

令和7年度 出雲市情報検索支援 AI 導入業務仕様書

本仕様書は、出雲市公式ウェブサイトの検索機能に生成 AI を組み込み、市民の利便性向上を図るための「令和7年度 出雲市情報検索支援 AI 導入業務」におけるシステム開発および導入に関する要件を定めるものである。

1 業務概要

(1) 業務名

令和7年度 出雲市情報検索支援 AI 導入業務

(2) 目的

市民が必要な情報に迅速かつ容易にアクセスできるようにすることを目的に、自然な言葉での問い合わせに対応し、検索キーワードの曖昧さを解消すること。

複雑な行政情報や手続きについても、分かりやすく案内できるようにすること。

ウェブサイトの利便性を向上させ、市民満足度を高めること。

(3) 背景

現行のキーワード検索では、市民が求める情報にたどり着けないケースがある。

行政情報の多様化・複雑化により、より高度な検索・案内機能が求められている。

生成 AI 技術の進展により、市民サービスの質を向上させる新たな可能性が生まれた。

(4) ターゲットユーザー

出雲市の市民、事業者、その他ウェブサイト訪問者全般

(5) 期待される効果

必要な情報に迅速かつ容易にアクセスできるようにすることにより、市民の検索時間の短縮、行政情報へのアクセシビリティ向上、ウェブサイト利用満足度の向上、市役所への問い合わせ件数の削減を目指す。

2 機能要件

本業務において実現すべきシステムの機能に関する要件を以下に示す。

(1) 検索対象範囲

出雲市公式ウェブサイト全体（静的ページ、動的ページ含む）を検索対象とする。

ウェブサイトに掲載されている主要なドキュメントファイル（PDF /DOCX /XLSX /PPTX 等）も検索対象に含めるものとする。

(2) 検索インターフェース

既存のウェブサイトデザインとの整合性を保ちつつ、自然言語（日常会話のような言葉遣い）での質問・入力に対応する。入力中の文字列に応じて、関連性の高いキーワードや質問候補を表示するサジェスト機能を有しており、生成 AI による検索機能であることをユーザーに分かりやすく明示するものとする。

なお、音声入力機能の要否については、今後の検討課題とする。

(3) 生成 AI の応答

① 検索結果の表示形式

従来の検索結果一覧表示に加えて、生成 AI がウェブサイト内の情報を基に要約した情報を提示するものとし、その要約情報に関連性の高いウェブサイト内のページへの直接リンクを表示する。また、簡単な質問に対しては、複数の情報源から関連情報を抽出し、統合して回答を生成する機能を有することを検討するものとする。

② 応答スタイル

丁寧で分かりやすい言葉遣いを基本とし専門用語は避けるか補足説明を加え、中立的かつ客観的な情報提供を心がけ特定の意見や主張を含まないものとする。また、回答の最大文字数制限を設けることを検討し冗長にならないように配慮する。

③ 情報源の明示

生成された回答の根拠となったウェブサイト内のページ URL を可能な限り明示するものとする。これにより、ユーザーは元の情報を確認できる。

④ 不確実・不明な情報への対応

情報が見つからない場合や、回答に自信がない場合には、「該当する情報は見つかりませんでした」「この質問にはお答えできません」など、その旨を適切に表示するものとする。

⑤ 曖昧・複数の解釈が可能な質問への対応

質問の意図が不明確な場合や複数の解釈が可能な場合、AI は考えられる選択肢を提示してユーザーに選択を促すなど、質問を明確にするための補足情報をユーザーに求めるものとする。また、最も可能性の高いもしくは一般的な回答を提示しつつ他の可能性についても言及することのいずれかの対応を行うことを検討するものとする。

⑥ 個人情報・プライバシーに関する質問への対応

氏名、住所、マイナンバー、税額など、個人を特定する必要がある質問や、プライバシーに関わる情報（例「私の〇〇の申請状況はどうなっていますか？」）が入力された場合、AI は個人を特定する質問には回答できない旨を表示し、適切な相談窓口（担当課の連絡先など）への誘導を検討するものとする。

⑦ 不適切・差別的な表現への対応

公序良俗に反する表現、差別的な内容、ハラスメント、個人・団体への誹謗中傷などが入力された場合、または AI がそのような不適切な応答を生成しそうな場合、AI は質問には回答できない旨を表示し、注意喚起を行うものとする。

(4) 多言語対応

業務開始時点では日本語のみの対応とする。他の言語（例：英語、中国語、韓国語、ポルトガル語など）の必要性については、市民ニーズや予算状況を踏まえ検討する。

(5) ログ収集

検索キーワード（入力された自然言語）、検索日時、検索結果の表示内容、ユーザー評価、フィードバック内容などを匿名化（個人を特定できないように処理）した上で収集するものとする。

収集したログは、サービスの利用状況分析、AI の回答精度評価、FAQ コンテンツの充実、ウェブサイトコンテンツの改善などに活用するものとする。個人情報保護法および関連ガイドラインを遵守し、適切な管理を行う。

3 非機能要件

本業務において求められるシステムの技術的、運用上の要件を以下に示す。

(1) 性能

同時アクセス許容数は、事前に提示したリクエスト数に対応する。大量の検索リクエストが発生した場合でも、システムが安定して稼働する設計とする。

(2) セキュリティ

個人情報保護法および関連ガイドライン、出雲市の情報セキュリティポリシーを遵守するものとする。

ユーザーが入力する検索データおよび生成される回答データについて、通信経路および保存データに対する適切なセキュリティ対策（暗号化、アクセス制御など）を講じるものとし、SQL インジェクション、クロスサイトスクリプティング (XSS) などの不正な入力や攻撃に対する対策を講じるものとする。

使用する生成 AI モデルおよび関連システムは、一定のセキュリティ基準（例 NIST Cybersecurity Framework、ISMS 認証など）を満たす、信頼性の高いサービスを選定するものとし、システムの脆弱性診断を導入前および定期的実施することを検討する。

(3) 可用性

システムの障害発生時の影響を最小限に抑えるための設計（冗長化など）を検討する。

障害発生時の復旧目標時間（RTO 目標復旧時間）および復旧目標ポイント（RPO 目標復旧時点）を定めることを検討する。

(4) 運用・保守

入力された検索キーワードや生成された回答において、禁止ワードや不適切な表現をフィルタリングする機能を備えるものとする。禁止ワードリストは追加・更新できるものとする。

生成 AI の回答精度を維持・向上させるため、導入後、定期的なログ分析、市民から

のフィードバック対応、コンテンツや学習データの更新・メンテナンスを継続的に行う体制を構築するものとする。

システムの稼働状況、エラー発生などを監視する体制を構築し、迅速な異常検知と対応を可能とする。

(5) 既存システムとの連携

出雲市公式ウェブサイト運用している CMS（コンテンツ管理システム）との連携方法を明確にするものとする。特に、AI がウェブサイトの最新コンテンツを検索対象に含めるための仕組み（例サイトマップの利用、クロール、API 連携など）を確立する。

その他、連携が必要となる可能性のある既存システム（例申請システム、施設予約システムなど）があれば、その連携方法について検討し、仕様に含めるものとする。

導入予定サービスは、本市ホームページ上で利用可能な形態（例 JavaScript 埋め込み、API 連携など）であることとする。

(6) 法令遵守・倫理的配慮

著作権法、個人情報保護法、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（マイナンバー法）、その他関連法規を遵守するものとする。

AI 倫理ガイドライン（例総務省「地方公共団体における AI 活用に関するガイドライン」など）に配慮した設計・運用を行うものとする。

生成 AI の利用にあたっては、公平性、透明性、説明責任を意識し、特定の個人や団体にとって不利益になるような不当な偏りがないように努めるものとする。

4 その他

(1) 導入スケジュール

令和 7 年 10 月 31 日までにシステム導入および稼働完了を目標とする。詳細なスケジュールは、提案内容や開発ベンダーとの協議により決定する。

(2) 免責事項

生成 AI の回答は、ウェブサイト上の公開情報を基に生成されるものであり、その内容の完全な正確性や網羅性を保証するものではない旨を、検索結果表示画面など、市民が認識しやすい場所に明示するものとする。

重要な手続きや法的な判断を必要とする情報については、必ず担当部署や専門家にご確認いただくよう促す注意喚起を表示することを検討する。

(3) 特記事項

高齢者を含む幅広い年齢層の市民が利用することを想定し、平易で分かりやすい言葉遣いやインターフェースデザインを重視する。

地域固有の情報（例地域行事、方言、地場産業など）についても、ウェブサイトに掲載されている情報を基に適切に扱えるように、学習データや検索対象範囲の設計に配慮する。