

(別紙)要件定義書

No	項目	小項目	機能要件	対応可否	特記事項
1	基本機能要件	回答生成	Q&Aデータの作成が必須となるシナリオ型チャットボットではなく、生成AI(ChatGPTやGemini、Claude等)を活用したチャットボットシステムであること。		
2			市公式ウェブサイト以外の市が指定するウェブサイトの情報も、回答におけるデータとして利用できること。		
3			質問に、キーワードの不一致や表記のゆれ、複数の意味を持つ単語等があった場合、対話を重ねたり類似の質問を提案するなどし、質問を正確に捉える工夫がされていること。		
4			回答の根拠が明確でない場合に、担当部署を案内するなどの回答精度を維持するための調整ができること。		
5			LLMは契約金額の変更を必要としない範囲で提供できる最新のものを常に提供すること。		
6			差別的・暴力的・誹謗中傷など、公序良俗に反する単語や表現を含む質問などには回答させないことが可能であること。		
7			回答のトーン＆マナー(キャラクター)のペルソナ設定が可能であること。		
8			回答を生成する際の基になる情報は、指定したウェブサイト上のHTMLテキストだけでなく、PDF、Office文書の添付ファイルの中身もデータソースとして読み込み、回答に利用できること。また、PDFファイルやdocxファイルなどのデータは任意に更新・削除ができること。		
9			学習データは、本市が指定するURLから1日1回以上クローリングを行い、学習データを蓄積・更新でき、指定するURLは複数(3個以上)指定できること。		
10			市公式ウェブサイトを補うQ&Aデータを登録が可能であり、回答を生成する際に参照することが可能であること。		
11			市公式ウェブサイトの更新された情報を翌日に反映させられるなど、正確な回答が可能な工夫がされていること。		
12			回答に関連する手続きページや引用元のリンクを付与できること。		
13	UI/UX		本サービスの利用画面はレスポンシブウェブデザインでありアクセシビリティに対応していること。総務省が求めるJisx8324-1:2016の適用基準AAを満たしていること。		
14			生成AIが生成した回答を本サービスにおいて読み上げることができること。		
15			利用者のテキスト形式の質問に対して、市公式ウェブサイトの公開中の全てのページの情報を基に、正確な回答を自動的に生成し、表示する機能を持つこと。		
16			チャット画面は利用者のデバイスに応じた適切なサイズに自動的に調整されること。		
17			AIチャットボットの利用開始時に、本市が指定する利用規約や使用上の注意事項(免責事項等)を画面上に初期表示できること。また、利用者が「同意する」等の確認ボタンを押下するまでチャット機能の利用を制限し、同意の意思表示を行わせる制御機能を有すること。なお、表示する利用規約や注意事項の文章は、本市職員が管理画面等から容易に登録、編集、および更新できる機能を有すること。		
18			多言語対応ができること(少なくとも英語・韓国語・中国語(繁体・簡体)・ベトナム語・フランス語・ドイツ語に対応すること)。		
19			質問は、同一チャット内であれば、対話内容の引継ぎを行うことができること。		
20	利用環境		本市公式ホームページ及び本市公式LINEとシステム連携を行い、連携先の画面でも、本システムが提供する機能を利用できるようにすること。		
21			AIチャットボットは、同ドメイン内の複数ページに加え、異なるドメインまたはサブドメインのホームページにも掲載できること。		
22			インターネット経由でサービスを提供するASP・SaaS(Software as a Service)での提供形態であること。		
23			パソコン・タブレット・スマートフォンのいずれの場合も、次のブラウザの通常考えうる環境で利用可能であること(Edge、Chrome、Firefox、Safari)。		
24	保守要件		保守により一時的に利用停止時間が発生する場合は、1週間前までに本市デジタル戦略室職員(以下、「管理者」とする。)へ通知すること。また、メンテナンスは可能な限り利用者が少ない時間帯に行うこと。		
25			情報セキュリティインシデントが発生した場合に備え、事前に対応手順書を作成し、本市に提出すること。		
26			提出された手順書に基づき、インシデント発生時には本市と連携しながら適切に対応を行うこと。		
27			本サービスで利用するデータ(市民からの問い合わせ内容、市の学習データ等)を保存・処理するサーバ(LLMの推論基盤を除く)は、日本国内のデータセンターに設置されていること。		
28			クラウドサービスの利用契約に関連して生じる一切の紛争は、日本の地方裁判所を専属的合意管轄裁判所とするものであること。		
29			対応後は、原因分析と再発防止策の実施したうえで報告を行うこと。		
30			AIチャットボットが利用できない場合には、緊急メッセージを強制的に表示することができること。		
31	管理機能		本システムに関する問い合わせ窓口(ヘルプデスク)が用意されており、本市からの問い合わせに対して翌営業日までに初動対応を行うこと。問い合わせの受付方法はメール及び電話を基本とするが、本市の求めに応じて会議を実施すること。なお、会議の実施形態はオンラインによる会議を基本とすること。		
32			管理機能の利用にはID、パスワードによるログインを必要とすること。		
33			管理機能を利用する際、IPアドレス制限やメール二段階認証(MFA)等により、第三者がアクセスできないように対策すること。		
34			対話ログは、最低1年間保存することとし、定期的なオンラインバックアップを取得すること。		
35			AIチャットボットの利用状況(利用回数、解決した回答数、解決しなかった問合せ内容など)を記録し、グラフなどにより管理者が容易に確認できるダッシュボードを提供すること。		
36			各レポートはCSV形式やExcel形式でのエクスポートができること。		
37			管理機能を使用する市職員の負担軽減を図るための工夫があること。		
38	セキュリティ要件		「ISO/IEC 27001」若しくは「ISO/IEC 27017」の認証を取得、または『ISMAP』に登録されたクラウドサービス上に構築されていること。		
39			入力された質問や登録したデータが、LLM(大規模言語モデル)の再学習に利用されない(オプトアウトされている)こと。		
40			本市に登録したデータは、本市に確実に提供でき、提供後のデータの所有権・管理権は、市が保有すること。また、当該データは本市以外には提供できないこと。		
41			データの通信について、TLS 1.2以上のプロトコルを用いて通信の暗号化を行うこと。		
42			データそのものについて、「電子政府における調達のために参照すべき暗号のリスト(CRYPTREC 暗号リスト)」の「電子政府推奨暗号リスト」で推奨された暗号を用いた暗号化処理を行うこと。		
43			アクセスログや操作ログなどの必要なログの種類について、取得機能を実装し、最低1年間以上の期間、ログの保存が可能であること。		
44			ログについて、下記のいずれかの対応が可能であること。 ・本市が必要とする場合に、閲覧や提供が可能であること。 ・本市の依頼に応じて調査し、調査結果を本市に報告すること。		
45			SaaSのセキュリティチェックと脆弱性評価が定期的に行われており、脅威が発見された場合には迅速に対応すること。		
46			SOCレポートのような外部監査の実績報告書の提出ができること。		
47			受託者がその作業内容を一部再委託する場合は、再委託されることにより生ずる脅威に対して情報セキュリティが十分に確保されるよう担保すること。		
48			受託者はその作業内容を一部再委託する場合は本市の承諾を得ること。		
49			クラウドサービスの提供にあたり、受託者若しくはその従業員、再委託先又はその他の者によって、本市の意図しない変更が加えられないための管理体制を整備すること。		
50			「情報セキュリティ対策基準」に基づき、内部または外部監査を実施する。受託者は、監査の円滑な実施のため、情報の提供や資料作成など、本市の要請に基づき必要な協力を行うこと。		
51			本市が取り扱う情報について、受託者においてクラウドサービスの提供に必要な範囲で利用を認めるものであって、それ以外の目的で利用しないこと。		
52			通信内容を監視し、不正アクセスや不正侵入を検知・通知できる仕組みを導入し、リアルタイムで異常を検知・対応できること。		
53			万が一、データの漏洩などが発覚した場合には人物や経路などを特定できるトレーサビリティを有していること。		
54			本業務のセキュリティ確保に当たっては、「姫路市情報セキュリティ基本方針」及び「姫路市情報セキュリティ対策基準」に準拠して実施すること。 姫路市情報セキュリティポリシー(https://www.city.himeji.lg.jp/shisei/0000004951.html)のページを参照のこと。		
55			本業務に関する調達に当たっては、受託者は関係法令及び条例・規則等を遵守し、本市にとって最大の目的効果が生じるように業務を遂行することとし、必要な事項については積極的に提案を行うこと。		
56			クラウドサービスの利用終了時には、業務で取り扱うすべての情報(ログ情報を含む)を、適切に消去または廃棄すること。		
57			下記の内容が確認できるデータ消去に関する証跡文書を本市に提出すること。 ・消去した情報 ・データ消去作業の実施日 ・消去作業を担当者の氏名または部署名 ・その他、消去作業を実施したことが確認できる情報		
58			各種ログは漏洩・改ざん・消去・破壊を防止できる対策を講じていること。		