

生成 AI 等による申請・相談の デジタルサポート導入及び運用保守業務委託仕 様書

提案書作成における留意点

- 県は、受託事業者の決定通知後、業務委託先候補事業者の提案内容を踏まえ、本提案要求仕様書をもとに調達仕様書を作成し、調達仕様書及び提案書を本業務の仕様として業務委託契約を締結するものとする。
- 本仕様書中に「提案事項」として指定された内容については、提案書に該当部分を分かるように（通し番号「P-xx」を記載）したうえで、必ず提案に含めること。
- 本仕様書の要求要件にない事項で、受託事業者が独自に追加をした提案がある場合は、提案書中の該当箇所に「追加提案」と表記すること。
- 提案書で提案された取組については、本業務の中ですべて実施することとし、別途費用が必要な場合は必ずその旨を記載すること。別途費用の有無についての記載がない追加提案については、貴社が提示した見積の範囲内であるとみなす。

令和8年4月

埼玉県企画財政部行政・デジタル改革課

目次

1. 業務の概要	1
1.1. 目的	1
1.2. 契約期間	1
1.3. 全体スケジュール	2
2. 生成 AI の機能要件等	3
2.1. 本県の端末要件	3
2.2. 県民向けの端末要件	3
2.3. 本県が保有する情報を踏まえた回答	3
2.4. 回答精度向上の仕組み	4
2.5. 管理者の管理機能	4
2.6. その他機能	4
3. 非機能要件	5
3.1. 情報漏洩の不安のないセキュアな環境	5
3.2. 利用者数等	5
3.3. 生成 AI の利用データ量	6
3.4. 運用時間	6
3.5. 信頼性要件	6
3.6. 利用規約変更時の通知	6
4. 設計・開発段階	7
5. 運用・保守段階	8
5.1. 定例会の実施	8
5.2. 研修の実施	8
5.3. 個別支援の実施	8
5.4. 実施報告・分析	8
5.5. 障害対応	8
5.6. 問い合わせ対応	8
6. 納品要件	9
6.1. 納品条件	9
6.2. 納品形式	9
6.3. 納品場所	9
6.4. 納品物	9
7. 実施体制	11
7.1. 実施体制	11

1. 業務の概要

本仕様書は、埼玉県（以下「本県」という。）の「生成 AI 等による申請・相談のデジタルサポート導入及び運用保守業務委託」（以下「本業務」という。）に関し、必要な仕様を定めるものである。

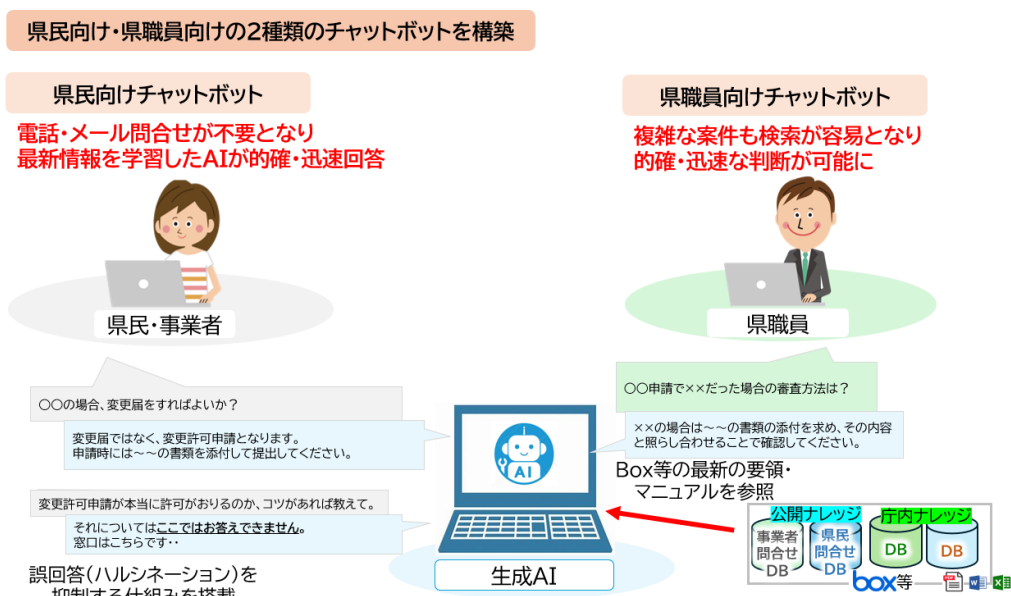
1.1. 目的

以下に示す図 1「構築イメージ」のとおり、県民向け及び職員向けチャットボットをそれぞれ構築する。

県民向けチャットボットは本県公式ホームページから利用でき、県民からの相談等を24時間365日サポートする。

また、職員向けチャットボットは、職員が業務に必要な法令やマニュアル等の情報検索を生成 AI がサポートすることにより業務の高度化・効率化を図る。

本業務では令和8年度に3部局の3業務程度に導入し、令和9年度以降は順次導入業務を拡大し、最終的に本県の全業務において利用可能にすることを想定している。



1.2. 契約期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

1.3. 全体スケジュール

本業務における全体スケジュールは、以下に示す図2「想定スケジュール」のとおりである。事業の実施においては、このスケジュールを参考に具体化するとともに、本県の承認を得て、計画的に進めること。

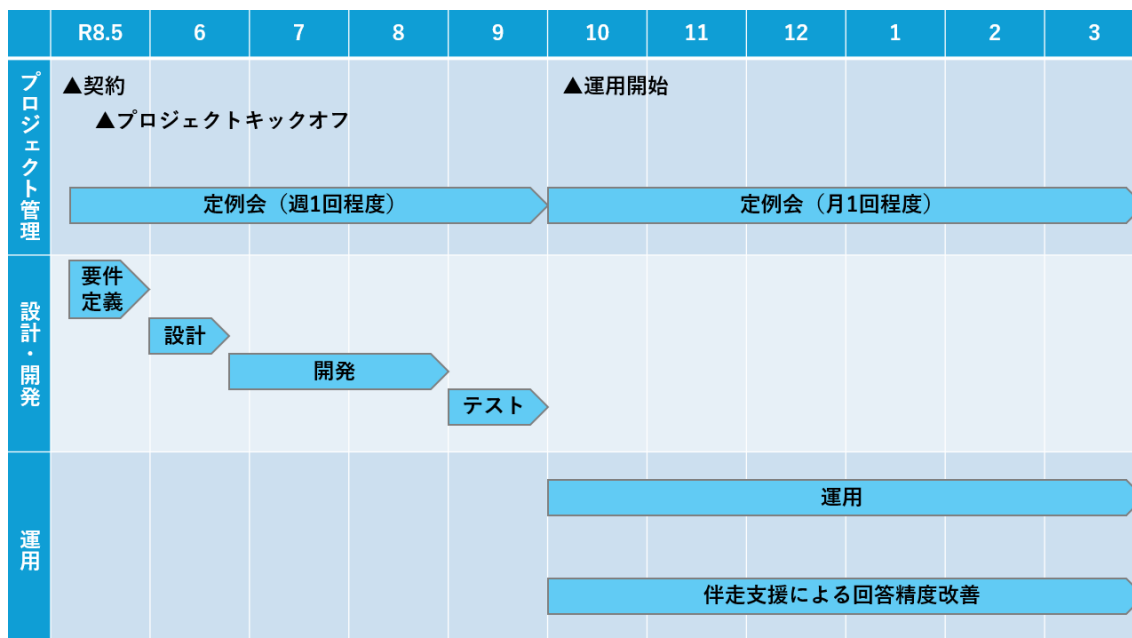


図2 想定スケジュール

- 提案依頼事項

P-01 会社概要について

貴社の会社概要や ISMAP、ISO、プライバシーマーク等の取得状況を記載すること。

P-02 類似業務の受注実績について

国や地方自治体等における類似業務について、受注実績を提示すること。

※受注実績がない場合は、その旨を提案書に記述すること。

P-03 スケジュールについて

本業務の実施スケジュールを提示すること。

2. 生成 AI の機能要件等

2.1. 本県の端末要件

- (1) Windows11 に対応すること。
- (2) Microsoft Edge の最新リリース（又は直近の 2 つのリリース）に対応すること。

2.2. 県民向けの端末要件

- (1) パソコン、スマートフォン、タブレット端末で利用できること。
- (2) アプリケーションをインストールすることなく、次の汎用的な Web ブラウザから利用できること。
 - (ア) Microsoft Edge
 - (イ) Google Chrome
 - (ウ) Firefox
 - (エ) Safari
- (3) 利用者が入力するパソコン、スマートフォン、タブレット端末に応じて、適切なサイズに画面調節されること。
- (4) 利用者の入力画面は、直観的に操作できるよう分かりやすさに十分配慮すること。

2.3. 本県が保有する情報を踏まえた回答

- (1) AI エージェントや RAG 等の手法により、本県の組織内情報に基づいて回答するチャットボットを利用できること。

なお、「AI エージェント」とは質問の意図を理解し、自律的に「質問者への聞き返し」「適切なナレッジソースの選択」などの行動をとることができ、外部システムとの連携が可能なものなどを想定している。
- (2) 部局別・事務別など用途に応じて参照する組織内情報（ナレッジ）の保存領域を分けることができ、回答生成時にも参照先を切り替えられること。
- (3) 参照させるデータのアップロードを分かりやすく簡易な操作で行えること。
- (4) 回答生成時に参照した文書を利用者が確認できること。
- (5) ハルシネーションを最小限にするため、参照するドキュメントの中に根拠が見つからない場合には、回答が不明であることを回答できること。
- (6) アップロード可能なファイルサイズの上限は 50MB 以上とすること。
- (7) アップロードするファイルの拡張子は .pdf/.csv /.pptx /.docx /.xlsx/.txt/.png/.jpg/.jpeg に対応すること。
- (8) ドキュメント内に表形式で記載されたデータを認識可能であること。
- (9) 最新情報を引用するため、Web 検索を用いた回答生成が可能であること。
- (10) 指定した特定の Web サイトを参照しての回答生成が可能であること。
- (11) 本県が利用している Box 社が提供するクラウドストレージサービス「Box」と連携し、Box 上のファイルを参照して回答が可能であること。

(12) ログインして利用する県職員が過去の自身の質問内容を確認できること。

2.4. 回答精度向上の仕組み

- (1) 開発段階において本県の意見を踏まえた回答精度向上の取組が実施できること。
- (2) 運用開始後も本県が単独で回答精度向上を行えること。

2.5. 管理者の管理機能

- (1) 部局課などの組織やユーザ単位、もしくは月単位でのトークン数（文字数）の使用上限を設定できるなど、利用上限の管理機能を有すること
- (2) ユーザ単位での利用状況や利用内容などのログが確認できること。
- (3) 生成 AI との会話のログを.csv/.xlsxのいずれかの形式で出力できること。
- (4) アカウントの追加や削除を行えること。

2.6. その他機能

- (1) 生成 AI のモデル（LLM）を複数使用できること。
- (2) 生成 AI のモデル（LLM）のアップデートに適宜対応すること。
- (3) システム連携等の開発にも対応できる環境を用意すること。

● 提案依頼事項

P-04 県民向けチャットボットの掲載方法について

本県公式ホームページに県民向けチャットボットを掲載する際の掲載方法や UI のイメージを提示すること。

P-05 AI エージェントについて

AI エージェントの活用方法と、期待される効果を提示すること。

P-06 回答生成時のナレッジ表示について

ハルシネーション対策を行うため、利用者へ参照したナレッジを表示する方法を提示すること。

P-07 ハルシネーションの防止について

参照したナレッジの中に回答の根拠が見つからない際の回答を制御する方法と、その際の回答内容のイメージを提示すること。

P-08 特定の Web サイトを参照した回答生成について

十分な回答精度を維持して参照可能なウェブサイトの階層の深さ(数)を提示すること。また、特定のドメインの特定の階層以下を指定して参照させることができる場合、その旨を

明示すること。

P-09 回答精度向上方法について

開発段階・運用段階のそれぞれにおいて実施可能な回答精度向上の手法を実施主体(貴社/本県)と併せ具体的に提示すること。

※回答精度向上の手法が Web サイトを参照させる場合と PDF 等のドキュメントを参照させる場合で異なるのであれば分けて記載すること。

P-10 生成 AI のモデル(LLM)について

利用可能な生成 AI のモデル(LLM)の種類・バージョンを列挙し、単価や特徴と併せて提示すること。

3. 非機能要件

3.1. 情報漏洩の不安のないセキュアな環境

- (1) 入出力内容を生成 AI の学習等に利用されないこと。
- (2) データの処理を終えた後に入出力内容が LLM サーバに保存されないこと。
- (3) 受託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。
- (4) SSL 通信等による安全な接続を行うこと。
- (5) 日本国の法律および締結された条約が適用される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。
- (6) サービス、ポートは、必要なものに限定すること。
- (7) ソフトウェアは、脆弱性に対するセキュリティ更新プログラムが提供されるものであること。
- (8) データを保管する際に暗号化していること。
- (9) 管理者ごとに ID を付与できること。

3.2. 利用者数等

- (1) チャットボットは県民向け、職員向けにそれぞれ3業務分、合計6つのチャットボットの開発を行うこと。

なお、将来的に全業務で利用可能にすることを想定しているため、その際にはすべての業務に関する質問を1つのチャットボットで回答できるようになることが望ましい。

- (2) 県民が利用する際にアカウントの作成が不要であること。
- (3) 本県職員200人以上が利用できること。同時接続型ライセンスによる場合には、50人以上が同時に利用できること。

なお、将来的に全職員が利用可能にすることを想定しているため、同時接続数型ライセンス等の発行アカウント数に拠らない料金体系が望ましい。

- (4) 県民が1業務あたり月200件以上利用できること。
- (5) 職員が1業務あたり月700件以上利用できること。

3.3. 生成 AI の利用データ量

- (1) 上記の利用者数等を踏まえて、十分に利用できる文字数・会話数等を確保すること。
なお、将来的な全業務での利用について、現時点で利用データ量に制限が見込まれる場合は、実現に向けた計画を示すこと。
- (2) 利用上限の変更に対応すること。

3.4. 運用時間

- (1) システムは原則として24時間365日利用できること。

3.5. 信頼性要件

- (1) 99.5%の稼働率を目標とすること。なお、稼働率とは「サービスの提供時間から障害等によりサービスを提供できなくなった時間を除いた時間の割合」とする。なお、サービスを提供できなくなった時間は障害を検知した時間から障害が解消された時間までの間とする。

3.6. 利用規約変更時の通知

- (1) サービスの利用規約（個人情報の取扱いに関する規定を除く）を変更する場合、書面、電子メール又はサービス上への掲載により利用規約を変更する旨及び変更後の本利用規約の内容並びに変更の効力発生時期を事前に県に通知するよう努めること。ただし、サービス利用者に不利益を及ぼすものでない変更は除く。
- (2) 個人情報の取扱いに関する規定の変更を行うときは、サービスの利用規約の効力発生の日前までに通知することが望ましい。

● 提案依頼事項

P-11 将来的な利用範囲拡大の手法について

本県の全業務でチャットボットを利用することとなった際の構成イメージを提示すること。

P-12 利用上限の設定について

利用上限の設定・変更の手法、利用上限を追加する場合の単価について提示すること。

P-13 見積について

本業務における貴社の見積書を、提案書とは別に提出すること（様式任意、「別添資料1」とする）。開発に要する費用やライセンス料、利用可能量（会話量、文字数量等）を明示する

こと。

※1 会話の考え方や、文字数等消費の考え方等、利用量積算の考え方を提示すること。

P-14ランニングコストについて

令和9年度に必要な費用を明示すること。なお、令和9年度の業務は、業務期間は12か月とし、業務数は以下の2パターンを想定してそれぞれのコストを記載すること。

※利用件数は令和8年度と同様に、県民向けが1業務あたり200件/月、職員向けが700件/月とする。

■本業務から2業務を追加し、合計で5種類の業務に対応するパターン

(様式任意、「別添資料2」とする)。

※本県職員利用者数は350人以上、同時接続型ライセンスによる場合には、100人以上の同時利用を見込むこと。

■本業務から7業務を追加し、合計で10種類の業務に対応するパターン

(様式任意、「別添資料3」とする)。

※本県職員利用者数は700人以上、同時接続型ライセンスによる場合には、170人以上の同時利用を見込むこと。

4. 設計・開発段階

4.1. 定例進捗会議の実施

- (1) 定例の進捗状況確認会議を開催し、本業務全体の進行手順の確認、進捗状況の確認、進行上の課題への対応策の協議を行うこと。なお、進捗状況確認会議は必要に応じて追加開催すること。
- (2) 進捗状況確認会議などにおいて使用する資料は、受託者が用意するものとし、また、当該会議の記録は、受託者が原則として3営業日以内に作成し、本県の承認を得ること。
- (3) 会議については、原則として、県がホストとなるWeb会議で実施する。なお、対面会議が必要と県が判断した場合には、対面で実施すること。また、原則としてペーパーレスで行うこと。

5. 運用・保守段階

5.1. 定例会の実施

- (1) 定例会を開催し、利用状況の分析・報告、課題への対応策の協議などを行うこと。
- (2) 定例会などにおいて使用する資料は、受託者が用意するものとし、また、当該会議の記録は、受託者が原則として3営業日以内に作成し、本県の承認を得ること。
- (3) 会議については、原則として、県がホストとなるWeb会議で実施する。なお、対面会議が必要と県が判断した場合には、対面で実施すること。また、原則としてペーパーレスで行うこと。

5.2. 研修の実施

- (1) 本県職員が構築するサービスをスムーズに使用できるよう、生成AIの基本的な知識やサービスの使い方などの研修を実施すること。
- (2) オンラインで行った研修は録画し、その動画を県に提供すること。
- (3) 研修会資料を県に提供すること。

5.3. 個別支援の実施

- (1) 本県職員がサービスをスムーズに使用できるよう、チャットボットの開発を行う業務ごとに伴走支援を行うこと。
- (2) チャットボットの回答精度の向上が必要な業務には適宜個別支援を行うこと。

5.4. 実施報告・分析

個別支援の実施報告を行うとともに、機能改善や更なる普及啓発の参考となるよう、状況分析を行うこと。ただし、本県が受託者におけるアクセスを制限した領域については分析の対象から除くこと。

5.5. 障害対応

- (1) 障害の原因がシステムに起因する場合は、速やかに原因を担当課（行政・デジタル改革課）に報告するとともに、プログラム又はデータの修正等により復旧を行うこと。短時間の復旧が見込めない場合は、完全復旧より業務の復旧を最優先とすること。
- (2) 障害の検知、原因、対処、再発防止策等の情報を復旧後速やかに報告書にまとめて提出すること。

5.6. 問い合わせ対応

本契約で導入するシステムの管理者（行政・デジタル改革課）、利用者からの質問に対して対応できる体制を整えること。

● 提案依頼事項

P-15 定例進捗会議・定例会の実施について

定例進捗会議・定例会の頻度や内容等について提示すること。

P-16 伴走支援の内容について

サービス利用時に実施可能な伴走支援の内容を記載すること。

6. 納品要件

6.1. 納品条件

ドキュメント類については、各成果物の電子データ 1 式を納品すること。

6.2. 納品形式

- (1) 納品物は電子ファイルで納入するものとし、全て日本語表記とすること。
- (2) 納品物は、「Microsoft Word」、「Microsoft Excel」、「Microsoft PowerPoint」を利用したファイル形式で作成すること。それ以外の形式での提出を希望する場合は個別に確認すること。
- (3) 電子ファイル（DVD-R）の納品物は、ファイルの構成等が分かるようインデックスやディレクトリ構成の説明資料を添付しておくこと。
- (4) 納入媒体のうち電子ファイル（メール等）とした媒体は、電子メールやファイル送信システム等により本県が指定する宛先に送付すること。
- (5) 納入媒体のうち電子ファイル（DVD-R）とした媒体は、「Microsoft Windows」で読込可能な DVD-R にデータを書き込んでレーベル等に納品物名が分かるようにし、正副各一式を納入すること。

6.3. 納品場所

紙等の納品物については、以下の場所へ納品すること。その他の成果物については、プロジェクト計画書作成時に本県と協議のうえで決定する。

納品場所 〒330-9301 埼玉県さいたま市浦和区高砂 3-15-1
埼玉県庁本庁舎 2 階 行政デジタル改革課執務室

6.4. 納品物

6.4.1. 納品物要件

- (1) 各ドキュメントの作成においては、本県と、ドキュメントの構成及び内容について十分に協議を行い、サンプルドキュメント等により最終成果物の完成イメージを事前に本県に確認すること。
- (2) ドキュメントの作成においては、各ドキュメントの利用者のレベルを想定して、誰もが理解できる内容とすること。

6.4.2. 納品物一覧

以下の納品物を提出期限までに本県に提出すること。提出時期の期日は、プロジェクト計画書作成時に本県と協議のうえ決定する。

No	成果物	内容	提出時期
1	プロジェクト計画書	・プロジェクトの目的、成果、実施体制、実施スケジュール等を示した資料	契約後 1週間以内
2	設計資料一式	・システムの基本設計、詳細設計等をまとめた資料	設計段階
4	システムテスト資料一式	・システムのテスト内容をまとめた資料	システムテスト段階
5	運用資料一式	・マニュアルやライセンス証書等をまとめた資料	納品段階
6	研修資料一式	・職員研修に使用する資料	研修時
7	課題管理表	・設計・開発段階、運用・保守段階の課題をまとめた資料	定例会時
8	定例会資料一式	定例会の資料や課題管理表など定例会で使用した資料	定例会時
9	議事録	会議開催の際に作成する議事録	定例会後1週間以内
10	業務完了報告書	・仕様書に示されているすべての要件が実現されていることを確認したうえで、業務の完了を報告する資料	検収段階

7. 実施体制

7.1. 実施体制

- (1) 受託者は、本業務の実施に当たっての責任者を配置すること。
- (2) 受託者は、業務遂行における体制を明確にし、作業に従事する者（責任者を含む）の名簿とその連絡先を明記したプロジェクト実施体制表を、本契約締結時に提出すること。
- (3) 原則として、契約期間を通じ、業務遂行における体制の変更は認めない。ただし、やむを得ない事由が生じた場合は、本県に申し出ること。
- (4) 本県との連絡対応の窓口を一本化し、即時に対応できる体制を確立すること。

- 提案依頼事項

P-17プロジェクト実施体制について

貴社が想定している本業務における「プロジェクト実施体制表」を、県側の役割も含めて具体的に提示すること。

※提案者側の体制については、従事者の所属、役職、氏名を記載すること。

※プロジェクトマネージャー及びプロジェクトリーダーについては経歴、業務実績等について具体的に示すこと。