

導入予定サービス名（システム名）	AIコンサルジュ機能
------------------	------------

<p>■説明・注意事項</p> <p>(1) 「必須」欄の区分について ○：当市において必須とする機能、性能 -：当市において任意の機能、性能</p> <p>(2) 「回答」欄の選択肢について 実現可能：実現でき、かつ、提案見積価格に含まれる場合 同種機能：要件で示す内容と同等又はそれ以上の機能を有し、かつ、提案見積価格に含まれる場合 運用支援：システムの機能としては実現不可であるが運用支援により同等の結果を提供でき、かつ、提案見積価格に含まれる場合 実現不可：実現できない、又は、実現できるが提案見積価格に含まれない場合</p> <p>(3) 「同種機能」と回答した項目について、要件で示す内容との相違点を「相違点・代替案」に記載すること。</p> <p>(4) 「運用支援」と回答した項目について、提案する詳細な内容を「相違点・代替案」に記載すること。なお、依頼から納品までに必要な期間や1年あたりの実施上限回数などがあれば明記すること。</p> <p>(5) 無回答の項目は「実現不可」とみなす。</p>	
---	--

No.	分類	項目	要件	必須	回答	相違点・代替案
1 基本要件						
1	サービス提供環境	機器環境	利用者及び管理者の操作機器環境（PC）として、指定する機器環境に対応すること。 ■既存の職員端末 ・OS：Windows10 LTSC / 10 Pro / 11 Pro ・CPU：Intel Core i5 以上 ・メモリ：16GB ・ブラウザ：Microsoft Edge（Chromium Edge） 利用環境においては、MSIインストーラ等によるインストールを必要としないこと。	○		
2		ネットワーク環境	サービスを提供するネットワーク環境及び通信経路の暗号化について指定する要件に対応すること。提案する環境が要件と異なる場合は、その理由やネットワークセキュリティ面で問題ないことを示すこと。 ・インターネット領域で動作すること。 ・通信経路においては暗号化を行うこと。	○		
3		データ管理	データのバックアップに関して指定する要件に対応すること。提案する環境が要件と異なる場合は、その理由やデータセキュリティ面で問題ないことを示すこと。 ・バックアップ環境：指定した場合を除き全て日本国内であること。 ・サイクル（間隔）：日次 ・バックアップ対象：データ消失時に確実な復旧が可能な方式とすること。 ・保有世代数（保有期間）：3世代（3日間分）以上 ・復旧期間：1営業日以内	○		
4			データに対して、第三者による不正アクセスや改ざん、無断複製がないよう対策を講ずること。	○		
5			本サービスにおいて取り扱う利用者入力データ及び問診結果等については、サービス提供に必要な範囲で適切に管理され、不要となったデータは速やかに削除又は連携先システムへ引き渡されること。また、データ量の増加によりサービス提供に支障が生じないよう設計されていること。	○		
6		サービス提供時間	指定する時間帯でサービスが利用可能であること。 メンテナンス時間を除き24時間365日利用可能であること。 なお、計画停止を行う場合は、事前に本市へ通知するとともに、窓口業務への影響を最小限に抑えること。	○		
7	デザイン・操作性	デザイン・操作性	表示画面上の項目配置や色使い等、誰もが利用しやすいユニバーサルなデザインであること。また、利用者及び管理者双方にとって、わかりやすい操作性が確保されていること。	○		
8			操作性が高く、効率的な運用やストレスなく遷移・画面展開が可能である等、動作速度が優れたシステムであること。	○		
9	情報セキュリティ	システムログ	エラー情報の把握、サービスの安定運用及びUI/UX改善に必要な範囲でログ情報を取得すること。 ただし、ログ情報は運用改善目的に限定して利用するものとし、個人を特定できる情報を含めないこと。また、当該情報をAIモデルの学習目的に利用してはならない。	○		
10		アクセス・操作ログ	管理システムのアクセスログ・操作ログを取得すること。また、インシデント発生時の調査や対応のため、ログは5年以上取得すること。	○		
11		不正プログラム対策	システム（サービス）の稼働環境及び開発・テスト環境においては、コンピュータウイルス等不正プログラムの侵入や外部からの不正アクセスが起きないよう対策を講じるとともに、各システムに関連するソフトウェアについて修正モジュール等が提供された場合には、適用の要否を判断し、必要な対応を行うこと。	○		
12			システム（サービス）の稼働環境及び開発・テスト環境で用いるOSやソフトウェアは、不正プログラム対策に係るパッチやバージョンアップなど適宜実施できる環境を準備すること。	○		
13		データセンター	本サービスは、日本国内に設置されたデータセンター又はクラウドサービス基盤上で提供されること。 当該基盤は、インターネット領域からのアクセスを想定し、災害時を含めた安定的なサービス提供を可能とする可用性及び冗長性を有し、障害発生時においても速やかな復旧が可能な体制が確保されていること。 また、当該基盤においては物理的及び論理的なセキュリティ水準が適切に確保されていることとし、受託者は、情報セキュリティマネジメント体制について、ISO/IEC 27001（JIS Q 27001）又はこれと同等以上の認証若しくは管理体制を有すること。 なお、クラウドサービス基盤を利用する場合は、ISMAPクラウドサービスリストに登録されたサービスを利用することを基本とし、これにより難しい場合は、同等のセキュリティ水準を客観的資料により示すこと。	○		
14	データ移行		本サービスで利用する各種データについては、初期整備として当市が保有する電子マニュアル等の既存資料を基に登録を行うとともに、運用開始後におけるデータ追加又は更新が容易に行える構成とすること。	○		
15	サービス終了時・契約満了時等の対応	保有データの提供	サービス開始後に利用者が入力した情報及び当市が登録した情報のうち、当市の情報管理権限を有する情報（当市が提供を希望する情報）については、契約終了時に全て抽出し当市に提供可能とすること。	○		
16		保有データの消去等	サービスを終了若しくはサービス利用契約終了後は、当市が提供を希望する保有データを提供のち、速やかにシステムから消去すること。消去においては、復元不可能な状態にすること。また、データ消去後に、そのエビデンスを提出すること。	○		
17	統計機能		システム・サービスの運用状況や利用状況を定期又は任意の時点で集計する機能を有すること。	○		
18	関係法規制への対応		サービスの稼働、運用・提供に係る関係法規制を遵守するとともに、常に最新動向を把握し、適宜必要な見直し・改善を実施すること。	○		
19	アカウント管理	管理情報	本サービスの管理機能を利用する職員について、管理者及び一般利用者等の区分に応じた権限管理が行えること。	○		
20	著作権		第三者が権利を有している画像等を使用する場合は、事前に権利者から二次利用を含めた使用の許諾を得た上で、必要となる一切の手続き及び使用料の負担等は受託者が行うこと。	○		
2 機能要件（利用者向け機能）						
No.	大項目	機能名	要件内容	領域	必須	
21	市民向け案内機能（AI案内）	基本案内機能	市民からの質問に対し、市公式情報等を基に手続、制度及び窓口情報を案内する機能。 なお、参照情報に基づく回答が困難な場合又は回答の確実性を担保できない場合は、断定的な回答を避け、担当窓口その他適切な案内先を表示できること。	INT	○	
22	市民向け案内機能（AI案内）	手続判別支援機能	質問内容から該当する手続の有無又は種類を判別し、適切な案内先を特定する機能。	INT	○	
23	市民向け案内機能（AI案内）	手続ルート表示機能	庁舎で手続を行う窓口の場所を簡易的な図により表示する機能。複数窓口がある場合は、回る順番も含めて表示できること。	INT	○	
24	市民向け案内機能（AI案内）	オンライン／来庁振り分け機能	手続特性等に応じて、オンライン申請又は来庁手続の別を案内する機能。	INT	○	
25	市民向け案内機能（AI案内）	庁舎内動線案内機能	来庁が必要な場合に、該当窓口及び庁舎内の動線を案内する機能。	INT	○	
26	市民向け案内機能（AI案内）	一次問診制御機能	総合窓口対象か否かを判別するための簡易的な問診を実施する機能。	INT	○	
27	市民向け案内機能（AI案内）	二次問診実施機能	対象手続に応じて、詳細な設問を動的に提示する問診機能。	INT	○	
28	市民向け案内機能（AI案内）	問診分岐制御機能	利用者の回答内容に応じて、次に提示する設問を切り替える機能。	INT	○	

29	市民向け案内機能 (AI案内)	問診省略制御機能	既知情報又は回答済情報を基に、不要な設問を省略する機能。	INT	○		
30	市民向け案内機能 (AI案内)	マイナンバーカード任意連携機能	利用者の任意の選択並びに本人同意及び本人確認を前提として、マイナンバーカード認証を用いた情報取得を行う機能。 取得した情報は、設問の省略、表示内容の最適化、来庁者受付用データの生成その他本市が認める利用目的の範囲で利用するものとし、個人を直接特定できる情報をAIモデルの学習データ、汎用的な参照データ又は保存データとして利用しないこと。また、不要となった情報は速やかに削除し、又は本市が指定する連携先システムへ引き渡すこと。 なお、電子証明書の発行の番号その他認証関連情報は、本人確認、有効性確認及び本市が認める必要最小限の紐付けの範囲でのみ取り扱うものとし、AIモデルの学習データ、汎用的な参照データ又は保存データとして利用せず、原則として保存しないこと。	INT	-		
31	市民向け案内機能 (AI案内)	発券機連携機能	旭川市の既存発券機と連携し、同一管理体系の待合番号を発券する機能 (Web発券を含む)。	INT	○		
32	市民向け案内機能 (AI案内)	QR発行機能	問診途中に利用者が自身の端末へ移行できるよう、セッション情報を保持したQRコードを発行する機能。	INT	○		
33	誘導・申請連携機能	オンライン申請誘導機能	既存のオンライン申請サービス等へ利用者を誘導する機能。	INT	○		
34	誘導・申請連携機能	来庁予告・発券連携機能	来庁予定がある場合に、事前発券等に関する案内を行う機能。	INT	○		
35	誘導・申請連携機能	例外誘導制御機能	オンライン申請不可等の例外条件に応じて、適切な案内を行う機能。	INT	○		
36	データ生成・連携機能	来庁者受付用データ生成機能	問診結果等を基に、来庁者対応に必要な情報を整理し生成する機能。	INT	○		
37	データ生成・連携機能	来庁者受付用データ出力機能	生成した来庁者受付用データを、職員側システムで利用可能な形式で出力する機能。	INT	○		
38	データ生成・連携機能	CRM連携機能	来庁者受付用データをCRMシステムへ連携する機能。	INT	○		
39	データ生成・連携機能	手続ステータス更新機能	複数窓口がある場合に、完了した手続情報をCRMシステムへ連携する機能。	INT	○		
40	データ生成・連携機能	ログ・履歴管理機能	案内及び問診に関する履歴情報を管理し、参照可能とする機能。	INT	○		
41	管理・運用機能	ナレッジ管理機能	市公式HP、FAQ、業務マニュアル等をナレッジとして管理及び更新する機能。	INT	○		
42	管理・運用機能	ナレッジ管理機能	本市公式ホームページに掲載された情報をナレッジとして参照し、回答生成に利用する機能。 また、本市公式ホームページに掲載された情報その他本市が指定する情報源を、CMSの変更その他の構成変更後も継続して参照し、又は取り込むことができるようにすること。	INT	○		
43	管理・運用機能	利用状況可視化機能	利用件数、誘導結果等を把握するためのログを取得し可視化する機能。	INT	-		
44	管理・運用機能	設定変更・チューニング機能	設問内容、プロンプト、回答制御条件及びナレッジ等を市職員が調整可能とする機能。	INT	○		
45	管理・運用機能	セキュリティ・データ管理機能	個人情報を適切に分離管理し、AIの学習等に利用しない制御を行うとともに、管理機能、外部接続及び連携機能に係る認証、権限管理、IP制限その他必要なアクセス制御を行う機能。	INT	○		
46	対応方式別機能	テキスト対応機能	Webブラウザ等を通じて、テキスト入力及びテキスト出力により案内及び問診を行う機能。	INT	○		
47	対応方式別機能	音声対応機能	マイク入力及び音声合成を用いて、音声による案内及び問診を行う機能。	INT	○		
48	対応方式別機能	音声・テキスト併用制御機能	利用環境に応じて、音声対応及びテキスト対応を切り替え又は併用できる機能。	INT	○		
49	対応方式別機能	多言語対応機能	日本語に加え、英語、中国語、台湾語、韓国語及びベトナム語に対応する機能。	INT	-		
50	クラウド基盤要件	クラウド基盤利用要件	AIコンシェルジュ機能は国内リージョンのクラウドサービス基盤その他本市が認める安全な基盤で稼働する構成とし、必要なクラウドリソースを利用すること。	INT	○		
51	クラウド基盤要件	国内リージョン利用要件	クラウドサービス基盤を利用する場合は、日本国内リージョンを利用すること。	INT	○		
52	クラウド基盤要件	インターネット領域稼働要件	AIコンシェルジュ機能はインターネット接続領域で稼働する構成とすること。	INT	○		
53	クラウド基盤要件	LGWAN接続分離要件	AIコンシェルジュ機能はLGWANに直接接続しない構成とし、必要な連携は市が指定する方式により行うこと。	INT	○		
54	クラウド基盤要件	個人情報非保持要件	AIコンシェルジュ機能基盤上に、個人を直接特定できる情報を保存又は蓄積しないこと。	INT	○		
55	クラウド基盤要件	AI学習利用禁止要件	入力情報その他本市が提供し、又は本サービスにおいて取得した情報は、生成AIモデルの汎用学習目的に利用されないこと。	INT	○		
56	クラウド基盤要件	運用監視・可用性確保要件	稼働状況、エラー、リソース使用状況その他必要な情報を監視し、障害発生時に速やかに検知、通知及び一次対応が可能な仕組みを備えること。 また、サービス提供時間を維持するため、冗長化、負荷分散、処理能力の確保、縮退運転その他必要な可用性確保措置を講ずること。	INT	○		
57	クラウド基盤要件	生成AI構成・運用分担明示要件	受託者は、利用する生成AIサービス又はモデルの名称、提供形態、稼働領域、通信経路、アクセス制御、個人情報の取扱い、学習利用防止措置、ログ管理、監視方法及び受託者と本市の責務分担を明確にすること。	INT	○		
3 機能要件 (モバイルオプション)							
58	サービス提供環境	操作機器環境対応機能	スマートフォン、タブレット及びPC等の一般的な端末から利用可能であること。 また、主要なWebブラウザの最新バージョンに対応することを基本とし、特定の端末又はブラウザのみに依存する構成としてはならない。 ただし、各ブラウザ又はOSの仕様起因する制約が存在する場合には、その制約内容及び代替手段を明示すること。	INT	○		
59	サービス提供環境	ネイティブアプリ不要要件	特定のアプリケーションのインストールを必要とせず、Webブラウザのみで利用可能な構成とすること。	INT	○		
60	サービス提供環境	ネットワーク環境・通信暗号化機能	本サービスはインターネット領域で動作するものとする。利用者端末と本サービス間、並びに本サービスを構成する各システム間の通信経路においては暗号化を行うこと。	INT	○		
61	サービス提供環境	サービス提供時間確保機能	メンテナンス時間を除き、原則として24時間365日利用可能であること。	INT	○		
62	サービス提供環境	性能確保機能	通常利用時において、利用者操作から応答表示まで著しい遅延が発生しない構成とすること。	INT	○		
63	サービス提供環境	同時接続対応機能	アクセス集中時においてもサービス停止を回避できる拡張性を有する構成とすること。	INT	○		
64	サービス提供環境	アクセス集中制御機能	想定を超えるアクセスが発生した場合に、サービス全体が停止しないよう制御又は負荷分散を行う機能を有すること。	INT	-		
65	サービス提供環境	セッション管理機能	問診途中離脱又はQR移行時においても、一定時間セッション情報を保持できる機能を有すること。	INT	○		
66	サービス提供環境	通信断対策機能	通信断又は画面遷移エラー発生時に、利用者へ適切な案内を表示する機能を有すること。	INT	-		
67	サービス提供環境	認証不要利用構成	市民利用時は原則ログイン認証を不要とする構成とすること。	INT	○		
68	サービス提供環境	管理者認証機能	管理機能については、適切な認証及び権限管理を行う機能を有すること。	INT	○		