

【別紙】機能要件一覧表

- ・システムで提供可能な機能であるか検討を行い、「提供可否」欄に記号を記入してください。（標準機能の場合は「○」、カスタマイズおよび代替案の場合は「△」、対応不可能は「×」）
- ・「△」カスタマイズおよび代替案を記入した場合、機能概要の内容に沿ったものであるか判断するため「備考」欄に対応内容を記載してください。
- ・各種機能に関して補足事項や対応条件がある場合は、「備考」欄に補足内容を記載してください。

項目		必須	任意	対応可否	備考
2 サービス要件					
(1) 基本要件					
	1	本サービスは、インターネット経由で提供するASP又はSaaS利用型のクラウドサービスであること。	○		
	2	大規模言語モデル（LLM）を活用した生成AIチャットボットであり、利用者の自由入力による質問に対して、指定情報源に基づく回答を自動生成できること。	○		
	3	回答は、可能な限り、結論、補足説明、引用元又は関連リンクが分かる形で提示できること。	○		
	4	回答の精度に不安がある場合又は回答根拠が不足する場合は、無理に回答せず、回答できない旨を示した上で、適切な問い合わせ先又は関連ページを案内できること。	○		
(2) 回答生成・AI要件					
	1	利用者の曖昧な質問、表記ゆれ、複数の意味を持つ語句、情報不足の質問に対し、追加質問、候補提示、関連質問の提案等により意図を補足し、適切な回答へ導けること。	○		
	2	回答生成は、原則として登録されたデータソース（市公式ウェブサイト（約20,000ページ規模））に基づいて行い、モデル固有の知識のみに依拠した推測回答を抑制できること。	○		
	3	公式ウェブサイトについて、定期（1日に1回以上）かつ任意タイミングでクロール、再インデックス等でき、失敗した場合、確認と再実行ができること。ホームページ更新後（原則毎日1回以上）、24時間以内に回答に反映されることとし、クロール頻度を提案時に明記すること。	○		
	4	指定URLを登録し、配下ページを自動的に対象に含めることができること。サイトの指定は最上位のURLのみの指定でその下層にあるすべてのページを対象に含められること。	○		
	5	回答範囲は、相模原市公式ウェブサイトに掲載される情報を主とし、必要に応じて市が指定するFAQ、PDF、Word、Excelその他の文書を情報源として登録できること。		○	
	6	回答時に引用元ページ、参照ドキュメント又は関連リンクを表示できること。リンクは別タブ又は別ウィンドウで表示できること。	○		
	7	利用者からのフィードバック、ログ分析その他の方法により、回答精度を継続的に向上できる仕組みを有すること。	○		
	8	プロンプト・インジェクション対策、不適切応答抑止、バイアス又は差別的表現の抑制その他の生成AI安全対策を備えること。	○		
	9	特定の質問について、固定回答、優先回答、回答抑止その他の制御ができること。		○	
	10	利用者が入力したデータが大規模言語モデル（LLM）に記録・保存されず、学習への利用が行われないこと。	○		
(3) 利用者向け機能要件					
	1	パソコン、スマートフォン及びタブレット端末で利用できること。	○		
	2	Microsoft Edge、Google Chrome、Firefox、Safariその他の主要ブラウザの最新版で利用できること。契約期間中のブラウザ更新にも対応すること。	○		
	3	レスポンシブデザインに対応し、端末画面に応じて適切に表示を調整できること。	○		
	4	市公式ホームページから利用でき、必要に応じてフローティング表示用コード等を提供できること。	○		
	5	フローティング起動アイコンは市指定画像へ差し替え可能であること。		○	
	6	フローティング表示はスクロール追従となっていること。		○	
	7	市公式LINE等からも利用できること。		○	
	8	利用開始前又は画面内で、生成AIを利用している旨、回答の限界、個人情報を入力しないこと等の注意事項を表示できること。	○		
	9	利用者が回答に対して評価又はフィードバックを送信できること。	○		
	10	必要に応じて、市が指定するキャラクター、ロゴ又はアイコンを表示できること。	○		

11	アバターを表示でき、質問や回答に応じて動的表現がされること。		○		
12	アバターは、市の指定するマスコットキャラクターをモデリングし、表示できること。		○		
13	チャットボットまたは、アバターウィンドウの背景色、吹き出しの背景色を市指定の任意のカラー、または画像に変更できること。		○		
14	会話履歴を初期化（話題リセット）する操作を利用者が行えること。		○		
15	公式Webの閲覧とチャットの閲覧を同時に行えること（例：別ウィンドウ/分割表示等）。		○		
16	チャットボット起動用のURLを発行できること。	○			
17	多言語対応が可能であること。対応言語及び対応方式、対応環境は提案時に明記すること。	○			
18	利用者はチャットのメッセージ入力欄からテキスト形式で自由な質問が入力できること。	○			
19	音声入力及び音声出力に対応できること。対応方式及び対応環境は提案時に明記すること。		○		

（４）管理者向け機能要件

1	管理機能はID及びパスワードによる認証を基本とし、多要素認証、IP制限その他の方法により不正アクセスを防止できること。	○			
2	管理者アカウントを複数発行でき、権限設定ができること。なお、原則としてアカウント数上限を設けないこと（上限がある場合は数値・根拠・代替案を提示すること。令和８年度の相模原市の組織は１８３課である。）		○		
3	管理画面から、情報源、固定回答、初期表示メッセージ、アイコンその他の設定を登録、変更及び削除できること。		○		
4	利用状況、質問数、利用者評価や会話履歴等を確認し、必要に応じてCSV又はExcel形式で出力できること。	○			
5	回答生成時に参照した情報源の一覧、その他の判断材料を確認できること。	○			
6	管理機能を利用する職員の運用負担を軽減するため、一括更新、差分確認その他の支援機能を備えること。		○		
7	専用アプリ不要で、webブラウザから閲覧できる、利用状況を容易に確認できるダッシュボードを備えること。	○			
8	市公式ホームページを中心とした関連サイトの更新頻度を考慮した、ナレッジや運用の連携を図ること。		○		

（５）セキュリティ及びクラウド要件

1	クラウドサービスの利用について、原則として日本国内でデータを保管すること。	○			
2	クラウドサービスの利用契約に関連して生じる紛争の管轄は、日本の地方裁判所とすること。	○			
3	ISO/IEC27017、ISMSクラウドセキュリティ認証又はこれと同等の体制を有し、ISMAP登録クラウドサービスであること。	○			
4	管理機能及び利用者との通信は、SSL/TLS1.2以上による暗号化通信及びHTTPS通信とすること。蓄積データは暗号化して保存すること。	○			
5	利用者入力に含まれる個人情報を検出し、必要に応じて削除その他の適切な措置を講じられること。		○		
6	利用者入力情報及び会話ログを、発注者の事前承認なく第三者提供又は外部学習に利用しないこと。	○			
7	不正アクセス対策、レート制限、監視、脆弱性対応及びインシデント対応体制を整備すること。	○			

（６）性能及び可用性要件

1	24時間365日の利用を原則とし、計画停止を除く可用性99%以上を確保すること。	○			
2	10,000件／日程度のアクセスに耐えられる構成とし、異常な大量アクセスがあった場合は遮断又は制限できること。	○			
3	回答は利用者に過度な待機を生じさせない速度で表示できること。応答時間の目標値及び前提条件は提案時に明記すること。	○			
4	計画停止又はメンテナンスを行う場合は、原則２週間前までに管理者へ通知し、必要に応じて利用者に停止中である旨を表示できること。	○			

3 導入要件						
	1	契約締結後速やかに、体制、スケジュール、役割分担、リスク及び作業内容を記載した作業計画書を提出し、市の承認を得ること。	○			
	2	画面設計資料および既存HPへの埋め込みイメージを提出すること。	○			
	3	公開前に、質問及び回答の挙動、リンク遷移、管理機能、セキュリティ設定等を確認できる検証環境を用意できること。		○		
	4	市が用意するFAQその他のシナリオを用いて動作検証を実施し、ハルシネーション、不適切応答、リンク不備その他の問題が確認された場合は、公開前までに修正すること。	○			
	5	ナレッジデータの整備に必要なテンプレート提供、加工支援、取込支援等を行うこと。		○		
	6	導入時には、管理者向け操作マニュアルを整備し、必要に応じて職員向け説明を実施すること。	○			
4 運用・保守要件						
	1	運用開始後は、監視、障害対応、問い合わせ対応、バックアップ、脆弱性対応及び定期メンテナンスを行うこと。	○			
	2	バックアップ取得時にサービス影響を最小化すること。	○			
	3	障害発生時は、速やかに原因調査、復旧対応、状況報告及び再発防止策の提示を行うこと。	○			
	4	市からの問い合わせに対するヘルプデスクを設け、平日の日中帯（9:00-17:00・年末年始除く）に日本語で対応できること。緊急時は別途連絡体制を整備すること。	○			
	5	未解決質問、低評価回答、頻出質問その他のログを分析し、回答精度向上、導線改善及び運用効率化に向けた改善提案を継続的に実施すること。	○			
	6	生成AI又は関連機能のバージョン更新を行う場合は、市へ事前に通知し、必要に応じて影響説明及び再検証を行うこと。	○			
	7	利用状況及び改善内容を定期的に報告すること。報告頻度及び様式の詳細は別途定める。	○			
	8	市の情報セキュリティポリシーを遵守すること。	○			
5 テスト及び検収						
	1	公開前に、機能テスト、性能テスト、セキュリティテスト、回答精度テストその他必要な試験を実施し、その結果を報告すること。	○			
	2	検収時には、本仕様書に定める要件を満たしていることを確認できる資料を提出すること。	○			
	3	回答精度に関する評価方法及び合格基準は、市と受託者が協議の上で定めるものとする。	○			
	4	初期2か月は重点改善期間として、月次で指標推移と改善効果を報告すること。	○			