

質問回答書

件名 令和8年度 AI イノベーションユースケース創出・実装支援業務委託

番号	項目	質問	回答
1	現行業務の把握方法	横浜市様の現行業務を把握するにあたってご提供いただける既存資料(業務一覧、業務フロー、業務規則等)はございますでしょうか。	各区局の業務の所掌については、 横浜市事務分掌規則 及び 横浜市区役所事務分掌規則 等で規定しています。 庁内の業務一覧、業務フローが一覧になったものはありません。なお、令和4年度に実施した区役所業務の業務実態調査(コア・ノンコア業務の分析等)の結果を契約締結後に提供可能です。
2	業務説明資料 3 委託内容の詳細 (3) ユースケース創出	庁内業務の把握・類型化に当たり、本市から事前又は受託後に提供予定の資料として、業務一覧、業務フロー、マニュアル、事務分掌、既存の BPR 検討資料等がありましたら、ご教示ください。	対象業務の各職場で作成しているマニュアル、フロー等は契約締結後に提供する予定です。 本業務では、各区局の業務の詳細な内容把握、詳細な業務フローを把握しながら事務局にて対象業務の選定を行う予定ですが、業務選定に関して、実施方法や効果的なヒアリング方法などについて、提案事業者の持つこれまでのノウハウ、類似事例からの推測等、提案事業者の提案内容に期待するところが大きいことを申し添えます。
3	ツール・技術制約	既存ツール以外の新たなツールの適用余地・価値が検知された場合、ツール選択において留意すべき制約や規則はございますでしょうか。	ユースケース創出の対象ツールとして既存ツール以外を対象とするかの調整は、提案者の特定後、別途協議により行います。
4	ツール・技術制約	既存ツールのライセンス拡張は検討の余地がございましたでしょうか。	提案者の特定後、別途協議により、コスト及び効果並びに本市の予算状況等を考慮し検討を行います。
5	人材育成	これまで横浜市様職員の方に向けて AI 活用に係る教育や情報発信等の活動はどのように行われてきたでしょうか。またその成果や課題、職員の方のご反応についてご教授いただけますでしょうか。	主に全職員が利用可能な「Microsoft 365 Copilot Chat」(無料版)の利活用を目的としてイントラページで利用方法や動画研修、プロンプト集の提供等を行っています。また、ハンズオン研修や職員が講師を務める出前講座等を実施しています。これらの取組により、汎用的な生成 AI の利活用に向けた基本的な知識の習得や利用率向上等につながっていますが、活用レベルの差や AI 活用前提とした業務構築等には課題があります。

6	推進体制	本事業推進にあたってご参加・ご協力頂く横浜市様内の大まかな体制(部署、職員数、関与度合、役割等)をご教授いただけますでしょうか。	本委託事業の事務局は、令和8年4月1日より、行財政局行政イノベーション推進室行政マネジメント課が担当します。行政マネジメント課は約70名で、AIイノベーションとりまとめ担当として一部の職員(数名)が本委託事業に関わります。また業務所管課の協力も得ながら進める予定です。
7	業務説明資料3(1)	業務説明資料3(1)について、AIイノベーションチームの人数と構成員の専門分野を教えてください。	
8	共通事項(資料横断・運用全般)	(3)本案件における貴市体制について、現時点の想定されている内容がございましたらご教示いただけますでしょうか。想定されている人数や工数などについてご教示いただけますと幸いです。	
9	業務説明資料3 委託内容の詳細 (3) ユースケース創出	ユースケース創出における工数想定の対象として記載のある「要件整理から導入まで」には、試行運用、改善対応、KPI設定・効果測定準備まで含む理解でよろしいでしょうか。それとも、これらは主として「(4)実装支援・人材育成提案」側の業務範囲として整理する理解でしょうか。	(3)ユースケース創出における「要件整理から導入まで」には、特定のユースケースを特定の現場に実装するために必要な範囲での試行運用や動作確認等を含みます。一方で、改善対応を横展開の視点で整理することや、KPIの設定、効果測定の仕組みづくり、人材育成の観点からの整理については、主として「(4)実装支援・人材育成提案」の業務範囲として整理します。なお、(3)ユースケース創出の実装過程で把握した課題や知見については、(4)実装支援・人材育成提案において整理し、提案に反映していただくことを想定しています。
10	業務説明資料3 委託内容の詳細 (3) ユースケース創出	貴市直営開発案件に対する技術的アドバイスのついて、想定する関与の水準(例:随時相談、定例レビュー、設計助言、試行運用時の助言等)がありましたら、ご教示ください。	直営案件の取り扱いレベルにより技術的アドバイスの水準も変わり得ると考えますが、委託事業者・本市直営合わせてユースケース100件という目標を達成するために、可能な範囲でご協力いただきたく、具体的な内容は事業者特定後、提案内容に基づき別途協議で決定します。
11	業務説明資料7 情報提供(1)本市で使用可能なツール	情報提供欄に記載の各ツールについて、提案時点で想定すべき主な制約事項(利用可能部署、利用申請要否、主な機能制限、外部サービス連携の可否等)がありましたら、ご教示ください。	利用可能な部署、利用申請の要否、機能制限、外部サービス連携の可否等の詳細については、ツールや対象部署によっても異なります。提案段階においては、各ツールの一般的な利活用を想定の上で提案を行ってください。

12	業務説明資料 3 個別業務説明 (4) 実装支援・人材育成提案	「(イ) AI 活用人材育成にあたって、研修について提案すること。提案には、職員を対象とした AI 活用の研修会の実施も含めること。」とありますが、研修会について、回数・人数・開催手法(オンライン・現地など)・対象者のスキルセットなどの想定はありますか？	本委託は 7 (3) に記載の本市の AI イノベーションの取組として行うものであり、本委託をきっかけとして AI 等を活用した業務改善を加速させ、類似業務等に横展開するだけでなく、更なる業務改善に取り組んでいく予定です。 人材育成研修では、今後の本市全庁での AI 活用・AI イノベーションを想定し、AI 等を活用し自ら課題解決を行う人材や、課題を整理して AI イノベーションに取り組む人材を育成するものとしてご提案ください。
13	業務説明資料 7 情報提供 (1) 本市で使用可能なツール	記載されているツールについて、開発や検証など受託者が自由に利用できる環境はありますか？受託者で実際に使用して技術検証をすることは可能でしょうか？	ツールにより利用する端末やネットワーク等に制限があるため、本委託においては、市職員と同様の利用環境(庁内ネットワークからツールを利用できる端末やアカウント等 ※ただし事業者用アカウントでは一部機能制限あり)を用意します。 受託者環境と本市環境(市役所内からアクセス)のどちらの環境で、要件整理から導入までどの作業を行うかについては、ツールに設計データや設定ファイルのインポート機能があるかなども異なります。 リモートアクセスが可能なツールは限定的であり、SaaS の一部がリモートアクセス可能と想定されますが、IP 制限等のセキュリティ上の対策をおこなっていることから、それらを踏まえた本市の内部確認や手続きが必要となるため、契約締結後に受託者と協議します。基本的には、「自社環境で作成した設計内容を、本市環境へ持ち込んで反映・最終調整する」というプロセスを前提とした体制構築を行ってください。
14	業務説明資料 7 情報提供 (1) 本市で使用可能なツール	(1)記載されている各ツールは、受託者の作業環境からリモートアクセスにより利用可能なツールと可能でないツールを教えてくださいませんか。リモートアクセスが不可の場合、現地作業のみを前提とした対応となりますでしょうか。	
15	業務説明資料 7 情報提供 (1) 本市で使用可能なツール	(3)実証環境の整備に向け、受託者向けのユーザーアカウントや利用環境を払い出していただけの認識でよろしいでしょうか。	
16	業務説明資料 7 情報提供 (1) 本市で使用可能なツール	記載されているツールについて、導入いただいているベンダ様より機能をレクチャーしていただくことは可能でしょうか？	ツールについてレクチャーの予定はありません。 マニュアル等の提供は可能です。
17	業務説明資料 7 情報提供 (1) 本市で使用可能なツール	貴市ネットワークの三層分離において、 α 、 β 、 β' いずれの状況でしょうか？	総務省が示す自治体情報システムの三層の対策(いわゆる三層分離)の β' モデルです。本業務説明において示している各ツールはインターネット接続系の利用環境です。
18	業務説明資料 4	業務説明資料 4 について、貴庁の考える AI エコシステムのイメージがあれば教	本市の業務は、業務の流れ(ワークフロー)によりいくつかの類型に集約されるととらえており、資料において 4 類型を例示してい

		えてください(例えば、公表されている記事などがあればご紹介ください)。	ます。この類型ごとに、記載の既存ツールを組み合わせることで、既存ツールの組み合わせを一つのプラットフォームのようにとらえ、エコシステムと表現しています。一体のツールとしてとらえることにより、類似の業務に類型ごとのエコシステムによるツール適用を行い、庁内の利用を促進していきます。
19	共通事項(資料横断・運用全般)	(1) 庁内ドキュメントの閲覧方法についてご教示ください。また、ファイル受領はセキュリティ上可能でしょうか。	ユースケース改善にあたって、選定した業務の関係書類等はメール等でやり取りする想定です。
20	共通事項(資料横断・運用全般)	(2) 提案書に Appendix(付録)を添付することは可能でしょうか。	可能です。なお、評価項目及び評価の観点、評価表のとおりですのでご注意ください。
21	共通事項(資料横断・運用全般)	(4) プレゼンテーション・ヒアリングの弊社出席者について、3名のうち1名はオンライン参加することは可能でしょうか。また、プロジェクトメンバーにつきましても、オンライン参加は認められますでしょうか。	プレゼンテーションの出席者3名のいずれかの方(複数名可)のオンライン出席は可能です。プレゼンテーションの公平性を期するため、プレゼンテーションの出席者3名以外のオンライン参加はご遠慮ください。なお、オンライン参加機材は、提案者をご用意ください。 なお、通信環境の不具合等によりプレゼンテーションに支障が出た場合、その責任は提案者が負うものとし、時間の延長等は認められません。
22	業務説明資料3 個別業務説明 (2) リーディングプロジェクト(案件)導入計画等作成支援	(1) ユースケース創出に関しては、AI活用を推進していく業務と定義したものから選定するのか、既にご提示されている想定業務をベースに検討を進めるものなのかお考えをご教授いただくことは可能でしょうか。	ユースケース創出について、業務の指定はありません。プロポーザル検討の一助として想定業務をお示ししています。なお、実際のユースケース創出については、事業者特定後に、別途協議により決定します。
23	業務説明資料3 個別業務説明 (2) リーディングプロジェクト(案件)導入計画等作成支援	(2) 業務説明資料7 情報提供 (1) 本市で使用可能なツールに記載のある、既存ツールの活用を前提とした業務実施となりますでしょうか。	(2) リーディングプロジェクト(案件)導入計画等作成支援については、計画作成がメイン業務となり、既存ツールの活用を条件とはしていません。プロジェクトを進行するにあたり、どのようなAI技術の活用が可能か、導入までどの程度の時間を要するか、導入にあたっての留意点やポイントをプロジェクトマネジメントの観点から本市にアドバイスを行うものです。
24	業務説明資料3	(1) ユースケースレベル A	RAGの規模(データのクレンジングや構造

	<p>個別業務説明 (3) ユースケース創出</p>	<p>および B のそれぞれの想定工数には、例えば生成 AI を組み込んだ RAG アプリケーションを想定した場合の、ナレッジベース整備作業は含まれていないという理解でよろしいでしょうか。 ※ナレッジベース : RAG において検索対象として参照される外部知識の集合、社内文書、PDF、規程、FAQ、議事録、仕様書 等</p>	<p>化が著しく困難な場合) により想定時間は異なると考えますが、業務説明資料に記載した想定工数にはナレッジベース構築時間を含みます。ただし、大量のデータクレンジングが必要なケースなど、提案者の見込みにより工数見込みが大幅に増える想定がある場合は、事業者特定後に別途協議を行い、実施内容(工数カウントや実施範囲)を決定します。</p>
<p>25</p>	<p>業務説明資料 7 情報提供 (1) 本市で使用可能なツール</p>	<p>(2)各ツールの具体的なライセンス種別および数量をご教示ください。また、庁内において各ツールを利用可能な職員数についてもご教示いただけますでしょうか。</p>	<p>業務説明書 (4. 業務説明資料 7 情報提供 (1)) に記載のツールは、ほぼすべての職場の職員が利用可能です。ライセンス種別については業務説明資料の記載を参考にしてください。</p>
<p>26</p>	<p>業務説明資料 3 委託内容の詳細 (3) ユースケース創出</p>	<p>「ユースケースの創出」において、横浜市様が想定するユースケースのレベル (A、B) 区分の表が例示されています。この表の中に「本市直営」という記載があります。これは、市で導入済みのツール (AI や RPA) を使って、職員の方が何らかの仕組みを構築することを想定されていますでしょうか。検討状況によっては、本業務期間中に職員の方が手を動かせる可能性がある、という認識でよいでしょうか。</p>	<p>お見込みのとおり、本市職員も既存ツールを活用して、ユースケース創出を行う予定です。本委託の事業者によるユースケース創出分と本市の職員が自ら製作する分を合わせてユースケース創出 100 件を目標に据えています。本市職員が手を動かし作成する分について、可能な範囲で技術的支援をいただきたく、提案時にどのような支援が用意できるかご提案ください。</p>
<p>27</p>	<p>業務説明資料 3 委託内容の詳細 (3) ユースケース創出</p>	<p>リーディングプロジェクト (2 件程度) が導入計画作成までであるのに対して、ユースケースは「導入まで」となっています。ユースケースにおける「導入」は、本導入するか否かを判断するための、試作及び検証を行うものと捉えてよいでしょうか。</p>	<p>リーディングプロジェクトについては質問 23 参照。 ユースケース創出については、本番環境での実際の稼働までを基本としますが、新たなツールの導入等の必要性が発生した場合は、別途協議にて、実施内容及び実施段階を決定していきたいと考えています。</p>