

武藏野市 FAQ・RAG 検索システム提供役務 仕様書

令和 7 年 12 月 17 日

武藏野市総務部情報政策課

1.件名

武蔵野市 FAQ・RAG 検索システムサービス提供役務

2.概要

職員からの問合せに対し、FAQ 検索および RAG（Retrieval Augmented Generation）による応答を行う自動応答システムを導入する。

自然言語処理技術を用いて質問文の「文脈・意味」を捉え、FAQ 回答の提示や、根拠ファイルを基にした回答生成を可能とするものとする。行政情報を扱うことから、回答内容の信頼性、操作性、セキュリティに配慮されたシステムであること。庁内での利用を想定し、LGWAN 環境で利用可能であること。

※学習データの外部利用を禁止するなど、自治体利用に適した構成であること。

3.契約期間

令和 8 年度 令和 8 年 4 月 1 日から令和 9 年 3 月 31 日まで

令和 9 年度 令和 9 年 4 月 1 日から令和 10 年 3 月 31 日まで

令和 10 年度 令和 10 年 4 月 1 日から令和 11 年 3 月 31 日まで

4.サービス利用期間

令和 8 年 6 月 1 日から令和 11 年 3 月 31 日まで

※構築期間は市と協議すること。

5.履行場所

市指定場所

6.サポート対応日及び対応時間

以下に定めるとおりとする。ただし、本仕様書各項目において、別途定めるものについては当該定めに従うものとする。

(1) 対応日

月曜日から金曜日まで

ただし、年末年始（12 月 29 日から 1 月 3 日までのことをいう。）、祝日を除くものとする。

(2) 対応時間

9 時から 17 時まで

※電話対応時間は平日 9:00～17:00 とし、電子メールは随時受け付けること。

7.システム概要

(1) 対象

- ・市職員
- ・想定される全利用者数 1,500 人

(2) 利用方法

- ・一般利用者は LGWAN 環境から利用できること。
- ・管理画面は LGWAN 環境から利用できること。
- ・LGWAN 環境における利用は、仮想ブラウザを必要としないこと。

(3) 利用時間

- ・原則として 24 時間 365 日（システムメンテナンスの時間を除く。）

8.適用範囲

本仕様書は、本システムの導入準備業務及びサービス提供全般に適用する。

9.本業務について

本業務内容は、次の通りである。

(1)導入準備業務

①FAQ リストの整備

- ・初期 FAQ 案は本市が作成し提供する。受注者はその整備を行いシステムへ登録すること。
- ・初期 FAQ および専門用語等の辞書登録を行うこと。
- ・本番稼働前に 2 週間程度の仮稼働期間 を設け、FAQ データの最終調整・回答精度検証を行うこと。

②システムの導入作業及び初期設定

- ・システムは LGWAN-ASP として LGWAN 環境で利用可能であること。
- ・通信は SSL 等により暗号化され、国内リージョンで運用されること。
- ・初期設定・画面調整・辞書設定等を行い、利用可能な状態にすること。

③会議の開催

- ・必要に応じて協議を行う。議事録は受注者が作成し本市の承認を得る。

④マニュアルの納品

- ・一般ユーザー向け・管理者向けマニュアルを作成・納品すること。
- ・本市の要請に応じ、職員向け研修を実施できること。

(2)運用開始時期

- ・令和 8 年 6 月当初までに運用開始できる状態とする。
- ・運用開始までの期間は準備期間とし、維持管理費（月額利用料）は発生しない。

(3)システム機能要件

別紙 1 「FAQ・RAG システム調達 機能要件一覧」のとおり

10.納品物

- 導入準備業務完了時には下記を納入すること。
- ・一般ユーザー向けマニュアル
 - ・運用管理者マニュアル
 - ・FAQデータ、類義語辞書等（システムに登録し納品すること）
 - ・打合せ議事録

※各種データは電子データでの納品とする。

11. 支払方法

支払いは半期ごとに受注者から請求書を徴し、翌月末までに処理する（年2回払い）

12.特記事項

- (1)個人情報については、特記仕様書によること。
- (2)個人情報以外の情報については、下記のとおり取扱うこと。
- A 業務を受注した者及びその従事している者は守秘義務を負うこと。
 - B 市から提供された情報資産の保護対策を講じること。
 - C 市から提供された情報資産については、契約終了時に返却すること。
 - D 情報セキュリティに係る事故が発生した場合は、事故の内容及び想定される影響について直ちに市に報告すること。また、その対応策について早急に検討し、市に報告すること。
 - E 情報セキュリティ事故の発生時の事故責任を明確にすること。

13.その他

- (1)受注者は本市の情報セキュリティポリシーに定める事項を遵守して業務を実施すること。
- (2)本仕様書に記載のない事項について疑義等が生じた場合、本市と受注者で協議の上で決定すること。

以上