

# やまなしケアラー支援ポータルサイト構築業務仕様書

(適用)

- 1 本業務仕様書は、やまなしケアラー支援ポータルサイト構築業務（以下「本業務」という。）において必要な事項を定める。

(本業務の目的)

- 2 山梨県（以下「県」という。）では、人生のアクシデントに出くわした際にも、県民一人ひとりの社会的活躍が制約されない生活基盤強靱化を図るため、山梨県ケアラー支援推進本部を立ち上げ、ヤングケアラーや男性ケアラー、仕事と介護の両立、子育てと介護が重なる「ダブルケア」などの問題を抱えたケアラーを支援し、「介護離職ゼロ社会」に向けた取り組みを進めている。本業務は、ケアラーの負担軽減を図ることを目的に、生成 AI を活用し、支援情報を一元的に発信するやまなしケアラー支援ポータルサイト（以下、「本システム」という。）を構築するものである。

(履行期間)

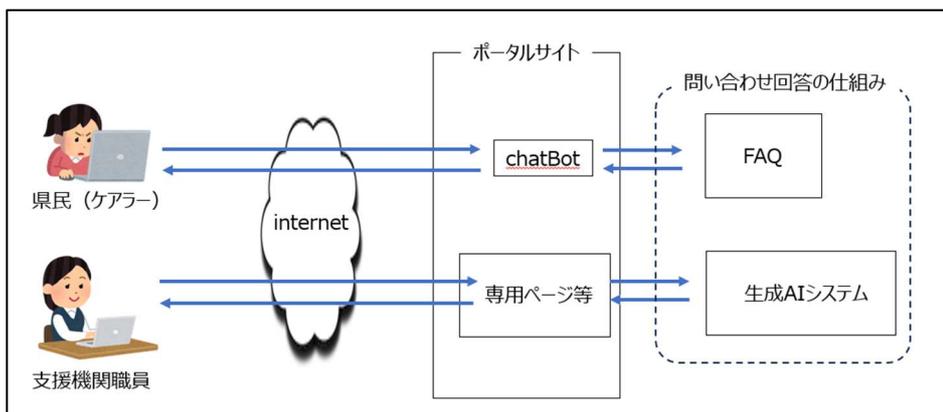
- 3 契約締結の翌日から令和 7 年 3 月 2 5 日までとする。

(業務内容)

- 4 以下の要件を満たすよう、本システムを構築すること。

## (1) 構成イメージ

本システムの構成イメージは以下のとおり。



- (ア)本システムは支援情報を一元的に発信するポータルサイトと、問い合わせに対する回答を行うための仕組みで構成される。
- (イ)ポータルサイトは支援情報を一元的に発信するための **WEB** サイトであり、詳細は（4）を参照すること。
- (ウ)ポータルサイトを經由して入力された質問に対して回答する仕組みを構築すること。詳細は（5）を参照すること。

## (2) 運用イメージ

本システムの運用イメージは以下のとおり。

- (ア)本システムの利用者は県民(ケアラー)と支援機関職員を想定すること。
- (イ)支援機関職員は県職員、市町村職員、NPO 法人などを想定し、PC 利用環境が統一されていないことに注意すること。
- (ウ)県民 (ケアラー) が利用する問い合わせ回答の仕組みは、回答の正確性を重視した仕組みであること。
- (エ)支援機関職員が利用する問い合わせ回答の仕組みは、生成 AI を活用した柔軟な回答ができる仕組みであること。
- (オ)支援機関職員が行った問い合わせと、生成 AI システムからの回答データについて、正確性を検証し、FAQ や RAG にフィードバックする。
- (カ)ポータルサイトのコンテンツ更新は支援機関職員が行う。
- (キ)FAQ の更新は本システムの管理者 (県民生活総務課職員) が行う。
- (ク)RAG のメンテナンス・チューニングは管理者 (県民生活総務課職員) が行う。

## (3) 既存環境

県は Microsoft 社の Azure サービスによる生成 AI 利用環境を既に構築している。本システムの構築にあたり既存環境を活用することは妨げないが、設計・構築・テストフェーズそれぞれにおいて細心の注意を払い既存サービスに不具合を発生させないこと。また、既存環境と本システムの利用料 (従量課金分) について、明細等で内訳が確認できる仕組みとすること。なお、既存の生成 AI 環境に関する設計資料等については受託者のみに公開する。

### 既存環境で利用している Azure サービス

No	サービス名称	役割
1	Virtual Agents	チャットボットプラットフォーム
2	Azure App Service	・ Virtual Agents のリクエスト受付 ・ Azure Open AI Service 及び Azure Cognitive Search へのインタフェース
3	Azure Open AI Service	検索結果を元に回答結果を生成
4	Azure Cognitive Search	検索対象データをインデックス検索
5	Azure Blob Storage	庁内文書を保管するストレージ
6	Azure SQL Database	庁内文書を構造化して保存する DB
7	Azure batch	定期的に庁内文書を構造化
8	Azure Cosmos DB	会話内容 (ログ) の保存

#### (4) ポータルサイト

県民（ケアラー）が抱える問題に対する支援情報を一元的に発信するためのポータルサイトを構築すること。

##### (ア) デザイン制作及びページの作成

- ① ポータルサイトの次に示す各ページについて、それぞれのデザイン案（最低2案）を提示し、山梨県と協議すること。
  - ・ トップページ（第1階層）
  - ・ インデックスページ（第2階層）
  - ・ 末端ページ（第3階層以下）
  - ・ スマートフォン用ページ
- ② ①のデザイン案については、トップページのデザイン（配色、レイアウト、装飾等）との調和がとれたものとし、ポータルサイト全体のデザインに係るバランスや統一感を考慮したものとすること。なお、県民（ケアラー）が必要とする情報に対して容易にアクセス可能なデザイン、ページ構成であること。
- ③ 山梨県と協議した結果、決定された最終デザインにより各ページを作成すること。なお、各ページに掲載するテキスト（本文原稿）及び画像は、原則として（イ）に示すとおりとする。

##### (イ) コンテンツ制作

- ① 掲載テキストの原稿を作成の上、山梨県に内容説明を行うこと。
- ② 掲載するコンテンツのテーマは、システム稼働初期において以下を想定している。
  - ・ ヤングケアラー
  - ・ 若者ケアラー
  - ・ ダブルケアラー
  - ・ ビジネスケアラー
- ③ 第2階層以下は10ページ程度を想定すること。

##### (ウ) 稼働環境の構築

- ① ポータルサイトの適正かつ安定的な稼働を確保するために必要となるCMSを導入し、各種設定を行うこと。
- ② 支援機関職員が業務用端末からCMSにより各ページを新規作成、更新できる仕組みとすること。なお、支援機関職員が新規作成、更新可能なページを権限設定により制限できる仕組みであること。なお、各ページを更新する支援機関職員は10名程度を想定している。  
例：支援機関員 A → ヤングケアラーページ  
支援機関員 B → 若者ケアラーページ
- ③ ポータルサイトの閲覧状況等を分析するため、必要なデータ（ページごとの閲覧数、流入元チャンネル、外部リンククリック数、訪問ユーザ

一の属性（地域、性別）等）が取得できる仕組みを備えること。

- ④ 運用開始後の運用負荷を考慮し、ISMAP クラウドサービスリストに登録された PaaS 又は SaaS 型のクラウドサービス上に構築すること。
- ⑤ 「pref.yamanashi.jp」ドメインを利用すること。
- ⑥ WAF 機能によるセキュリティ対策を実装すること。
- ⑦ ウィルス対策、SSL/TSL などの通信暗号化などを実施し、掲載内容等の改ざん、サイトとサイト利用者間における通信内容の盗聴、サイトのなりすまし、管理・保有情報の漏洩などの情報セキュリティリスクに対応できる高い安全性を確保すること。
- ⑧ 問い合わせ回答のためのインタフェース（chatBot、専用ページ等）を備えること。なお、生成 AI システムへの問い合わせは利用者を限定できる仕組みであること。
- ⑨ 次のブラウザにおいて正常動作すること。
  - ・ Microsoft Edge
  - ・ Google Chrome
  - ・ Firefox
  - ・ Safari

#### (エ)動作検証及び公開作業

- ① ポータルサイトが正常に稼働（適切な画面表示、実装機能の有効性）するか公開前に動作試験を行うこと。
- ② 動作試験にあたっては、「動作試験計画書」を作成の上、試験開始までに山梨県に提出し、承認を得ること。なお、動作確認については、（ウ）⑨のブラウザ全てにおいて実施すること。
- ③ 動作試験計画書に基づき動作試験を行い、その結果を「動作試験結果報告書」として作成の上、山梨県に提出すること。

#### (5) 問い合わせ回答の仕組み

- (ア) 県民（ケアラー）からの問い合わせについては予め用意された FAQ から回答できる仕組みであること。
- (イ) 支援機関職員からの問い合わせについては生成 AI システムから回答できる仕組みであること。
- (ウ) chatBot には予め用意された FAQ で回答できない場合に限り、生成 AI システムへ問い合わせ可能な機能を実装すること。ただし、納品時には当該機能は無効化しておくこととし、県が容易に当該機能を有効化できること。

#### (6) 生成 AI システム

- (ア) GPT-4 相当以上の生成 AI モデルを備えること。
- (イ) RAG による関連情報を参照する機能を備えること。

(ウ)RAG に登録する初期データ及びデータフォーマットについて県と協議して登録作業を行うこと。

(エ)指定する Web サイトを参照し、回答する機能を備えること。

(オ)ISMAP クラウドサービスリストに登録された PaaS 又は SaaS 型のクラウドサービス上に構築すること。

(カ) (3) の既存環境を活用して構築する場合は、運用保守を他事業者に引き継ぐことを前提に構成やサービスの組み合わせを検討すること。また、運用保守引継ぎのための図書を作成の上、DX・情報政策推進統括官指定の保守事業者へ引継ぎを行うこと。

#### (7) 情報セキュリティ要件

(ア)受託者は、この契約による業務を履行するための情報セキュリティの確保について、契約書別記2「情報セキュリティに関する特記事項」を遵守すること。

(イ)受託者は、山梨県が提供する資料、ハードウェア、ソフトウェア、データ及び施設等を利用する際、山梨県情報セキュリティ基本方針等を遵守し、万全のセキュリティ対策を実施すること。

(ウ)受託者は、万が一セキュリティ事故が発生した場合、山梨県の指示に基づき、原因の分析及び再発防止策を作成し山梨県の承諾を得た上で実行すること。

(エ) 受託者は、山梨県情報セキュリティ基本方針等の見直しが行われた場合、その内容に準拠すること。

(オ) 受託者は、情報セキュリティの侵害及びそのおそれがあることを発見した場合、速やかに山梨県に報告すること。

(カ) 情報セキュリティ対策に関して、山梨県が受託者に履行状況の報告を求めた場合、速やかに応じること。なお、契約締結時には、仕様書様式「外部委託先調査シート兼情報セキュリティ対策実施状況報告書」を山梨県に提出すること。また、これらの状況に変更があった場合には、速やかに山梨県に提出すること。

(キ) 受託者は、情報セキュリティ対策が不十分な場合、山梨県の求めに応じ、山梨県と協議を行い、合意した対応を実施すること。

#### (8) 機密保持

(ア) 受託者は、本業務を実施するに当たり、山梨県から取得した資料（電子媒体、文書、図面等の形態を問わない。）を含め契約上知り得た情報を、第三者に開示又は本業務に係る作業以外の目的で利用しないものとする。本契約が終了し、又は解除された後においても、同様とする。ただし、次のアからオのいずれかに該当する情報は、除くものとする。

ア 山梨県から取得した時点で、既に公知であるもの

イ 山梨県から取得後、受託者の責によらず公知となったもの

ウ 法令等に基づき開示されるもの

エ 山梨県から秘密でないと指定されたもの

オ 第三者への開示又は本業務以外の目的で利用することにつき、事前に山梨県と協議の上、承認を得たもの

(イ) 受託者は、山梨県の許可なく、取り扱う情報を指定された場所から持ち出し、あるいは複製しないものとする。

(ウ) 受託者は、本業務に関与した受託者の所属職員が異動した後においても、機密が保持される措置を講じるものとする。

(エ) 受託者は、本業務に係る検査後、受託者の事業所内部に保有されている本業務に係る山梨県に関する情報を、裁断等の物理的破壊、消磁その他復元不可能な方法により、速やかに抹消するとともに、山梨県から貸与されたものについては、検査後1週間以内に山梨県に返却するものとする。

#### (9) 知的財産権の帰属

(ア) 本業務に関し作成・変更・更新されるドキュメント類及びプログラムの著作権（著作権法第21条から第28条に定める全ての権利を含む）は、受託者が本業務以前より権利を保有していた等の明確な理由により、本業務に係る契約時等にあらかじめ権利譲渡不可能と示されたもの以外、山梨県が所有する現有資産を移行等して発生した権利を含めて、全て山梨県に帰属するものとする。また、山梨県は、納入された当該プログラムの複製物を、著作権法(昭和45年法律第48号)第47条の3の規定に基づき、複製、翻案すること及び当該作業を第三者に委託し、当該者に行わせることができるものとする。

(イ) 本業務に係り発生した権利については、受託者は著作者人格権を行使しないものとする。

(ウ) 本業務に係り発生した権利については、今後、二次的著作物が作成された場合等であっても、受託者は原著作物の著作権者としての権利を行使しないものとする。

(エ) 本業務に係り作成・変更・修正されるドキュメント類及びプログラム等に第三者が権利を有する著作物が含まれる場合、受託者は当該著作物の使用に必要な費用を負担するとともに使用許諾契約に係る一切の手続きを行うこと。この場合、事前に山梨県へ報告し、承認を得ること。

(オ) 本業務に係り第三者が有する著作物をめぐる紛争については、受託者の責任、負担において一切を処理すること。

(カ) 著作権以外の知的財産権について、本調達で発生した権利は、原則、山梨県に帰属することとし、第三者が有する知的財産権を利用する場合は、受託者の責任において解決すること。ただし、山梨県から提供するものは除く。

(10) その他

(ア)本システムの運用・保守業務の設計

- ① 本システムが安全に安定して稼働するために必要な事項を「運用・保守業務計画書」としてまとめ、山梨県に提出して承認を得ること。
- ② 運用保守業務計画書の作成にあたっては、(ウ)のサービスレベルを満たす内容であること。
- ③ 稼働環境監視情報取得機能やバックアップ機能を実装すること。

(イ)各種マニュアルの作成及び操作研修の実施

- ① 本システムの「運用マニュアル（管理者用）」を作成し、内容について山梨県に説明を行うこと。
- ② 本システムの「操作マニュアル（使用者用）」を作成し、内容について山梨県に説明を行うこと。
- ③ 支援機関職員向けの操作研修を実施すること。研修方法は集合開催で、2回程度を想定すること。

(ウ)サービスレベル（SLA）

以下のサービスレベルを満たすこと。

No	項目	サービスレベル
1	サービス提供時間	24 時間 365 日
2	オンラインレスポンスタイム（生成 AI の回答を除く）	3 秒
3	システム稼働率	99.95%
4	RPO（目標復旧地点）	1 日前
5	RTO（目標復旧時間）	3 時間
6	RLO（目標復旧レベル）	一部（公開）機能の復旧
7	システム再開目標（大規模災害時）	2 週間以内に再開

(エ)その他

本業務の実施に関して必要な助言、支援等を行うこと。

(契約不適合責任等)

- 5 検収完了後に、本業務について本仕様書との不一致（以下「契約不適合」という。）が発見された場合、受託者の責任、負担において、山梨県と協議の上、契約書第 20 条の規定により迅速に当該契約不適合に係る履行の追完等を行うものとする。なお、履行の追完を実施した際には、書面にて山梨県に報告を行うこと。

(成果品)

- 6 本委託業務に係るすべての作業完了後、書面をもって完了の旨を本県に報告すること。また、本委託業務の成果物として、次に記す資料を整理した完成図書を紙媒体で 2 部、CD-R で 2 部（正副各 1 部、Microsoft365Apps で読み込み・編集

可能な形式のファイル) 提出すること。なお、完成図書は事前に本県の承諾を得た部分を除き、日本語で記載することとし、各資料のフォーマットは事前に本県と協議して決めること。

No	名称	媒体・部数	備考
1	業務実施計画書	紙 2部 電子 2部	契約締結後1週間以内に提出し、県の承認を得ること。
2	要件定義書	紙 2部 電子 2部	
3	システム設計書	紙 2部 電子 2部	
4	構築に関わる資料 (パラメータシート)	紙 2部 電子 2部	
5	動作試験計画書	紙 2部 電子 2部	
6	動作試験結果報告書	紙 2部 電子 2部	
7	運用保守業務計画書	紙 2部 電子 2部	
8	運用マニュアル(管理者用)	紙 2部 電子 2部	
9	操作マニュアル(使用者用)	紙 2部 電子 2部	
10	打ち合わせ議事録等	紙 2部 電子 2部	
11	その他、本県と協議して定めた書類	紙 2部 電子 2部	

(留意事項)

- 7 受託者は業務を遂行するにあたって次の点に留意すること。
- (1) 民法、刑法、著作権法、不正アクセス行為の禁止等に関する法律等の関連法規を遵守すること。
  - (2) 本業務履行のための受託者の人件費、旅費、通信費、印刷製本費及び契約費の一切の経費は、本業務の委託料に含まれるものとする。
  - (3) 受託者はやむをえない事情により、本仕様書の変更を必要とする場合には、あらかじめ山梨県と協議の上、承認を得ること。

(協議等)

- 8 本仕様書に定めのない事項については、本県と協議して決定すること。