2) 運用設計書（アカウント/権限、ログ、サポート、障害対応、データ取扱い）
- (3) 研修資料一式（録画・教材・テンプレ・事例集）
- (4) 月次（または隔月）利用状況レポート
- (5) 中間報告書、最終報告書

1 2 その他（契約・準拠等）

- (1) 本業務に関し、乙は国・国内の関連ガイドライン等を踏まえた提案・運用を行うこと。
- (2) 本仕様書に定めのない事項または疑義が生じた場合は、甲乙協議の上決定する。
- (3) 本業務に要する経費は、原則として乙の負担とする。