

導入予定サービス名（システム名）	AIナビ機能
------------------	--------

- 説明・注意事項
- 「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
  - 「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
  - 「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。
  - 「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。
  - 無回答の項目は「実現不可」とみなす。

No.	分類	項目	要件	必須	回答	相違点・代替案
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：8～16GB ・ブラウザ：Microsoft Edge（Chromium Edge） ・LWAN回線：100Mbps（ベストエフォート） 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	本サービスで取り扱う申請データ、審査結果、処理履歴等の業務データについて、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、その理由及びデータセキュリティ上問題がないことを明確に示すこと。 ・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		サービス提供時間	本サービスは、原則として当市職員の業務時間内に利用可能であること。 なお、計画的なメンテナンス時間を除き、必要に応じて業務時間外の利用を妨げない構成とすること。	○		
6	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配色等については、当市職員が業務中に利用することを前提とし、直感的に操作できる分かりやすい画面構成とすること。	○		
7			利用者及び管理者双方にとって、業務効率を損なわない操作性が確保されていること。 さらに、画面遷移、検索及び情報表示等において、業務に支障をきたさない十分な応答性を有すること。	○		
8	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。	○		
9		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。	○		
10		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、適用の可否を判断し、必要な対応を行うこと。	○		
11			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。	○		
12		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。	○		
13	データ参照		本サービスにおいて参照する電子マニュアル等の業務関連情報については、当市が指定する情報を参照又は連携可能な状態とすること。	○		
14	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。	○		
15		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、復元不可能な状態とすること。また、データ消去後に、そのエビデンスを提出すること。	○		
16	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。	○		
17	関係法規制への対応		サービスの稼働、運用・提供に関係す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。	○		
18	アカウント管理	管理情報	職員用アカウントを登録できること。	○		
19		アカウント設定方法・認証方法	登録できるユーザ数は無制限であること。	○		
20			IDとパスワードによるログイン認証機能を有していること。	○		
21			既定回数の認証失敗でアカウントをロックする機能等を有していること。	○		
22			管理者によるパスワードのリセット又は再設定ができること。	○		
23		アクセス制御	職員用アカウントは、所属ごとなどでグループ設定でき、グループごとの操作権限をIDとパスワード認証により設定できること。	○		
24		利用規模への対応	利用者数の増減や組織改編等に柔軟に対応可能な構成であること。	○		
25	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。	○		
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	
26	職員向け業務支援機能（AIナビ機能）	基本Q&A機能（職員向け）	業務マニュアル等のナレッジに基づき、職員の質問に対して回答を提示する機能。	INT	○	
27	職員向け業務支援機能（AIナビ機能）	根拠提示機能（出典表示）	回答の根拠となる文書名、章節等を提示できる機能（出典追跡が可能であること）。	INT	○	

28	職員向け業務支援機能 (AIナビ機能)	関連資料リンク提示機能	関連する手順書、様式、FAQ等へのリンク又は参照情報を提示できる機能。	INT	○		
29	職員向け業務支援機能 (AIナビ機能)	手続・判断フロー提示機能	判断が必要な場面で、条件分岐を含む手続 (フロー) を提示できる機能。	INT	○		
30	職員向け業務支援機能 (AIナビ機能)	チェックリスト提示機能	AIコンサルジュ等で生成された情報を基に、窓口で確認すべき事項のチェックリストを提示する機能。	INT	○		
31	職員向け業務支援機能 (AIナビ機能)	要約機能 (申請・問診・相談内容)	入力情報又は参照情報を要約し、職員が短時間で把握できる形式で提示する機能。	INT	○		
32	職員向け業務支援機能 (AIナビ機能)	申し送り文生成支援機能	窓口内又は窓口間の引継ぎに用いる申し送り文 (定型文 + 自由記述) の作成を支援する機能。	INT	○		
33	職員向け業務支援機能 (AIナビ機能)	用語・制度説明機能 (職員向け)	制度、用語又は例外条件等を職員向けに平易に説明する機能 (市民向け回答と区別できること)。	INT	○		
34	来庁者受付用データ連携・参照	来庁者受付用データ参照機能	来庁者受付用データ (問診結果、必要手続等) を参照し、職員の判断及び案内に活用できる機能。	LGWAN	○		
35	来庁者受付用データ連携・参照	対象手続候補提示機能	来庁者受付用データ等を入力として、対象となる手続候補を提示する機能 (職員確認前提)。	LGWAN	○		
36	来庁者受付用データ連携・参照	ステータス参照機能	対応状況 (準備中、対応中、完了等) を参照し、作業の重複や漏れを抑制する機能。	LGWAN	○		
37	ログ・可視化	利用ログ取得機能	質問種別、参照ナレッジ、応答結果等を記録し、分析に利用できる機能 (個人情報を含めない)。	INT	○		
38	ログ・可視化	利用状況可視化機能 (タッチボード)	利用件数、検索語、未解決率等を可視化する機能。	INT	-		
39	セキュリティ・データ管理	学習利用禁止管理機能	入力情報は生成AIモデルの汎用学習目的に利用されないこと。	INT	○		
40	セキュリティ・データ管理	回答履歴保存制御機能	回答履歴の保存有無及び保存期間を管理者が制御できる機能。	INT	-		
41	管理者機能	ナレッジ検証機能	ナレッジ変更時に、想定質問に対するAIの回答を事前に確認・テストできる機能。	INT	○		
42	管理者機能	アカウント発行機能	ユーザーアカウントの発行を行う機能。	LGWAN	○		
43	管理者機能	アカウント管理機能	ユーザーアカウントの追加、更新及び削除を行う機能。	LGWAN	○		
44	管理者機能	権限管理機能	ユーザーの役割に応じて利用可能な機能や参照範囲を制御する機能。	LGWAN	○		
45	管理者機能	パスワード管理機能	管理者によるパスワードのリセット及び再設定を行う機能。	LGWAN	○		
46	管理者機能	部署管理機能	所属 (部、課、係) 情報を登録、更新及び削除する機能。	LGWAN	○		
47	管理者機能	操作ログ管理機能	操作ログを取得、保存及び出力できる機能。保存期間は5年間とする。	LGWAN	○		