

# 仕様書（案）

## 1. 事務事業名

岡山市 RAG システム提供業務委託

## 2. 業務の背景と目的

岡山市第六次総合計画では、AI や RPA などのデジタル技術を活用し、業務の効率化を促進することを目指している。人材の希少化が進む中で、質の高い行政サービスを維持するためには、職員が生産性の高い業務に専念できる環境を整えることが不可欠である。

本業務委託では、必ずしも職員が行う必要のない作業を自動化することで作業負担を削減することを目的としている。特に、職員同士の問い合わせ対応の自動化を目指している。

職員同士の問い合わせはマニュアルや規則に基づく回答が中心であり、生成 AI を活用することで迅速かつ正確に処理することが可能となる。この取組みにより、職員の対応時間を削減し、生産性の高い業務に専念できる環境を実現する。

## 3. 業務の概要

### (1) 本業務委託の主な内容と対象業務

RAG システムを提供し、設定した回答精度の目標値を達成するために評価、改善の伴走支援を委託するもの。

本業務委託の対象業務については次のとおり。

- ・本市人事課及び給与課等における問い合わせ対応業務（主に旅費関係を想定）
- ・本市デジタル推進課における問い合わせ対応業務（主に庁内システム、ネットワーク関係を想定）

### (2) ユースケース

職員が、(1) の対象業務に関する質問を入力する。それに対して、LLM が予め登録された学習用ファイルを基に、自動で回答を生成する。

### (3) 期間

契約締結日から令和9年3月31日

### (4) 計画概要

受託者が企画提案した計画を基に、詳細な日程を委託者と協議のうえ決定する。

キックオフ会議：契約締結日から2週間以内

事務局及び関係部署による検証開始：令和8年5月上旬

職員による使用開始：令和8年7月上旬

### (5) 同時接続数

30 接続以上（本契約内）

今後、委託者の必要に応じて、別途費用により同時接続数を増やせること。

### (6) 本委託業務の伴走支援業務で扱う学習用データ

約 50 ファイル、1 ファイルあたり 10MB 程度を想定

学習用データは以下のようなデータを想定しているが、主に取り扱うデータは①②を想定しており、③については、受託者との協議により伴走支援の範囲を設定するものとする。

①表形式の FAQ のようなもの

②条例・規則・要綱・事務マニュアルなどの主にテキストで構成されたもの

③システムの操作マニュアルなどの図が多いもの

システムの機能要件としての学習用データの数量等及びストレージ容量については、3(12)の⑦⑧を参照すること。

#### (7) 想定利用頻度

1人あたり1週間に1回程度利用する。ただし、1回の利用で複数回の質問・回答の往復が想定される。

#### (8) 本市の環境

##### ①クライアント端末

OS: Windows11 Professional (64bit)

ブラウザ: Microsoft Edge

Office ソフト: Microsoft365

##### ②ネットワーク要件

インターネット環境で利用するものとし、L2WAN での利用はない。

#### (9) セキュリティ要件

①利用できる LLM の中に、以下の全てを満たす LLM があること。

- ・国内リージョンであること
- ・GPT-4o と同等以上の性能を有すること

②入出力内容が AI の学習に利用されないこと。

③入出力内容が LLM サーバに保存されないこと。

④受託者が提供する RAG システムはクラウドサービスとし、RAG 機能を有する生成 AI サービスの提供に関して ISO/IEC27017 を取得していること。

⑤受託者が提供する上記④のクラウドサービスは、以下の全てを満たすこと。

- ・準拠法が日本法であること
- ・国際裁判管轄が東京地方裁判所であること

#### (10) 学習用データ

①既存の法令、本市の規則やマニュアル類とする。

②RAG システムにアップロードしたものを使用することとする。セキュリティ上の理由から、本市の既存のファイルサーバや WEB サーバに保存しているファイルを参照して使用することは想定していない。

③学習用データの登録及び削除については、RAG システムにおける管理者及び登録・削除権限があるユーザーのみが行えることとし、RAG システムを使用するだけの一般ユーザーは行えないこととする。

#### (11) RAG システム管理機能

①委託者が定める管理者により、ユーザー管理（追加、削除、変更、使用権限の付与等）が容易に行えること。

ユーザーの追加については、個別の手動追加や CSV ファイル等の読入による一括追加ができること。ユーザーの削除については、個別の手動削除や削除ユーザーを複数選択して一括削除できること。

RAG システムに登録しているユーザー情報については、Excel ファイル等で全件出力できること。

- ②本委託業務における RAG システムのユーザー数は次を想定している。
  - ・令和8年4月～令和8年6月：300人程度
  - ・令和8年7月～令和9年3月：8,000人程度今後、委託者の必要に応じて、別途費用等によりユーザー数を増やせること。
- ③ユーザーごとに設定できる使用権限は、少なくとも次の3種に対応すること。
  - ア. 管理者権限（イ、ウの権限、ユーザーの登録・削除・変更が可能）
  - イ. 登録・削除権限があるユーザー（学習用データの登録・削除が可能）
  - ウ. 一般ユーザー権限
- ④管理者は、一般ユーザーごとに、利用できる学習用データを制限できること。
- ⑤利用状況・アクセスログ等の確認が可能であること。
- ⑥利用履歴（利用ユーザー、利用日時、入出力内容等）をログとして蓄積し、管理者において、当該ログを CSV ファイル等で出力できること。
- ⑦システム使用料を、消費文字数（またはトークン数）による従量制としている場合、予め管理者が設定した利用上限文字数（トークン数でも可）を超過しないように、ユーザーの利用制限をする機能（警告や利用停止等）があること。

#### (12) RAG システムの機能

- ①プロンプトに対応する学習用データが存在しない場合には、可能な限り一般的な知識から生成しないようにできること。
- ②事前にアップロードした学習用データに基づき、回答を生成できること。
- ③学習用データには、少なくとも以下のファイル形式が利用可能であること。  
【ファイル形式】  
Excel/PowerPoint/Word/PDF/CSV/txt
- ④回答に使用した学習用データのファイル名を、回答と共に明示できること。  
また、ファイル名からリンクして参照元の学習用データを閲覧できること。
- ⑤学習用データを業務単位でフォルダ等に格納し、その業務単位ごとに検索を行うなど、必要な情報のみを含んだ質問を作成できること。
- ⑥学習用データを格納するフォルダ等については、管理者が必要に応じて任意に追加・削除できること。
- ⑦学習用データについては、本市がその時点の契約により利用できるストレージ容量まで数量等に制限なく格納できること。また、1つの学習用データの容量に制限がないこと。
- ⑧ストレージの容量については、今後、委託者の必要に応じて、別途費用により容量を増やせること。
- ⑨一般ユーザーは、生成 AI が作成した回答について、管理者にフィードバック（参考にならなかった、参考にならなかった等）をできること。
- ⑩職員が入力した質問内容と、生成 AI の回答内容を電子データで出力できること。

- ①RAG システムに登録した IP アドレスからのアクセスのみを許可する機能を有すること。ただし、任意のタイミングで IP アドレスの登録及び登録解除が可能であることとし、この機能を利用しない場合は、IP アドレスによるアクセス制限を設けないことと同義とする。

#### (13) 伴走支援/運用サポート

- ①RAG システムの操作マニュアル（管理者、登録・削除権限があるユーザー、一般ユーザー）を電子データで提供すること。
- ②契約期間中、事務局からの各種問合せに対応すること。
- ③各種問合せの方法については、電話、メールとすること。ただし、受託者が他の方法を希望する場合は、事務局と協議のうえ決定することとする。
- ④本市では、質問数に対する正答率を回答精度とし、その回答精度の目標値を設定する想定だが、回答精度の目標値、評価及び改善については、受託者が企画提案した考え方や手法を基に、委託者と協議のうえ決定すること。
- ⑤回答精度を上げるための方法（質問の作成方法、学習用データの修正及び構造化等）について、事務局からの質問に随時回答し、また、提案すること。
- ⑥契約完了日までに設定した回答精度の目標値を達成できない場合は、原因と対策の報告書を作成し、本市に提出すること。  
達成できた場合は、達成に寄与した要因と手法の報告書を作成し、本市に提出すること。

#### (14) 報告会

##### ①定例会

月1回程度を目安に、必要に応じて委託者と定期的な情報共有、回答精度の目標達成に向けた評価結果や改善方法の状況報告、進捗・課題管理の報告・打ち合わせを行うこと。

##### ②事業実施報告会

契約期間完了日を目途に事業実施報告書を作成し、委託者に報告すること。

##### ③議事録作成

定例会やその他の打合せを行った場合は、3営業日以内に議事録を作成し、委託者の承認を得ること。

#### (15) 稼働時間

原則として、24時間365日稼働とする。ただし、事前に計画されたシステム停止等は除く。

#### 4. 本業務委託の作業場所等

本業務委託の作業場所、その他必要となる環境については、委託者と協議のうえ、原則として受託者の負担により用意するものとする。

必要な資料（書類等、記録媒体等を含む）は、受託者の負担で作成するものとする。

委託者が合意すれば、オンライン形式の打ち合わせも可とするが、打ち合わせに必要なライセンス費用等は受託者の負担とする。

#### 5. 実施体制

### (1) 受託者側の体制

本業務委託を進めるにあたり、受託者は従事する作業要員から、委託者との情報共有、進捗・課題管理を行うリーダーを1名選出すること。岡山市が管理する施設への常駐は不要とするが、「3. 業務の概要（14）報告会」に加え、必要に応じた打ち合わせ等を実施できる体制をとること。

なお、委託者が合意すれば、オンライン形式の打ち合わせも可とする。

### (2) 委託者側の体制

事務局：政策局政策部デジタル推進課

関係部署：政策局政策部行政改革推進室、総務局総務部人事課、給与課

## 6. 成果物

本業務委託が想定する成果物は以下のとおりである。成果物を作成し、委託者の検収を受けること。また、提案内容に応じて追加で作成する成果物がある場合は、提案書にその旨を記載すること。

### (1) 着手時（契約締結日から2週間以内に実施予定のキックオフ会議時に提出）

#### ①実施体制図

本業務委託に従事するリーダーや各作業要員の役割等を明記したもの。

#### ②作業要員一覧表

作業要員の職名、氏名、年齢、実務経歴、保有資格等を記述したもの。

#### ③業務実施計画書

本業務委託の範囲、作業構成、スケジュール等の本業務委託全体の実施計画を示したものの。

### (2) 随時（事務局の質問への準備完了時や定例会時に提出）

#### ①RAG システムの操作マニュアル

事務局及び関係部署による検証や、職員による使用を開始する日までに、操作マニュアルを提出すること。

#### ②事務局の質問に対する回答資料

#### ③RAG システムの構築状況や課題、伴走支援、運用サポートにおける状況報告書等

### (3) 完了時（契約期間の末日までに提出）

#### ①業務完了報告書

本業務委託の履行状況を記述したもの。

#### ②その他

「3. 業務の概要」に関連して作成した資料を含むすべての提案書、報告書、議事録等

### (4) 全般

成果物の仕様等

#### ①成果物は特に指定がない限り電子データとし、すべて日本語表記とすること。

なお、原則として日本産業規格A列4番（印字文字が極小となるなどの弊害が生じる場合には、A列3番とする）の用紙への印字を前提として作成すること。

#### ②電子データの作成にあたっては、原則として「Microsoft 365」で利用可能な保存形式とすること。ただし、セキュリティ設定の関係上、マクロ機能を含まない状態

とすること。

- ③電子データは特に指定がない限り、CD-R(W)または、DVD-R(W)に保存して納品すること。
- ④成果物に修正等がある場合は、修正後の全編を速やかに提出すること。
- ⑤提出する電子データは、事前に受託者において最新の不正プログラム対策ソフトウェアと、その最新のパターンファイルによる検査を行い、ウイルス等のマルウェアが付着していないことを確認すること。また、受託者は検査日や検査に用いたパターンファイルのバージョン情報等を記した資料を添付すること。
- ⑥本業務委託に基づき受託者が納品するドキュメント等の所有権及び著作権その他の権利は、委託者へ納品した時点をもって、委託者に移転し帰属する。ただし、RAGシステムのパッケージの仕様情報に係る著作権に限り、受託者に留保されるものとする。

## 7. 検収の完了

委託者による成果物の承認をもって、検収の完了とする。

## 8. 納入場所及び作業窓口

政策局政策部デジタル推進課（岡山市北区大供一丁目1番1号 岡山市役所本庁舎4階）

## 9. 秘密の保持

- (1) 受託者は、業務上知り得た秘密・個人情報を本業務委託以外の目的に使用し、又は第三者に漏らしてはならない。
- (2) 受託者は、業務の遂行にあたっては「個人情報の保護に関する法律」（平成15年法律第57号）及び「岡山市情報セキュリティポリシー」を遵守し、取得した個人情報は、その取扱いに最大限の注意を払うこと。
- (3) 受託者は受託情報を保護するため、委託者と「個人情報の保護に関する法律」（平成15年法律第57号）に基づく「市の保有する個人情報の取扱委託に関する覚書」を締結しなければならない。

## 10. 特記事項

### (1) 再委託

本業務委託について再委託が必要となる場合は、提案書に再委託を行う業務の内容及び委託予定先を記載し、事前に委託者の承認を得ること。なお、再々委託は認めない。

### (2) 情報の管理

委託者から提供する資料等については、情報漏洩を防止するための適切な措置を講じること。受託者は、本業務委託を遂行するにあたって知り得た情報を、委託者の書面による承諾を得ることなくその目的外に使用し、又は第三者に提供若しくは利用させてはならない。また、受託者は本業務委託の履行上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。本業務委託を完了した後も、また同様とする。

### (3) 作業要員の交代

本業務委託の成否は相談対応を行う受託者作業要員のスキルによるところが大きい。そのため、作業要員の業務スキル、デジタル技術への知見、コミュニケーションスキル等の不足が業務遂行に影響を及ぼすと委託者が判断した場合、作業要員の交代に関する協議に応じること。

#### (4) 対象業務の拡大

本委託業務における対象業務は「3. 業務の概要 (1) 本業務委託の主な内容と対象業務」のとおりだが、RAG システム構築後に対象業務の拡大を想定していることから、対象業務を柔軟に拡大できること。