

# 泉佐野市 業務支援 A I サービス提供業務 仕様書

## 1 業務概要

### (1) 業務名称

泉佐野市 業務支援 A I サービス提供業務

### (2) 契約期間

契約締結日から令和 9 年 3 月 31 日までとする。

## 2 業務の目的

行政事務に欠かせない地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）や地方公務員法（昭和 25 年法律第 261 号）だけでなく、地方税法（昭和 25 年法律第 226 号）や社会福祉法（昭和 26 年法律第 45 号）等の関連法令を含め、泉佐野市が保有する条例規則を網羅し、かつ各種要綱や専門職のノウハウ等を最新の A I（以下「業務支援 A I」という。）に学習させることにより、この業務支援 A I に職員だけでなく市民からの問い合わせ対応や指導を行わせることで事務負担の軽減のみならず事務の効率化を進め、ここ数年以内に予想される経験年数の豊富な職員の大量退職する時期に合わせて残った職員で不適切な行政事務が発生しないよう、業務支援 A I の適切な使い方を在職する職員に学習させると共に実質的な業務のサポート及び支援させることを目的とする。

## 3 業務内容

### (1) 業務支援 A I サービスの提供

ア) 原則として LGWAN 側で提供されるチャットサービスとする。ただし本市のインターネット側へ接続する GIP アドレス等で安全に個人情報を取り扱えるような制御及び利用ができるときは、この限りではない。

イ) 現時点で業務支援 A I を、本市の市民が利用することは想定していない。

ウ) 業務支援 A I サービス利用開始までの導入支援及びサービス導入後の学習支援を含むものとする。

### (2) 業務支援 A I の導入に伴う職員への研修実施

ア) 全職員（約 1,000 名）を対象とした業務支援 A I の適切な使い方の研修開催。

イ) 業務支援 A I の機能を紹介すると共に、活用法を含むアドバイス等の支援。

ウ) 個人情報等を業務支援 A I 以外の A I サービスで取扱うことの危険性について教示。

### (3) 業務完了図書の提供

業務支援 A I の各種利用マニュアル及び研修資料等に関するデータの提供

## 4 業務支援 A I サービスの基本仕様

### (1) 想定する言語モデル

Google 社が提供する Gemini3Pro 又は OpenAI 社が提供する ChatGPT-5 相当性能、若しくはそれ以上の性能を持つ大規模言語モデルとし、基本的な仕様は次のとおりとする。

なお、業務支援 A I サービスの利用料等を勘案しサービス提供者が業務に支障がないと考える範囲で性能が劣るモデルを併用するサービスの提供は可とする。

- ア) 職員からの問合せや相談に対して適切にアドバイス等を返すことができる業務支援 A I とし、各種個人情報を含むドキュメント等のテキスト化や分析等もできる仕様とする。
- イ) 各種問合せ等に対応する返事の正答率は「不明」と回答するものも含めて正答率が 80% 以上を目指すサービスとする。

## (2) 利用・動作環境

原則として LGWAN ネットワーク環境 (α') から接続できるクラウドサービスとして利用できること。業務支援 A I サービスを使う対象職員数は概ね 1,000 人が個々に保有する端末から操作するが、瞬間的な利用人数は約 50 人程度と想定している。

## (3) ユーザーアカウント

- ア) 職員側から接続する 1 以上のユーザーアカウントで瞬間同時接続数が 50 程度可能であること。
- イ) サービス提供者または職員側の管理用に接続する 1 以上のアカウントを用意すること。

## (4) 利用上限

月に利用可能な文字数（入力文字数及び出力文字数を含む。）は 500 万文字以上であること。ただし、文字数が無制限の利用が可能である場合は高評価とする。

なお、利用可能文字数が為替レートにより変動する場合は、その変動が合理的と認められる範囲でなければならない。また利用可能文字数が変動する場合においても、サービス提供料金に変動が生じないこと。

## (5) 管理機能

利用履歴（利用アカウント、利用日時、プロンプト内容、回答内容、利用文字数等）を記録及び蓄積し、管理用アカウントからのアクセスまたは CSV ファイル出力等による確認ができること。

## (6) セキュリティ

- ア) 職員が入力したプロンプトやファイル等が提供元 A I 事業者等に学習されないこと。
- イ) 提供する業務支援 A I のサービスは国内であることを問わないが、取扱う個人情報等データの保存先は国内に所在地を置き、管轄裁判所は日本国内であることが望ましい。
- ウ) 必要なセキュリティ及び災害対策等の措置が講じられていること。
- エ) ウイルス、情報漏洩及び不法侵入等の対策が施されており、常に最新の状態が保持されていること。
- オ) 以下のいずれかの認証を受けていることが望ましい。
  - ・ 政府情報システムのためのセキュリティ評価制度 (ISMAP)
  - ・ 情報セキュリティマネジメントシステムに関する国際規格 (ISO/IEC27001)

- ・ クラウドサービスに関する情報セキュリティ管理策のガイドライン規格 (ISO/IEC27017)

## (7) 運用サポート

- 業務支援A I サービスに対する照会や障害・災害発生時等、本市からの問い合わせに対応できること。
- 操作マニュアル（管理用、一般用）を提供すること。
- 業務支援A I サービスは24時間365日稼働することが望ましい。ただし、メンテナンス等についてはこの限りではないので、本市に通知のうえで実施すること。

## 5 導入及び運用実績

提供するサービスは、過去3年以内に類似のものも含めて3件以上の導入及び運用実績を要するもので、少なくとも1件以上の国又は地方公共団体等の導入及び運用実績があること。

## 6 留意事項

- 受託者は、本業務を遂行するにあたり関連の法令及び本仕様書を遵守するとともに、本市の意図及び目的を十分に理解した上で、適切な人員を配置し、正確に業務を行わなければならない。
- 本市と連絡調整を十分に行い、円滑に業務を実施し、必ず試験運用期間を含め令和8年9月末までに業務支援A I の利用環境を整えなければならない。
- 受託者は、本市が業務支援A I サービスを利用して締結した契約書等（受託者と本市との間の契約を除く。）に含まれる情報等を機密として扱い、契約目的以外の利用や第三者への提供を行ってはならない。
- 本業務の遂行上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。契約期間の終了又は解除後も同様とし、本市の許可なく第三者に閲覧、複写、貸与または譲渡してはならない。従事する者が離職した場合も同様に遵守させること。
- 本業務の受託者は、原則として本業務の全部若しくは大部分を一括して第三者に委託し、または請け負わせることができない。ただし、市が認めた場合は、業務の一部を第三者に委託し、または請け負わせることができる。
- 前項の場合において、本業務の受託者（一部再委託または下請け等の者を含む。）は、本市の入札参加資格等を停止されている者が受注することができない。
- 本業務に係る成果物及び報告書等の著作物または所有者等の権利は、全て本市に帰属するものとする。ただし、受託者以外で取扱いしている権利を利用した場合については、この限りでないが、発注者が当該成果物を本市内で継続的に利用（複製、配布等）できる権利を確保するものとする。
- 業務支援A I を本市HP上で展開している市民向け手続き検索サイトの代替サービスとして分析又は提案を妨げるものではない。（参考：[https://www.gaas-port.jp/27\\_izumisano/](https://www.gaas-port.jp/27_izumisano/)）
- 本仕様書に明記されていない事項は、本市と受託者との別途協議事項とする。