

生成 AI 利用環境整備委託業務仕様書

1 目的

職員が一般業務の文書作成等、日々の業務を実施するにあたって、生産性の向上・効率化に取り組むための支援ツールとして、生成 AI を利用できる環境を整備する。

○ 目指す姿

- ・ 多くの職員が生成 AI を円滑に活用できる環境が整備されている。
- ・ 職員が生成 AI を理解し、様々な業務で有効に活用することにより業務効率化が図られている。
- ・ 生成 AI の活用による情報漏洩その他の問題が生じていない。

なお、広島県行政デジタル化推進アクションプランを確認の上、県のデジタル化推進に関する方針や生成 AI 環境を整備する意図等について、十分な理解をした上で提案をすること。

関連 URL : <https://www.pref.hiroshima.lg.jp/soshiki/265/digital-actionplan.html>

2 委託業務名

生成 AI 利用環境整備委託業務

3 委託期間

委託契約日から令和 7 年 3 月 31 日

4 予算上限額

金 9,293 千円以内（消費税および地方消費税を含む）

5 業務の概要

生成 AI は、今後、様々な場面で活用されることが予想される一方で、情報漏洩や正確性の問題、著作権などの権利関係等について懸念されていることから、本県においては、一定のセキュリティが確保された環境下において、令和 5 年 7 月から 9 月まで生成 AI を試行的に導入し、その活用結果等を取りまとめた（別紙参照）。

については、試行の結果を踏まえ、セキュアで効果的に生成 AI を利用できる環境を整備するため、次の要件を満たすサービスを提供する。

(1) 基本仕様

① 利用環境

- ・ 希望する県職員（400 人以上を想定）が利用できること。
 - ・ 月 4,500 万以上のトークン数（入出力合計）が利用できること。
 - ・ 職員が容易に利用できるユーザインタフェースであること。
 - ・ 他のサービス利用者とのサーバ共用などを原因とした生成 AI へのアクセス遅延等が発生しないこと。
 - ・ 7 月からサービス提供を行うことができるよう準備すること。
- なお、具体的な利用開始時期は県と協議して決定する。

② 管理者機能

- ・ 使用状況がわかること（トークン利用数、会話数、利用料金等）。
- ・ 県の管理運用の事務を最小限に抑えるため、アカウントの登録などが容易であること。
また、アカウントの登録方法については個人情報（個人メールアドレス等）を用いないこと。
- ・ 予算額に応じた利用上限を超過しない機能を付与するなどの措置を講じること
- ・ アクセスログ（利用アカウント、アクセス時間）をアカウントごとに取得すること。
なお、プロンプトや生成した回答の保存・取得は個人情報が含まれる可能性があるため不要。

③ セキュリティ要件

- ・ Azure OpenAI サービスを利用し、監査目的のための 30 日間のデータ保存をしない設定とすること。また、日本リージョン対応とすることとし、Azure 環境は受託者で用意すること。
- ・ 情報漏洩などを防止するため、入力情報等が機械学習に利用されないなどの措置を行うこと。
- ・ ISMS（ISO/IEC 27001）に加え、ISMAP、ISMAP-LIU 又はクラウドサービスにおける第三者認証（ISO/IEC 27017）を取得していること。
- ・ 本システム上に保存されたデータについては、本業務の関係者以外が閲覧・取得できないこと。なお、契約終了後、受注者側に保存されているデータ等は発注者に受け渡すとともに、受注者側においては削除することとし、その際には暗号鍵を削除するなどの簡易かつ確実な対応により、保存した情報を復元困難とする管理を行うこと。
- ・ グローバル IP アドレスによる接続制御など、業務目的外の生成 AI の利用を制限する対策を講じること。

(2) 提案に基づく付加機能等

職員が一般業務の文書作成等、日々の業務を実施するにあたって、生産性の向上・効率化に取り組むための支援ツールとなるような付加機能等を有すること。

本県としては次のような例を想定している。

【内容例】

- ・ 試行結果（職員の認識、スキル）を踏まえた、職員が効果的に生成 AI を利用できるサポートや利用促進策（活用事例集の提供や、研修の実施等）の提供等。
- ・ 個人情報の誤入力を防ぐ機能や誤入力した場合、アラートを発報する機能等。
- ・ Microsoft 等から生成 AI に関する新たなサービスがリリースされ、当業務の遂行に効果があると認められた際の、当該サービスの提供等についての対応。
- ・ 業務の効率化や、利活用促進につながる機能（プロンプトのテンプレート、RAG 等）の提供等。

(3) 本県の端末要件

- ・ Windows10、Windows11 に対応すること。
- ・ Microsoft Edge の最新リリースに対応すること。

6 業務執行体制

- (1) 定期的に協議を実施できる体制を整備すること。
- (2) 本業務を確実に実施・履行する組織体制及び連絡体制を示すこと。
- (3) 受託者が作業するための環境（作業場所、機器等）は、原則として提供しないが、発注者や関係事業者との会議を行うための会議室や操作研修を実施する場合の会場については、発注者が用意する。

7 契約に関する条件等

(1) 再委託

受託者は、第三者に契約の履行を委託し又は請け負わせてはならない。

ただし、特別の事情があるときは、あらかじめ再委託の相手方、再委託を行う業務の範囲、再委託の理由及び予定金額について記載した書面を提出し、発注者の承諾を得ること。

(2) 業務の履行に関する措置

① 本業務（再委託した場合を含む。）の履行につき著しく不相当と認められるときは、県は、受託者に対して、その理由を明示した書面により、必要な措置を取るべきことを要求することができる。

② 受託者は、上記要求があった時は、当該要求に係る事項について対応措置を決定し、その結果を、要求があった日から10日以内に県へ書面で通知しなければならない。

(3) 本業務の実施に当たっては、労働基準法、労働関係調整法、最低賃金法、その他関係法令を遵守すること。

(4) 本業務の実施に当たっては、関係法令、県の会計・財務規定に従った処理を行うこと。

日本国における法定通貨（円）により、1か月以上の単位で請求書により請求すること。

また、外国為替レートの影響を受けないこと。

なお、本業務に係る請求については、令和7年4月30日までに請求を完了すること。

(5) 機密の保持

受託者は、本業務（再委託をした場合を含む。）を通じて知り得た情報を機密情報として扱い本業務の目的以外に利用し、又は第三者に提供してはならない。また、本業務に関して知り得た情報の漏えい、滅失、き損の防止、その他適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。本業務終了後も同様とする。

(6) 著作権等の取扱

① 第三者が権利を有する著作権（写真、音楽等）を使用する場合には、著作権、肖像権等に厳重な注意を払い、当該著作物の使用に関して費用の負担を含む一切の手続きを受託者において行うこと。

② 本仕様に基づく業務に関し、第三者との間で著作権に係る権利侵害の紛争等が生じた場合には、当該紛争等の原因が専ら県の責任に帰す場合を除き、受託者は自らの責任と負担において一切の処理を行うこと。

(7) 個人情報の保護

本受託業務内で新たに取得した個人情報及び、受注時に県が提供する個人情報等について、別紙の「個人情報取扱特記事項」及び「情報セキュリティに関する特記事項」を遵守し、適切に管理を行うこと。なお、本事業受託期間終了後に県の指示に基づいて適切に返却又は破棄すること。

8 成果物について

以下の成果物を提出期限までに本県に提出し、最終的な成果品を納期までに納品すること。提出時期の具体的な期日は、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	利用、管理方法に係る資料	マニュアル等	6 月中
3	提案に基づく付加機能等に係る資料	同上	プロジェクト計画書提出時に協議
4	会議資料、議事録	会議で使用した資料、議事録	会議終了後 1 週間以内
5	業務完了報告書	業務の完了を報告する資料	検収段階

9 留意事項

- (1) 受託者は、県と連絡調整を十分に行い、円滑に業務を実施すること。
- (2) 受託者は、業務実施過程で疑義が生じた場合は、速やかに県に報告し協議を行い、その指示を受けること。
- (3) 受託者は、委託業務上発生した障害や事故については、大小に関わらず県に報告し、指示を仰ぐとともに早急に対応を行うものとする。
- (4) その他、本契約の範囲内において、この仕様書に記載のない事項については、発注者と受託者において協議し、決定する。

生成AIの活用に向けた令和5年度試行結果について

1 試行期間

令和5年7月～9月

2 試行参加所属

活用を希望した各局(計100所属程度)

3 調査結果

- (1) 利用者のうち、約40%が「想定していた効果があった」と回答し、利用可能な所属の半数以上が日常的に使用、資料作成や議事録の要約、プログラミングコードの作成といった利用場面において、時間短縮などの効果を感じていた。また、利用者の半数以上が試行期間後の継続利用を希望している。
- (2) 他方、約25%は、「トークン数制限により満足な回答が得られるまでに文字制限に到達してしまった」、「既知の質問に対する回答が不正確」など、「想定していた効果がなかった」などの声があった。
- (3) また、その他の意見として、「実際の業務で活用するためには保有するファイルやデータの読み込みが必要」といった声があったほか、的確な回答を得るためのノウハウがないことや、生成AIに不向きな内容(最新情報や固有名詞に関する情報検索等)に利用することで想定した効果が出ていない状況も見受けられた。

4 今後の方向性

- 3 (1) について、有効な活用業務や効果的なプロンプト(質問入力)を整理し、フォーマット化して庁内に周知するため、各局の効果的であった利用方法を活用して、具体的な業務フローに生成AIを実践的に組み込む場合の手法や課題等を検証。
- 3 (2) について、利用者の使いやすさの向上を図るため、「文字制限の拡張」や「レスポンス時間の短縮」などの基本的な利用環境の向上などの改善方法を検討。
- 3 (3) について、実践的な業務活用への対応を図るため、庁内データの活用が可能な生成AI環境の構築に向けた調査・検討を行うとともに、利用等に関するルールの再整理。

5 試行後のアンケート調査結果

(1) 利用頻度

- | | |
|---------------|-----|
| ① ほぼ毎日利用している | 1% |
| ② ときどき利用している | 57% |
| ③ 最初に1度利用しただけ | 35% |
| ④ 利用していない | 7% |

○ 利用しない理由

- ・ 利用できそうな業務がない。
- ・ 満足できる適切な回答が得られない。
- ・ 県庁内データの活用ができないため、効果が薄い など

(2) 利用効果

- ① 効果があった 39%
- ② 効果がなかった 26%
- ③ その他 35%

○ 効果的な利用に関する意見

- ・ 文書作成の補助（要約、言い換え、翻訳、文案作成）
- ・ アイデア出し（考えの整理、壁打ち、ペルソナ分析、デジタルツールの活用案提示）
- ・ プログラミングコード等の生成（マクロ、VBA等の生成） など

○ 効果的でない利用に関する意見

- ・ 検索（最新情報、正確性が必要な情報）、数学的な計算 など

○ その他意見

- ・ トークン数制限により満足な回答が得られるまでに文字制限に到達した
- ・ 既知の質問を試してみたが、回答が不正確だった など

(3) 試行期間後の利用希望

- ① 利用したい 56%
- ② 利用したくない 1%
- ③ まだ決めかねている 32%
- ④ その他 11%

○ その他意見

- ・ 利用ガイドラインにおいて、生成した内容は外部資料に利用しないこととしており、内部資料としてしか扱えないため、活用しづらい
- ・ 的確な回答を得るためのノウハウがない
- ・ 入力の手間が多く、生成された文章の校正作業を加味すると時間短縮の効果は低い