

賃貸借及び保守契約書

宮崎県（以下「甲」という。）と [redacted]（以下「乙」という。）とは、庁外向け生成AIチャットボット構築に係るサービスの賃貸借及び保守について、次のとおり契約を締結する。

（目的）

第1条 乙は、甲に庁外向け生成AIチャットボット構築に係るサービス（以下「サービス」という。）を賃貸し、及び保守を行い、甲は、これを賃借するものとする。

2 サービスの内容及び数量は、次の表のとおりとする。

種類	名称	数量
サービス	[redacted]	[redacted]

（賃貸借期間）

第2条 この契約は、地方自治法（昭和22年法律第67号）第234条の3の規定に基づく長期継続契約として行うものであり、サービスの賃貸借期間（以下「賃貸借期間」という。）は、令和8年7月1日から令和11年3月31日までとする。

（賃貸借料等）

第3条 サービスの賃貸借料（保守に要する費用を含む。以下同じ。）並びに消費税及び地方消費税額（以下「賃貸借料等」という。）は、次のとおりとする。

なお、この契約の解除により賃貸借期間に1箇月未満の端数が生じた場合は、賃貸借料等の月額を日割計算するものとする。

賃貸借料 金 [redacted] 円（月額 金 [redacted] 円）

消費税及び地方消費税額 金 [redacted] 円（月額 金 [redacted] 円）

合計 金 [redacted] 円（月額 金 [redacted] 円）

2 サービスの利用に必要な初期設定費用並びに消費税及び地方消費税額（以下「初期設定費用等」という。）は次のとおりとする。

初期設定費用 金 [redacted] 円

消費税及び地方消費税額 金 [redacted] 円

合計 金 [redacted] 円

（契約保証金）

第4条 乙は、この契約の締結と同時に、契約保証金として金 [redacted] 円を甲に納付しなければならない。

2 甲は、乙がこの契約に定める義務を履行しないときは、前項の契約保証金を甲に帰属させることができる。

※ 契約保証金を納付させない場合（財務規則第101条第2項該当）

（契約保証金）

第4条 契約保証金は、免除する。

（賃貸借料等及び初期設定費用等の請求及び支払）

第5条 賃貸借料等は、毎月分割払とし、乙はサービスを賃貸した月の翌月の10日までに賃貸借料等の月額を記載した支払請求書を甲に提出するものとする。

2 初期設定費用等は、初期設定完了日を含む月の賃貸借料等を請求する際に合算して請求するものとし、前項の支払請求書に含めて請求するものとする。

2 甲は、第1項又は前項の規定による支払請求書の提出があったときは、その日から起算して30日以内に乙に当該請求金額を支払うものとする。

3 甲がその責めに帰すべき理由により前項に規定する期間内に賃貸借料等の全部又は一部を支払わない場合には、乙は、甲に対して、遅延日数に応じ、未受領金額に政府契約の支払遅延防止等に関する法律（昭和24年法律第256号）第8条第1項本文に規定する財務大臣が決定する率（以下「財務大臣決定率」という。）の割合で計算した額に相当する金額を請求することができる。

（サービスの保守）

第6条 乙は、甲がサービスを完全に使用できるよう、サービスの保守の責任を負うものとする。

2 前項に規定する乙のサービスの保守に要する費用は、第3条の賃貸借料等に含まれるものとする。ただし、甲の故意又は重大な過失により生じたサービスの利用の管理不備で要した費用は、甲の負担とする。

3 乙は、サービスの不具合等により甲から要請があった場合は、速やかに対応できる体制を確保するものとする。

（サービスの種類又は数量の変更）

第7条 サービスの種類又は数量の変更は、甲乙協議のうえ、行うものとする。

2 サービスの種類又は数量の変更によって契約内容を変更する必要がある場合は、変更契約を締結するものとする。

（契約の解除）

第8条 甲は、乙が次の各号のいずれかに該当するときは、この契約を解除することができる。

（1）乙がこの契約に違反したとき。

（2）乙が仕様書に掲げる納入期限内に引渡しができないとき、又は引渡しする見込みが明らかでないとき認められるとき。

（3）乙が暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第2号に規定する暴力団（以下「暴力団」という。）、同条第6号に規定する暴力団員（以下「暴力団員」という。）又は暴力団若しくは暴力団員と密接な関係を有する者であると認められるとき。

（4）乙の役員等（乙の役員又は支社、支店若しくは営業所の代表者をいう。）が、暴力団員又は暴力団若しくは暴力団員と密接な関係を有する者であると認められるとき。

2 甲は、翌年度以降において甲の歳出予算におけるこの契約の契約金額について減額され、又は削除された場合には、この契約を解除するものとする。

3 甲は、前項の規定による契約の解除によって生じた乙の損害については、その賠償の責めを負わないものとする。

（損害賠償）

第9条 甲又は乙は、自己の責めに帰すべき事由により相手方に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。

（秘密の保持）

第10条 乙又は乙の指示に基づいて業務に従事する者は、この契約の履行に当たって知り得た甲の秘密を他人に漏らしてはならない。

2 前項の規定は、賃貸借期間が満了し、又はこの契約が解除された後においてもなおその効力を有するものとする。

(個人情報の保護)

第11条 乙は、業務を処理するため個人情報を取り扱うに当たって、別記1個人情報取扱特記事項を遵守しなければならない。

(情報セキュリティ対策)

第12条 乙は、業務を処理するためネットワーク、情報システム及び情報資産を取り扱うに当たって、別記2情報セキュリティ関連業務特記事項を遵守しなければならない。

(費用の負担)

第13条 この契約の締結及び履行に関し必要な費用は、乙の負担とする。

(協議等)

第14条 前各条に定めるもののほか、この契約の履行に関し必要な事項は、宮崎県財務規則（昭和39年宮崎県規則第2号）第6章の定めるところによるものとし、この契約に定める事項について疑義が生じた場合又はこの契約若しくは同章に定めのない事項については、甲乙協議のうえ、定めるものとする。

この契約の成立を証するため、本書2通を作成し、甲乙記名押印のうえ、各自1通を保有するものとする。

令和8年 月 日

甲 宮 崎 県
宮崎県知事 河野 俊嗣

乙



個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第 1 乙は、個人情報（生存する個人に関する情報であつて、特定の個人を識別することができるもの（他の情報と容易に照合することができ、それにより、特定の個人を識別することができることとなるものを含む。）をいう。以下同じ。）の保護の重要性を認識し、業務の処理に当たっては、個人の権利利益を害することのないよう、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

(秘密等の保持)

第 2 乙は、業務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせてはならない。この契約が終了し、又は解除された後も同様とする。

(収集の制限)

第 3 乙は、業務を処理するために個人情報を収集するときは、その利用目的を特定し、利用目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ適正な方法により収集しなければならない。

(目的外利用及び提供の禁止)

第 4 乙は、業務の処理に関して知り得た個人情報を当該事務の利用目的以外の目的のために利用し、又は第三者に提供してはならない。ただし、甲の指示があるとき、又はあらかじめ甲の承認を得たときは、この限りでない。

(適正管理)

第 5 乙は、業務の処理に関して知り得た個人情報について、漏えい、滅失又は毀損の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(複写又は複製の禁止)

第 6 乙は、業務を処理するために甲から提供を受けた個人情報が記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。ただし、あらかじめ甲の承認を得たときは、この限りでない。

(再委託の禁止)

第 7 乙は、この契約による個人情報を取り扱う業務を第三者に再委託してはならない。

(資料の返還等)

第 8 乙は、業務を処理するために甲から提供を受け、又は乙自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等は、この契約の終了後直ちに甲に返還し、引き渡し、又は廃棄するものとする。また、当該個人情報を電磁的に記録した機器等は、確実に当該個人情報を消去するものとする。ただし、甲が別に指示したときは、その指示に従うものとする。

(従事者への周知)

第 9 乙は、業務に従事する者及び従事した者に対して、在職中及び退職後においても当該業務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならないこと等、個人情報の保護に関し必要な事項を周知させなければならない。

(実地調査等)

第 10 甲は、必要があると認めるときは、乙が処理する業務に係る個人情報の取扱状況について報告を求め、又は実地に調査することができる。

(事故報告)

第 11 乙は、この特記事項に違反する事態が発生し、又は生じるおそれのあることを知ったときは、速やかに甲に報告し、甲の指示に従うものとする。

(基本的事項)

第1 乙は、情報セキュリティ対策の重要性を認識し、業務の処理に当たっては、乙が受注者として守るべき内容を十分理解するとともにこれらを遵守しなければならない。

(情報資産の取扱い)

第2 乙は、情報資産（複製されたものを含む。以下同じ。）を外部へ持ち出す場合には、甲の許可を受けなければならない。

第3 乙は、情報資産が記録された記録媒体を外部へ持ち出す場合には、盗難、紛失、不正コピー等の防止対策を厳重に行わなければならない。

第4 乙は、情報資産が記録された記録媒体を廃棄する場合には、情報を復元できないよう物理的破壊を行ったうえ、甲の承認を受けなければならない。

(機器等の取扱い)

第5 乙は、使用する機器、記録媒体等を第三者に使用され、又は情報を閲覧されることのないよう厳重に管理しなければならない。

(ID及びパスワードの取扱い)

第6 乙は、甲から使用する機器のID及びパスワードを与えられた場合は、当該情報の漏えい等が発生しないよう厳重に管理するとともに、業務の利用目的以外の目的のために利用し、又は第三者に提供してはならない。

(機器構成の無許可変更の禁止)

第7 乙は、業務の遂行に当たりネットワーク又は情報システムを構成する機器の増設又は交換が必要な場合には、甲の許可を受けなければならない。

(ネットワークへの無許可接続の禁止)

第8 乙は、機器端末等をネットワークへ新規接続する場合又はネットワークに接続している機器端末等を他ネットワークへ変更接続する場合は、甲の許可を受けなければならない。

第9 乙は、業務の遂行に当たり乙が所有する機器端末等をネットワークへ接続する必要がある場合は、甲の許可を受けなければならない。

(ソフトウェアの無許可導入、更新又は削除の禁止)

第10 乙は、情報システムで使用する端末等においてソフトウェアの導入、更新又は削除を行う場合には、甲の許可を受けなければならない。

(コンピュータウイルス対策)

第11 乙は、外部から記録媒体等によりファイルを庁内に取り入れる場合は、必ずウイルスチェックを行わなければならない。

(情報セキュリティ対策の説明)

第12 乙は、業務を開始する前に、実施予定の情報セキュリティ対策その他甲から要望があった事項について甲に説明し、承認を受けなければならない。

2 乙は、契約期間中、甲から要請があった場合は、情報セキュリティ対策の履行状況その他甲から要望があった事項について甲に説明し、承認を受けなければならない。

3 乙は、業務が終了したときは、取り扱った情報の返却、破棄又は抹消の状況その他甲から要望があった事項について甲に説明し、承認を受けなければならない。

(クラウドサービスの利用)

第13 乙は、業務にクラウドサービスを利用する場合は、甲に対して、次に掲げる事項を事前に説明し、承認を受けなければならない。

(1) クラウドサービスの情報セキュリティ対策

(2) クラウドサービス上の情報資産が、国外で保存又は処理される場合に、裁判管轄や法制度等が異なることによるカントリーリスク

(3) サーバ装置等の整備環境が、クラウドサービス提供者の都合で急変し、クラウドサービスや情報セキュリティ対策が変更となるサプライチェーン・リスク

(4) その他甲から要望があった事項

(従事者への周知)

第14 乙は、業務に従事する者及び従事した者に対して、在職中及び退職後においても当該業務に関して知り得た情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないこと等、情報セキュリティ対策に関し、必要な事項を周知させなければならない。

(実地調査等)

第15 甲は、必要があると認めるときは、業務に係る情報セキュリティ対策の履行状況について、報告を求め、又は実地に調査することができる。

(事故報告)

第16 乙は、情報資産が侵害され、又は侵害されるおそれがある場合には、速やかに甲に報告し、甲の指示に従うものとする。

第17 乙は、ネットワーク又は情報システムの異常や障害を発見した場合には、速やかに甲に報告しなければならない。

(法令遵守)

第18 乙は、業務の遂行において使用する情報資産について、次に掲げる法律を遵守し、これに従わなければならない。

- (1) 不正アクセス行為の禁止等に関する法律（平成11年法律第128号）
- (2) 著作権法（昭和45年法律第48号）
- (3) 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）

庁外向け生成 AI チャットボット用サービスの賃貸借及び運用保守業務調達仕様書

1. 本案件について

(1) 調達件名

庁外向け生成 AI チャットボット用サービスの賃貸借及び保守業務（以下、「本業務」という。）

(2) 本業務の目的

本業務は、宮崎県において（以下、「本県」という。）、県民や事業者等（以下、「県民等」という。）からの申請方法等に関する県への問い合わせに対し、生成 AI チャットボットが 24 時間 365 日自動応答する庁外向け生成 AI チャットボットを構築するためのサービス（以下、「サービス」という。）の賃貸借及び運用保守業務を調達し、電話対応等の業務負荷を軽減し、業務効率化と県民等の利便性向上を図ることを目的とする。

2. 利用・賃貸借及び保守期間

令和 8 年 7 月 1 日から令和 11 年 3 月 31 日まで

3. 本業務に係る調達範囲

本業務における調達範囲はサービスの提供（運用保守を含む）である。

4. 対象業務

本業務における対象として予定している業務の概要は、下表 4-1 のとおり。

s なお、対象となる業務については、変更となる場合があることに留意すること。

表 4-1 システム化対象業務

	業務名	所管課	業務概要
1	介護保険サービスの認可・指定、届出等に係る問合せ	長寿介護課	介護保険法に基づく介護サービス事業所等の認可・指定申請、届出等に関する問合せへの対応
2	食品の営業許可申請等に関する問合せ	衛生管理課	食品衛生法に基づく飲食店営業や製造業等の新規営業許可申請、継続更新、施設の譲渡・承継等に関する手続きの案内、および施設基準や必要書類に関する問合せへの対応。食品衛生法、食品表示法に基づく食品に関する問合せへの対応
3	屋外広告物の申請に係る問合せ	都市計画課美しい宮崎づくり推進室	屋外広告物法および条例等に基づき、看板等の設置許可申請、継続・変更の手続き方法、表示の規格（高さ・面積等）、禁止

	業務名	所管課	業務概要
			区域・制限区域や手数料に関する問合せへの対応

5. スケジュール

本県の考える主なスケジュール（予定）は以下のとおりである。

- (1) 令和8年6月上旬 契約締結
- (2) 令和8年7月1日 本県へのサービス提供開始
- (3) 本県側でユーザーテストを実施した後、順次、県民等に向けて公開予定

6. 機能要件

機能要件は以下のとおり。なお、記載の内容を上回る提案等については、積極的に評価する。

(1) チャットボット機能

- (ア) 県民等がブラウザ上で入力した問合せに対し、LLM を活用した対話型コミュニケーションにより、AI が的確な回答を自動生成し、回答できること。
- (イ) 県民等は、チャットのメッセージ欄からテキスト入力で自由な質問が入力できること。
- (ウ) ユーザーの曖昧な質問（登録されたFAQとのキーワードの不一致や表記のゆれ、複数の意味をもつ単語が問い合わせに含まれていた場合など）に対して、類似した問合せへの回答例を複数表示したり、聞き返して自然に会話したりすることで、適切な回答を表示する機能を有すること。
- (エ) 県指定のデータ等（csv、Excel データ、PDF データ、テキストデータ、本県HPのWeb サイト等）を基に回答を生成できること。指定の情報以外からは回答を生成しないこと（RAG（拡張検索機能による生成）を想定）。
- (オ) 回答の際に、テキスト回答のほか、本県HPのリンクや添付資料等の表示が可能であること。
- (カ) 「4 対象業務」で挙げた3業務への対応を基本とし、それぞれに独立したチャットボットを提供できること。独立とは、県民等がそれぞれ別個のURL 等でアクセスでき、チャットボットごとに指定したデータのみを参照して自動回答する仕組みを想定している。
- (キ) 県民等が回答に関する解決有無などをフィードバックでき、結果を統計に利用できること。また、利用者が未解決のフィードバックを返した場合、もしくはチャットボットで回答が生成できない場合に、県が指定する問合せ先の案内ができること。
- (ク) 県民等が24時間365日いつでも利用できること（計画的なメンテナンス等に伴う停止時間を除く）
- (ケ) 対象業務で挙げた3業務合計で、月間5,000回以上の応答（やり取り）が可能

であること。上限に達した場合には、県民等に対して適切な案内ができる機能を有していること。

(2) ハルシネーション対策

- (ア) 出典情報の表示（回答の末尾に、参照した情報・リンクを表示するなど）ができること。
- (イ) 免責事項（AI の特性や情報の正確性に関する事項）や利用上の注意点などを表示（例えば、チャットボットとの対話画面トップなど）ができること。

(3) UI

- (ア) 県民等が PC もしくはスマートフォン、タブレットで利用することを想定したレスポンシブデザインとし、ユーザビリティの高い UI であること。
- (イ) 任意の場所にチャットボット起動用のリンクを埋め込んだり、二次元コードにしたりするため、チャットボット起動用の URL を発行できること。

(4) インポート・エクスポート

- (ア) 本県指定のデータ（csv、Excel データ、PDF データ、テキストデータ、本県HPの Web サイト等）を本県職員が管理者画面上から簡易にインポート・修正（差し替え）・削除ができること。
- (イ) 文字やスキャンデータを OCR して読み取る機能があること。
- (ウ) インポートできる情報の容量上限が各チャットボットあたり 2GB 以上であること。
- (エ) インポートした情報を本県職員が簡易にエクスポートできること。

(5) 管理機能

- (ア) チャットボットのチューニングやメンテナンス等を行う管理機能（以下、「管理システム」と言う。）を有すること。
- (イ) 管理システムは、アプリケーションなどのインストール不要で、対応ブラウザからアクセス、利用が可能であること。
- (ウ) 管理システム上で本県が指定する職員にアカウントを付与ができ、職員単位で操作権限・アクセス／閲覧権限の設定が可能であること。また、アカウント数の上限は設けないこと。
- (エ) 管理システム上で、チャットボットの応対に係る状況（県民等の質問内容、質問日時、チャットボットの回答内容、フィードバック結果等）を確認することができること。また、それを csv 等で出力できること。
- (オ) 管理システム上で、チャットボット全体の利用状況（県民等のチャットボット利用回数、チャットボットの会話数、回答到達率、離脱状況、離脱ポイント等）が確認できること。また、それを csv 等で出力できること。

7. 非機能要件

(1) 利用環境

(ア) 県民等

① 利用時間

県民等へのサービスの提供時間については、24 時間 365 日とすること。ただし、計画停止に基づく時間を除く。なお、計画停止については本県に対し、30 日前までにメールで通知を行うこと。

② 利用端末

県民等がサービスを利用する端末は、PC（デスクトップやノート PC）、スマートフォン、タブレットなど、多様な利用端末が想定される。

(イ) 本県

① 利用時間

原則として、平日の午前 8 時から午後 6 時である。

② 利用者・利用規模

本県職員（会計年度任用職員含む）であり、利用者数（利用端末数）は、10 名（10 台）程度である。

③ 利用端末

現在本県にて使用している一括導入 PC とすること。ただし、本県の端末の状況は、複数の利用環境があることに注意すること。一括導入 PC の代表的な仕様を以下に示す。

表 4-3-1 一括導入 PC の仕様（代表例）

No.	種別	使用ソフトウェア
1	型	・ A4 ノートタイプ
2	CPU	・ Intel Core i5 1335U 相当以上
3	メモリ	・ 8GB 以上
4	OS	・ Windows 11 Pro 64 ビット（日本語版）
5	Web ブラウザ	・ Microsoft Edge ※その他のブラウザの利用についてはデジタル推進課との協議事項
6	ウイルス対策ソフト	WatchGuard EPDR
7	クライアント管理ソフト	SkySea Client View
8	その他のソフトウェア	Microsoft365、Adobe Reader（最新版）

※OS、Web ブラウザ、ウイルス対策ソフト及び各種ソフトウェアは、常に最新のパッチが適用されている。

※本システムは端末に搭載された Web ブラウザから利用可能であり、かつシステムの利用にあたりアプリケーション等の追加インストールを必要としないこと。

(2) データセンター

導入するクラウドサービスは、政府情報システムのためのセキュリティ評価制度

(ISMAP)に準拠もしくは準拠予定のサービス上で構築されていることが望ましい。
また、本サービスを提供するためのサーバー（クラウド環境）およびデータが保存される拠点が、日本国内にあること。

(3) 性能要件

- (ア)最も簡易的な「質問送信」から「回答表示」までのレスポンス時間を原則数秒以内とすること。
- (イ)なお、同時アクセスがあった場合も、上記レスポンス時間をクリアすること。

(4) 障害対応

障害の発生、計画的なサービス停止以外の要因によりサービスが停止した場合には、受託者は速やかに本県に連絡する（原則として、1 時間以内に本県に一次回答を行う）とともに、復旧又は代替手段を用意し、サービスの安定的な運用に努めること。

(5) セキュリティ

下に示す要件に留意し、セキュリティを担保すること。

表 4-7-1 セキュリティ要件

要件	内容	
アクセス・利用制限	本システムは、利用者毎のアクセス管理が行われ、割り当てられた権限の範囲で操作可能な仕組みであること。	
データの取扱い	伝送データの暗号化の有無	伝送データについては、SSL/TSL 等の暗号化通信により第三者からの盗聴や改ざん等をされること無く安全に通信できること。
	蓄積データの暗号化の有無	蓄積データについては、認証情報を暗号化し管理すること。
	個人情報	利用者が誤って個人情報を入力するリスクを軽減するため、利用開始前に個人情報等を入力しないよう注意喚起する仕組み（免責事項の表示・同意確認等）を設けること。
	二次利用の禁止	本県がアップロードしたデータや入力ログ、県民等が入力したプロンプトが、生成 AI の学習に利用されない仕様であること。
ウイルス対策	本システムは、ウイルスやマルウェア等に対する対策を講じること。	

8. 運用保守

- (1) 県民等が計画停止等を除いて 24 時間 365 日利用できるよう、サービスの継続性を維持するための運用・保守を実施すること。
- (2) 導入支援および精度向上支援
 - (ア)導入に際して、本県職員に対して、サービス概要、管理システムの操作や機能のレクチャー、もしくは、マニュアルを提供すること。
 - (イ)AI が正確に回答しやすい参照データの作成方法や、データの構造化に関するノ

ウハウ・ガイドラインを提供するなど、回答精度向上支援を行うこと。

9. 知的財産権等

本システムにおいて県が作成・登録したデータおよび蓄積されたログデータの所有権や知的財産権等は、県に帰属する。

10. その他

本仕様書に定めのない事項については、県と受託者で協議の上、決定する。