

## 業務委託仕様書

### 1 業務委託名称

令和 8 年度大阪市における生成 AI 活用に関するロードマップ作成等支援業務委託

### 2 背景

近年、生成 AI 技術は急速に進展しており、国内外の行政機関や民間企業において、業務効率化、情報整理、文書作成支援などへの活用が広がっている。国においても、生成 AI の利活用に関するガイドラインや事業者向け指針が示されるなど、行政分野への導入を見据えた制度整備が進められている。

本市では、令和 6 年度以降、生成 AI を活用した文書作成支援機能の庁内展開や、RAG (Retrieval-Augmented Generation) による専門分野への生成 AI 活用の実証に取り組んできた。また、少子高齢化や人口減少社会を背景とし、労働人口の減少への対応が急務となっていることから、限られた人的資源を最大限に活用し、市全体の業務効率化、サービス向上を図るため、今後は一層積極的に生成 AI の導入・活用を推進していく方針である。

本市では現在、「大阪市共通クラウド」上で庁内ネットワーク及び一部の公開系ネットワークに対応した業務システムを運用しており、令和 10 年 1 月からは「大阪市統合プラットフォーム」および「汎用オンラインストレージ」の全職員による利用開始を予定している。これらの環境には、生成 AI や AI エージェント機能を活用できる環境が含まれている。加えて、これらの環境にとどまらず、技術進展や業務の変化に応じて、今後より多様な環境においても生成 AI の活用可能性を幅広く検討していく必要がある。

このような背景を踏まえ、本市では、生成 AI (AI エージェントを含む) を市施策に効果的かつ効率的に取り入れていくために、これまでの取組や実証から得られた成果や知見・課題も踏まえ、業務の特性やニーズに応じた最適な展開方法や活用の方向性を戦略的かつ体系的に検討した上で、職員にとっての指針となる「生成 AI 活用に関するロードマップ」を策定する必要がある。

### 3 本市が抱える課題及び業務の目的

#### (1) 既存及び将来の大阪市情報基盤環境における生成 AI 活用の課題

- ・ 一般的な文書作成補助をする生成 AI やテキストデータから音声を生成する生成 AI は、全職員が利用可能な環境を「大阪市共通クラウド」上にデジタル統括室職員が開発し、文章生成機能は令和 6 年 4 月から利用開始、音声生成機能は令和 7 年 10 月から利用開始しているところであるが、日々利用者数が増加している一方、内製開発ゆえに維持管理に課題がある。
- ・ RAG についても「大阪市共通クラウド」上にデジタル統括室職員が内製開発し、現在、特定の所属において回答精度の定量的評価及び定性的評価の実証が進められているところであるが、内製開発ゆえの維持管理が課題となっている。また、各所属が本格運用に進むにあたっては、RAG システムの調達やドキュメント整備の費用、事務の負担が課題となっている。

今後の方針については、回答精度が 60～70%程度であっても許容可能な業務と、より高い精度が求められる専門的な業務とを選別し、それぞれの業務特性や要求水準に応じた最適な環境の整備や、各所属が RAG システムを個別調達する際のデジタル統括室による支援内容を検討する必要がある。

- ・これまでの生成 AI に関する取組みから得た知見から、データ（主に業務マニュアル類などのテキストをデジタル化したドキュメントを想定）の整備と活用が生成 AI 活用において重要な要素であると認識している。また、AI エージェントは、生成 AI 活用検討の主流となりつつあると認識しており、令和 8 年度には大阪市共通クラウド、大阪市統合プラットフォームで AI エージェントの実証環境をデジタル統括室で構築する予定であるが、その実現に向けたデータ整備及び技術的検討等が課題となっている。
- ・AI エージェントの実効性ある導入につなげるため、当該技術を活用可能な業務及びその利用方法とともに、技術の有効性及び課題を具体的に把握することが必要である。
- ・あわせて、AI エージェントの導入による業務時間の削減など業務効率化の効果を客観的に示す評価手法に関する知見を獲得することが必要である。
- ・「大阪市共通クラウド」、令和 10 年 1 月から利用を開始する「大阪市統合プラットフォーム」および「汎用オンラインストレージ」、それぞれに付随する生成 AI・AI エージェント機能の役割やその他の市場製品との棲み分けを整理する必要がある。
- ・国の動向もさることながら、本市には大阪市 DX 戦略、大阪市 DX 戦略アクションプラン、大阪市バックオフィス DX グランドデザイン、区役所 DX 実行計画、都市・まち DX 推進計画、（仮称）CX ストラテジックプラン（作成中）、デジタル基盤整備方針（作成中）、データ活用方針、データ利活用基本方針（作成中）など複数計画において生成 AI 活用の可能性があるほか、現状では着目されていない施策にも潜在的な活用可能性があることを認識しており、分野や業務の特性を踏まえた多角的な評価が必要である。
- ・大阪市における生成 AI の活用を戦略的に進めるためには、現状の整理と将来像の明確化が不可欠であり、それを体系的に示す「ロードマップ」が必要である。
- ・生成 AI の活用によって本市職員の業務プロセスや働き方に生じる変化の影響を検討するとともに、職員への教育・啓発に関する当面の取組についても検討する必要がある。

## （2）本業務の目的

受注者の持てる業務遂行能力や経験及び本業務に必要な企画提案内容に基づき、受注者の支援を受けながら、（1）の課題への対応を図っていくことを目的とする。

## 4 本委託における業務内容

次の業務については受注者の責任において実施し、その取組結果を成果物に含めるものとする。その他の業務内容については、別途提出を求める本業務に関する企画提案書を踏まえ、発注者と協議のうえ確定する。なお、提案および業務の実施にあたっては、法令や国のガイドライン等、自治体が考慮すべき規程や文書を踏まえ、セキュリティを確保した、実行性のある内容とすること。

### （1）データ活用の視点も踏まえた生成 AI 活用のロードマップ（3 年）等の作成

生成 AI 技術の革新はめざましく、次々と新しい技術開発や活用事例が生み出されている。

それら動向や状況を注視しながら生成 AI 活用のロードマップの作成やロードマップを前提とした施策検討が必要であるため、次の項目について支援すること。

- ①大阪市の戦略、各種計画、業務課題、大阪市共通クラウド、大阪市統合プラットフォーム、汎用オンラインストレージ、庁内データブリッジ、データ活用環境の概要、その他必要に応じて提示する本市内部資料を確認し、大阪市における AI・生成 AI の活用状況及び活用可能な環境の現状を可視化すること。
- ②生成 AI 活用に関係する関係者（主にデジタル統括室担当者）へのヒアリングを実施すること。
- ③分野・業務・現状等の複数の評価軸を設定し、生成 AI の活用可能性を評価すること。
- ④市場における主要な生成 AI 関連 SaaS の機能調査を行い、大阪市の現状と照らし合わせた機能分担の検討を行うこと。
- ⑤大阪市における合理的な生成 AI 環境の提案を行うこと。
- ⑥生成 AI 活用に関するロードマップを検討・作成すること。

## （２）AI エージェントの実証等支援業務

AI エージェントの実証を通じて、業務への適用可能性や導入効果を評価し、今後の導入判断の基準を整理する必要があるため、次の項目について支援すること。

- ①本市が選定した別紙 1 「AI エージェント実証ユースケース」について、必要に応じて関係者へのヒアリングに同席し、当該ユースケースの業務フローおよび関連書類を分析した上で、本市が当該ユースケースの AI エージェントを開発するにあたって必要な要件を整理し提出すること。
- ②①の情報に基づいて、本市が大阪市共通クラウド及び大阪市統合プラットフォームにおいて AI エージェントを開発する。  
本市が開発した AI エージェントの実証について、実証計画書（実証概要、実証シナリオを含む）を作成し、その実証を支援すること。
- ③AI エージェントの利用による定量的効果及び定性的効果（業務時間の削減、業務負担感の軽減、モチベーションの向上等）について、その評価方法を検討・提案すること。さらに、その評価方法を用いて、本検証が本格運用された場合を想定した効果を提案すること。
- ④本件ユースケースについて、大阪市共通クラウドにおける AI エージェントの構成要素の選定・設計に関する専門的助言を提供すること。（1 回あたり 2 時間、6 回程度を想定）
- ⑤本件ユースケースに限らず、AI エージェントが取り扱うデータ（プロンプト、RAG で活用するマニュアルなどの各種ドキュメント、ならびに AI エージェントが審査・判断対象とするデータ）全般について助言を行うこと。
- ⑥本件ユースケースに限らず、AI エージェント導入難易度（技術面、セキュリティ面、社会受容性を含む）を定義し、難易度別に本市におけるユースケースを提案すること。

## （３）業務運営管理

- ①プロジェクト管理

本業務のプロジェクト管理を行うこと。

契約後、速やかに本仕様書、提案書に基づき本市と業務工程や作業内容について調整を行い、プロジェクト計画書を作成すること。

## ②課題管理

本業務の課題管理を行うこと。

## ③定例会議等の開催

次の会議は必ず実施すること。なお、会議の実施については、WEB でも可とする。

項番	会議体	開催頻度	想定する内容
1	全体進捗報告会議	業務期間内3回程度	・各業務の進捗報告や課題対応状況の報告
2	定例会議	月1回程度	・業務（１）（２）に関する提案、情報提供、対応状況報告等

その他、（１）及び（２）の業務実施にあたり、必要な会議体や打合せについては、協議のうえ随時設置・実施することとする。

## （４）用語説明

### ・大阪市共通クラウド（運用中）

市民サービスの向上や行政運営の効率化に向けた「行政のデジタル化」を推進するため、本市において共通的に利用できる環境として、Microsoft 社の Azure 上に構築した IaaS/PaaS 環境のこと。主に内部業務システムを構築することを目的に庁内ネットワークと閉域回線で接続した「大阪市共通クラウド（庁内）」と、主に市民向け公開システムを構築することを目的にインターネットと直接接続した「大阪市共通クラウド（公開）」の２つを運用している。

### ・大阪市統合プラットフォーム（令和 10 年 1 月に本格運用開始予定）

クラウド型ローコード開発プラットフォーム（ServiceNow）。デジタル統括室において App Engine Enterprise UU ライセンスを全職員分調達し、ServiceNow の共通スコープ上に共通機能・共通マスタ（ユーザー、組織マスタ等）の機能を構築した上で、全庁へ利用環境を提供する。これらの環境を含めて本市では「大阪市統合プラットフォーム」という。大阪市統合プラットフォームが具備する各種ローコード開発ツール・共通機能・共通マスタ等を用いて、デジタル統括室が策定するガバナンスルールのもと、さまざまなサービス（アプリケーション）をローコードで構築することができる。また、大阪市統合プラットフォーム上で管理するさまざまなサービスや周辺の各システムと連携することで、一気通貫に連携し、業務横断的な DX・全体最適化を実現することが可能。近年、ServiceNow のバージョンアップにおいて生成 AI・AI エージェント機能が提供されており、他 SaaS 等の AI エージェントを統制する機能や、他 SaaS 等の AI エージェントと協働して指揮する機能等も提供されていく見込み。

### ・汎用オンラインストレージ（令和 10 年 1 月に本格運用開始予定）

インテリジェントコンテンツ管理プラットフォーム（Box）。本市では、Enterprise Plus ライセンスを全職員が利用できる予定であり、単なるストレージサービスではなく、コンテンツプラットフォームとしての価値を最大化することとしている。本市では「汎用オンラインストレージ」という。汎用オンラインストレージは、クラウド上で安全に文書やデータを保存・共有できる従来のコンテンツ管理に加え、生成 AI や AI エージェントを組み込むことで、検索・要約（RAG を含む）・データ抽出などを自動化し、業務の効率化を実現する可能性がある。仮に Box AI Studio を活用した場合は、利用者は自らカスタム AI エージェントを構築できる。さらに、他 SaaS の生成 AI モデルと連携し、セキュリティやガバナンスを担保しながら高度な AI 機能が提供されている。

・ 庁内データブリッジ

庁内データブリッジは、大阪市情報通信ネットワーク内の各業務システムと今後利用拡大が見込まれるクラウドサービス間のセキュアかつ効率的な連携によって各種 DX 事業の推進に寄与することを目的に構築を予定している。

詳細は現在検討中であるが、国のセキュリティポリシーガイドラインの改訂や三層分離に関する検討状況など本市の取り巻く状況をふまえながら、まずはセキュリティを最優先にミニマムスタート（インターネット上のシステムから本市インターネット接続系に構築されたシステムへのデータ連携）での運用を行う予定。

また、将来的には今後構築を検討しているデータ活用基盤（非構造化データの収集機能、AI 向けの構造化データ機能、データポータル機能、データの蓄積・可視化・分析機能等）に対するデータ連携といったハブ機能としての活用も検討してる。

## 5 事業スケジュール

別紙 2 「事業スケジュール（案）」を参照

## 6 履行期間

契約締結日から令和 8 年 12 月 28 日まで

## 7 履行場所

本市指定場所

## 8 成果物

- （１）成果物は Microsoft Word、Excel、PowerPoint（バージョン 2016 以上）のいずれかで編集可能なファイル形式及び PDF 形式で作成すること。
- （２）本市が指定する成果物は次表のとおりである。項番 4～9 については、内容の相互整合性を確保すること。また、必要に応じて追加で想定される成果物がある場合は、提案すること。

項 番	成果物名称	納入予定時期
1	プロジェクト計画書（実施スケジュール含む）	本業務委託開始後速やかに
2	・進捗報告書 ・定例会議資料 ・課題管理表	会議開催日前日迄
3	・会議議事録	会議後 5 営業日以内
4	生成 AI 活用に関するロードマップ	・素案は令和 8 年 6 月 30 日 ・最終成果物は令和 8 年 12 月 28 日
5	活用可能性評価書	・素案は令和 8 年 6 月 30 日 ・最終成果物は令和 8 年 12 月 28 日
6	合理的な生成 AI 環境提案書	・素案は令和 8 年 6 月 30 日 ・最終成果物は令和 8 年 12 月 28 日
7	AI エージェント開発設計要件整理表及び AI エージェント実証計画書	・令和 8 年 5 月 30 日（要調整）
8	AI エージェント実証結果報告書（取組概要、支援・助言内容、本検証が本格運用された場合を想定した効果、課題・対応策、評価指標・手順・フォーマットを含む）	・素案は令和 8 年 10 月 30 日 ・最終成果物は令和 8 年 12 月 28 日
9	AI エージェント導入難易度及びユースケースに関する文書	・素案は令和 8 年 10 月 30 日 ・最終成果物は令和 8 年 12 月 28 日
10	業務完了報告書	令和 8 年 12 月 28 日

※成果物の提出に関しては事前に本市の検査を終了したものとするため、提出期限にあたっては検査や修正に要する日数などを換算し、十分な余裕をもって作成にあたること。

※その他、本市が必要とする書類を求めに応じて随時提出すること。

## 9 契約締結後貸与資料

本業務の遂行にあたり、以下の資料を受注者に貸与する。なお、受注者は本業務終了後、データを廃棄し、廃棄が完了した旨を大阪市へ文書又は電子メールにて報告すること。

- ・本市職員を対象とした業務課題等に係るアンケート結果詳細資料
- ・大阪市統合プラットフォーム統合設計ガイドライン（コンセプト編）（汎用オンラインストレージの概要含む）
- ・大阪市統合プラットフォーム利用ガイド及び利用の手引き
- ・大阪市共通クラウド利用の手引き
- ・データ活用方針
- ・データ利活用基本方針
- ・デジタル基盤整備方針
- ・業務遂行にあたり必要となる本市内部資料

## 10 守秘義務

守秘義務等については、次の事項を遵守すること。

- (1) 本業務に関して、業務上知り得た内容に関する守秘義務を遵守すること。
- (2) 本業務に関して、本市から提供を受けた資料等について、業務終了後速やかに廃棄し、廃棄が完了した旨を大阪市へ文書又は電子メールにて報告すること。
- (3) 本業務に関して、本市から提供を受けた資料等について、本市の許可なく複写または複製してはならない。なお、提供された資料のうち、個人情報保護に関わるもの及び本市の情報セキュリティに関わるものは、施錠可能な保管庫に格納する等、適正に管理すること。

## 11 再委託

- (1) 業務委託契約書第 16 条第 1 項に規定する「主たる部分」とは次に掲げるものをいい、受注者はこれを再委託することはできない。
  - ・委託業務における総合的企画、業務遂行管理、業務の手法の決定及び技術的判断等
- (2) 受注者は、コピー、印刷、製本、トレース、資料整理などの簡易な業務の再委託にあたっては、本市の承諾を必要としない。
- (3) 受注者は、(1) 及び (2) に規定する業務以外の再委託にあたっては、書面により本市の承諾を得なければならない。なお、元請の契約金額が 1,000 万円を超え契約の一部を再委託しているものについては、再委託相手先、再委託内容、再委託金額を公表する。ただし、受注者となった者が再委託相手先等を公表できないことについての理由を書面により申し出た場合はこの限りでない。
- (4) 地方自治法施行令第 167 条の 2 第 1 項第 2 号の規定に基づき、契約の性質又は目的が競争入札に適さないとして、随意契約により契約を締結した委託業務においては、本市は、前項に規定する承諾の申請があったときは、原則として業務委託料の 3 分の 1 以内で申請がなされた場合に限り、承諾を行うものとする。ただし、業務の性質上、これを超えること若しくは再委託金額を明らかにできないことがやむを得ないと本市が認めたとき、又は、コンペ方式若しくはプロポーザル方式で受注者を選定したときは、この限りではない。
- (5) 受注者は、業務を再委託及び再々委託等（以下「再委託等」という。）に付する場合、書面により再委託等の相手方との契約関係を明確にしておくとともに、再委託等の相手方に対して適切な指導、管理の下に業務を実施しなければならない。

なお、再委託等の相手方は、大阪市競争入札参加停止措置要綱に基づく停止措置期間中の者、又は大阪市契約関係暴力団排除措置要綱に基づく入札等除外措置を受けている者であってはならない。

また、大阪市契約関係暴力団排除措置要綱第 12 条第 3 項に基づき、再委託等の相手方が暴力団員又は暴力団密接関係者でない旨の誓約書を業務委託契約書第 16 条第 2 項及び第 16 条の 2 第 2 項に規定する書面とあわせて本市に提出しなければならない。

## 12 その他

- (1) 個人情報の取扱いについては、「個人情報の保護に関する法律」及び「大阪市個人情報の保護に関する法律の施行等に関する条例」に基づき、厳重に行うこと。
- (2) 業務の進捗状況について、本市の求めに応じ随時報告を行うこと。
- (3) この仕様書に定めのない事項については、その都度、発注者と受注者において適宜協議、調整を行い決定する。
- (4) 仕様の解釈及び詳細等については本市の指示に従うものとし、契約内容及び作業内容に疑義が生じた場合には、速やかに本市と協議すること。

## 13 仕様書に関する問合せ先

大阪市デジタル統括室 DX 推進担当（青木・音野）

大阪市北区中之島 1 丁目 3 番 20 号 大阪市役所地下 2 階

電話番号：06-6208-7676

E-mail：[bb0010@city.osaka.lg.jp](mailto:bb0010@city.osaka.lg.jp)



## 公正な職務の執行の確保に関する特記仕様書

### (条例の遵守)

第1条 受注者および受注者の役職員は、本契約に係る業務(以下「当該業務」という。)の履行に際しては、「職員等の公正な職務の執行の確保に関する条例」(平成18年大阪市条例第16号)(以下「条例」という。)第5条に規定する責務を果たさなければならない。

### (公益通報等の報告)

第2条 受注者は、当該業務について、条例第2条第1項に規定する公益通報を受けたときは、速やかに、公益通報の内容を発注者(デジタル統括室戦略担当(連絡先: 06-6208-7825))へ報告しなければならない。

2 受注者は、公益通報をした者又は公益通報に係る通報対象事実に係る調査に協力した者から、条例第12条第1項に規定する申出を受けたときは、直ちに、当該申出の内容を発注者(デジタル統括室戦略担当(連絡先: 06-6208-7825))へ報告しなければならない。

### (調査の協力)

第3条 受注者及び受注者の役職員は、発注者又は大阪市公正職務審査委員会が条例に基づき行う調査に協力しなければならない。

### (公益通報に係る情報の取扱い)

第4条 受注者の役職員又は受注者の役職員であった者は、正当な理由なく公益通報に係る事務の処理に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

### (発注者の解除権)

第5条 発注者は、受注者が、条例の規定に基づく調査に正当な理由なく協力しないとき又は条例の規定に基づく勧告に正当な理由なく従わないときは、本契約を解除することができる。

## 生成 AI 利用に関する特記仕様書

受注者又は指定管理者（再委託及び再々委託等の相手方並びに下請負人を含む）が生成 AI を利用する場合は、事前に発注者あて所定様式により確認依頼をし、確認を受けるとともに、「大阪市生成 AI 利用ガイドライン（別冊 業務受託事業者等向け生成 AI 利用ガイドライン第 1.1 版）」に定められた以下の利用規定を遵守すること。

### 生成 AI の利用規定

- 生成 AI を利用する場合は、利用業務の内容、利用者の範囲、情報セキュリティ体制等及び利用規定の遵守・誓約内容を事前に所定様式※により発注者宛に確認依頼をし、確認を受けること。  
※ 所定様式は大阪市ホームページからダウンロードできます  
<https://www.city.osaka.lg.jp/ictsenryakushitsu/page/0000623850.html>
- 前記確認内容に変更等が生じた際には変更の確認依頼をし、確認を受けること。
- 生成 AI は、受注者又は指定管理者の業務支援目的に限定し、市民や事業者向けの直接的なサービスには利用しないこと。
- 画像及び動画の生成 AI サービスを利用する場合は、利用者が生成物を利用する際に他者の著作権を侵害しないよう選別したコンテンツで AI モデルの学習をしているサービスを利用することを原則とする。ただし、当該要件に該当しないサービス又は該当するか不明のサービスを利用する場合は、生成内容が既存著作物との類似性や無許諾での依拠がないことを確認し、かつ、成果物として利用する際は発注者の同意を得ること。
- インターネット上の公開された環境で不特定多数の利用者に提供される定型約款・規約への同意のみで利用可能な生成 AI の利用を禁止する。
- 生成 AI 機能が付加された検索エンジンやサイトは、一般的にインターネットで公開されている最新の情報を検索する目的でのみの利用とし、生成 AI による回答を得る目的での利用を禁止する。
- 生成 AI を利用する場合は、入力情報を学習しない設定（オプトアウト）をして利用すること。
- 契約又は協定の履行に関して知り得た秘密及び個人情報の入力を禁止する。
- 著作権その他日本国の法令に基づき保護される第三者の権利を侵害する内容の生成につながる入力及びそのおそれがある入力を禁止する。
- 生成・出力内容は、誤り、偏りや差別的表現等がないか、正確性や根拠・事実関係を必ず自ら確認すること。
- 生成・出力内容は、著作権その他日本国の法令に基づき保護される第三者の権利の侵害がないか必ず自ら確認すること。
- 生成・出力された文章は、あくまで検討素材であり、その利用においては、受注者又は指定管理者が責任をもって判断するものであることを踏まえ、加筆・修正のうえで使用すること。
- 生成・出力内容は、上記に定める正確性の確認等を経たうえで、加筆・修正を加えずに利用（公表等）する場合は、生成 AI を利用して作成した旨を明らかにして意思決定のうえで利用すること。
- 情報セキュリティ管理体制により、利用者の範囲及び利用ログの管理などにより情報セキュリティの確保を徹底して適切に運用すること。