

物品等仕様書

物品仕様書番号		年度	令和8年度	製品指定	あり
発注局課	健康福祉局障害施策推進課	連絡先	045-671-3601	担当者名	西村 卓也
納品場所	健康福祉局障害施策推進課	履行期限 (期間)	契約締結日から令和9年3月31日まで	税率	10%
件名	A I 搭載 F A Q システムの利用について				
備考	初期設定費用、サポート費用等、サービス利用料以外に発生する費用があれば、それも含めること。				

明細No	品名	メーカー・型番	品質・形状等	数量	単位	単価	金額(税抜き)	グリーン購入
1	A I 搭載 F A Q システムのサービス利用		障害者総合支援法等のマニュアル・通知文等や現場のナレッジから必要な情報を迅速に検索できる F A Q システムを利用する。別紙の要件をすべて満たすこと。	12	月			
2								
3								
4								
5								
6								
7								
合計								
税込金額								0

別紙:AI搭載FAQシステムの利用想定

項目	内容
利用者	<ul style="list-style-type: none"> ・18区役所の高齢・障害支援課、こども家庭支援課職員(500名～) ※アカウントは組織ごとに払い出すことを想定。(個人ごとには払い出さない) ・PCのブラウザでAI搭載FAQシステムにアクセス
管理者	健康福祉局障害施策推進課、こども青少年局障害児福祉保健課(10名程度)
利用方法 (利用者)	<p>①利用者の質問(自然言語)に対し、システムが以下について回答する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・管理者が個別に登録したFAQに合致するものを回答。 ・事前に登録したドキュメント(業務マニュアル等)を基に生成AIが回答(RAG機能)根拠となるドキュメントが回答画面から参照できるようになっている。 <p>また、回答に対して更に質問できるようになっている。</p> <p>②回答内容に対し、利用者がフィードバック(解決した/しなかった(具体的なコメント可能)の評価)を行う。</p>
利用方法 (管理者)	<p>①利用者の利用状況(検案件数、解決した/しなかった件数)をダッシュボードやログ(CSV)で確認・分析する。</p> <p>②利用者からのフィードバックのコメントを確認する。</p> <p>③FAQやドキュメント(業務マニュアル、通知等)に登録する。登録したFAQやドキュメントにはタグ(例:障害福祉サービス、障害児通所支援など)を付与する。</p> <p>④利用者の部署に応じた検索画面を提供する。(例:高齢・障害支援課は障害福祉サービスに関するFAQ・ドキュメントのみ検索、こども家庭支援課は障害福祉サービスと障害児通所支援の両方から検索)</p>
登録データ	業務マニュアルや関連する通知、要綱等の内部情報。個人情報を含まない。(機密性2)
サービス形態	クラウドサービス(インターネット経由で接続可能。ただし、IPフィルタリング等により横浜市役所からのアクセスに限定する)

別紙:AI搭載FAQシステムの機能要件

凡例 ○:実施可能

No	管理者	利用者	カテゴリ	機能要件	備考
1	○		ユーザ管理	管理者権限を持つユーザは、管理者および利用者のアカウントを作成できること。	作成できるアカウント数は無制限、または100アカウント以上を想定。
2	○		ユーザ管理	アカウント名として任意の文字列を指定できること。	メールアドレスしか設定できない、といった制約は不可。
3	○		ユーザ管理	利用者権限のアカウントに有効なメールアドレスの設定を必須としないこと。管理者権限については必須でも構わない。	部署単位にアカウントの払い出しを想定しているため、利用者アカウントにメールアドレスは設定しない想定。
4	○		ユーザ管理	アカウントに所属情報(区役所、健康福祉局、こども青少年局など)を付与できること。	
5	○		ユーザ管理	アカウントの権限として、少なくとも管理者または利用者を設定できること。	FAQやドキュメント登録のみ可能な利用者権限などがあってもよい。
6	○		ユーザ管理	アカウントに有効期限や有効/無効の状態を設定できること。	
7	○		ユーザ管理	利用者権限のアカウントのパスワードを、管理者権限のアカウントで変更または初期化できること。	
8	○		ユーザ管理	管理者権限のアカウントのパスワードを、以下のいずれかの方法で変更できること。 ・管理者権限のアカウントで他の管理者権限のアカウントのパスワードを変更 ・当該管理者自身のアカウントでログインして変更、またはパスワード初期化申請→メールでパスワード変更手続きを実施 ・サービス提供者にメール等でパスワードの変更を依頼	
9	○		ユーザ管理	アカウントをCSV等で一括登録できること。	
10	○		ユーザ管理	アカウントを一括で削除できること。	一覧画面から選択して削除、またはCSV等で一括削除できること。
11	○		ユーザ管理	パスワードの強度(文字数・利用可能文字)を変更できること。	内部向けへの提供に限定することから、簡易なパスワードを設定できるようにしたい。
12	○		ユーザ管理	アカウントの所属情報をマスタ管理(追加・削除)できること。	

別紙:AI搭載FAQシステムの機能要件

凡例 ○:実施可能

No	管理者	利用者	カテゴリ	機能要件	備考
13	○		ユーザ管理	ログイン時にパスワードが誤っていた場合にアカウントロックする回数を無制限、または10回以上に設定できること。	管理者権限のアカウントによる設定、またはサービス提供者への依頼により対応できること。
14	○		FAQ管理	FAQの登録件数に上限がないこと。	
15	○		FAQ管理	FAQを登録できること。FAQには少なくとも以下の項目を含むこと。 <ul style="list-style-type: none"> ・ID:自動採番 ・状態(有効/無効) ・カテゴリ:マスタから選択 ・質問概要:100文字以上入力可能 ・質問詳細:1000文字以上入力可能(複数行入力可能) ・回答詳細:1000文字以上入力可能(複数行入力可能) ・公開開始日 ・公開終了日(未設定または無期限の設定を可能とする) 	<ul style="list-style-type: none"> ・カテゴリには「障害福祉サービス」「障害児通所支援」などの業務名を設定する。 ・カテゴリとして1つ以上設定することを必須とする。(カテゴリが設定されていないFAQは登録できない)
16	○		FAQ管理	FAQのカテゴリをマスタ管理(追加・削除)できること。	
17	○		FAQ管理	状態が有効のFAQのみを利用者に表示すること。	
18	○		FAQ管理	回答詳細はMarkdown記法などによる装飾が可能であること。少なくとも強調、見出し、引用、罫線、テーブルに対応できること。	
19	○		FAQ管理	回答詳細の表示内容を確認できるプレビュー機能があること。	
20	○		FAQ管理	回答詳細、またはFAQの項目などから、関連するFAQへのリンクが可能であること。	例:[[999999]]や#999999と入力→ID:999999のFAQへのリンクが貼られる

別紙:AI搭載FAQシステムの機能要件

凡例 ○:実施可能

No	管理者	利用者	カテゴリ	機能要件	備考
21	○		FAQ管理	回答詳細、またはFAQの項目などから、外部へのリンクが可能であること。また、URLだけではなく別名も設定できること。	例:[横浜市HP](https://www.city.yokohama.lg.jp/)と入力 →「横浜市HP」という文字列に https://www.city.yokohama.lg.jp/ /へのリンクが貼られる
22	○		FAQ管理	公開開始日～公開終了日の期間のFAQのみを利用者に表示すること。	
23	○		FAQ管理	FAQにファイル添付できること。1つのFAQにつき、5ファイル以上添付できること。	
24	○		FAQ管理	1ドキュメントあたり10MB以上のファイルを登録できること。	
25	○		FAQ管理	登録できるドキュメントの合計容量として10GB以上登録できること。	AI用のドキュメントと合算で構わない。
26	○		FAQ管理	FAQをCSV等で一括登録できること。	一括登録時のファイル添付の可否については問わない。
27	○		FAQ管理	FAQを一括で削除できること。	一覧画面から選択して削除、またはCSV等で一括削除できること。
28	○		FAQ管理	FAQ検索画面を有すること。検索条件には少なくとも以下を含むこと。 ・カテゴリ ・質問欄(質問概要、質問詳細)	
29	○		FAQ管理	FAQ検索画面からFAQを選択し、編集できること。	
30	○		FAQ管理	FAQ検索画面からFAQを選択し、引用登録できること。	
31	○		FAQ管理	FAQの一覧をCSV形式でダウンロードできること。また、検索条件として少なくとも以下を設定できること。 ・カテゴリ ・登録日(From-To)	

別紙:AI搭載FAQシステムの機能要件

凡例 ○:実施可能

No	管理者	利用者	カテゴリ	機能要件	備考
32	○		AI管理	生成AIが参照するドキュメントを登録できること。登録できるファイルは、少なくともテキストファイル、PDFファイル、Officeファイル (Word、Excel、PowerPoint) に対応すること。	
33	○		AI管理	登録するドキュメントは以下の項目を有すること。 ・カテゴリ:マスタから選択 (FAQと共有) ・タイトル:未指定の場合はファイル名を設定	例) ファイル名:manual.pdf タイトル:障害福祉サービスマニュアル →利用者に回答の根拠を示す際はタイトルを表示する。
34	○		AI管理	ドキュメントは一度に2ファイル以上登録できること。	
35	○		AI管理	登録できるドキュメント数に上限がないこと。	
36	○		AI管理	1ドキュメントあたり10MB以上のファイルを登録できること。	
37	○		AI管理	登録できるドキュメントの合計容量として10GB以上登録できること。	FAQ用のドキュメントと合算で構わない。
38	○		AI管理	登録したドキュメントのAI学習は、管理者権限を持つアカウントが任意のタイミングで実施、または実行間隔が1時間以内で自動実行されること。	
39	○		AI管理	登録したドキュメントの検索画面を有すること。検索条件には少なくとも以下を含むこと。 ・カテゴリ ・ファイル名 ・タイトル ・登録日 (From-To)	
40	○		AI管理	登録したドキュメントを更新できること。(業務マニュアルの改版時に更新することを想定)	・ドキュメントのバージョン管理機能の有無は問わない。 ・ファイル名やタイトルが同一でなければならない、といった制約は許容する。
41	○		AI管理	登録したドキュメントを削除できること。	
42	○		AI管理	登録したドキュメントをダウンロードできること。	

別紙:AI搭載FAQシステムの機能要件

凡例 ○:実施可能

No	管理者	利用者	カテゴリ	機能要件	備考
43	○		検索画面管理	利用者向けの検索画面を複数種類作成できること。	
44	○		検索画面管理	利用者向けの検索画面の項目として、少なくとも以下について設定できること。 ・検索画面名 ・参照するカテゴリ(複数選択可能)	カテゴリを設定すると、同一のカテゴリを設定されたFAQ・AIドキュメントからのみ検索する。 例) 障害者(18歳以上)担当部署向けの検索画面:障害福祉サービスのカテゴリのFAQ・AIドキュメントのみ検索 障害児(18歳未満)担当部署向けの検索画面:障害福祉サービス・障害児通所支援のカテゴリのFAQ・AIドキュメントのみ検索
45	○		検索画面管理	検索画面へのアクセス方法として、以下のいずれかに対応すること。 ・検索画面ごとに別々のURLを払い出す→利用者は所属ごとに対応する検索画面にアクセスする ・利用者のアカウントごとに対応する検索画面を設定する→利用者はログイン後に自動的に対応する検索画面にアクセスする	
46	○		検索画面管理	どの検索画面を参照しているのか判別しやすいよう、検索画面ごとにログイン後のアイコンや配色などをカスタマイズできること。	
47	○		ログイン(管理画面)	ログインIDとパスワードを入力してログインできること。	SSOへの対応は不要。
48	○		ログイン(管理画面)	同一アカウントで複数同時ログインが可能であること。	組織ごとにアカウントを1つ付与する想定のため、同時ログインが可能の前提。
49	○	○	ログイン(検索画面)	ログインIDとパスワードを入力してログインできること。	SSOへの対応は不要。

別紙:AI搭載FAQシステムの機能要件

凡例 ○:実施可能

No	管理者	利用者	カテゴリ	機能要件	備考
50	○	○	ログイン(検索画面)	同一アカウントで複数同時ログインが可能であること。	組織ごとにアカウントを1つ付与する想定のため、同時ログインが可能の前提。
51	○	○	トップページ	ログイン後のトップページには少なくとも以下の項目が存在すること。 ・お知らせ ・質問の入力欄 ・よくある質問	「よくある質問」は、管理者があらかじめ指定したキーワードを表示し、利用者がクリックすることでFAQとAIの両方に対して検索を行う機能を想定。(利用者の検索・参照の実績に基づく表示ではない)
52	○	○	検索	自然言語により検索できること。	
53	○	○	検索	一度の検索で、FAQと生成AIの両方から検索(回答)結果を得られること。	
54	○	○	検索	検索結果のFAQや生成AIの回答を一覧で表示すること。なお、FAQと生成AIの回答は混在せず別画面または別タブで表示すること。	
55	○	○	検索	検索結果画面から再度検索できること。(トップページ等に遷移しなくても再度検索できること)	
56	○	○	検索	検索結果に対して、カテゴリで絞り込むことができること。	
57	○	○	検索	検索結果画面において、FAQまたは生成AIの回答に対して「解決した」「解決しなかった」のフィードバックを入力できること。解決しなかった場合はコメントの記載も可能であること。	
58	○	○	検索(FAQ)	FAQの検索結果画面において、望む回答結果が得られなかった場合、望む回答がなかった旨のフィードバックを入力できること。	
59	○	○	検索(AI)	生成AIは登録したドキュメントのみを参照して回答すること。(RAG機能)	ハルシネーション抑制のため、ドキュメント外のことは回答しないこと。
60	○	○	検索(AI)	生成AIの検索結果画面において、ハルシネーションへの注意喚起のメッセージを表示できること。	自動生成のため、必ず内容を確認してください、といったメッセージを表示する。

別紙:AI搭載FAQシステムの機能要件

凡例 ○:実施可能

No	管理者	利用者	カテゴリ	機能要件	備考
61	○	○	検索(AI)	生成AIの検索結果画面において、回答の根拠となったドキュメントを参照できること。また、原本の文章を引用する、引用した箇所のページを開くようにするなど、利用者が容易に根拠を確認できる機能を有すること。	
62	○	○	検索(AI)	生成AIの検索結果画面において、回答に対してさらに質問できること。また、その質問への回答は、それまでの質問内容を踏まえたうえで回答できること。	
63	○		集計	ダッシュボード画面を有すること。ダッシュボード画面では少なくとも以下を確認できること。 ・総検索数 ・日別の検索数・評価数・フィードバック(解決した/しなかった)件数	
64	○		集計	ダッシュボードの集計期間(From-To)を指定できること。	
65	○		集計	以下についての一覧をCSV形式で出力できること。 ・フィードバック(解決した/しなかった) ・検索履歴(生成AI検索の場合は回答内容も含む)	生成AI検索において、単発のやり取りなのか、チャットでの複数回のやり取りなのかを区別できる仕組みを設けられていること。(セッションIDを出力するなど)
66	○		その他管理	お知らせを登録できること。お知らせは少なくとも以下の項目を有すること。 ・カテゴリ ・件名 ・内容 ・公開開始日 ・公開終了日(未設定または無期限を設定できること)	
67	○		その他管理	公開開始日~公開終了日の期間のお知らせのみを利用者に表示すること。	

別紙:AI搭載FAQシステムの機能要件

凡例 ○:実施可能

No	管理者	利用者	カテゴリ	機能要件	備考
68	○		その他管理	お知らせにファイル添付できること。1つのお知らせにつき、5ファイル以上添付できること。	
69	○		その他管理	お知らせに1ドキュメントあたり10MB以上のファイルを登録できること。	
70	○		その他管理	お知らせを変更・削除できること。	

別紙:AI搭載FAQシステムのその他要件

No	カテゴリ	要件	備考
1	課金体系	サービス利用料は、以下の条件において定額であること。 <ul style="list-style-type: none"> ・ID数:無制限 ・FAQ・ドキュメント登録件数:上限容量の範囲内において無制限 ・検索画面数(※):5種類以上 ・添付ファイル合計の上限容量:10GB以上 ・ページアクセス数:無制限 	※検索画面の想定 登録するFAQやドキュメントにタグ(例:高齢者、こども)を付与し、利用者の部署等に応じて参照するデータを限定する機能を想定。例えば、高齢者を所管する部署であれば高齢者に関するFAQ・ドキュメントのみを参照して回答するなど。 実現方法としては、以下のいずれかを想定。 ・アカウントに所属の属性を付与し、ログイン後に検索画面を自動的に切り替え ・検索画面ごとにURLを別々に払い出す
2	セキュリティ	サービス提供者は、ISMS (ISO27001) 認証、プライバシーマーク認定、ISO9001 認証等の公的認証を取得していること。	
3	セキュリティ	通信が暗号化されていること。	
4	セキュリティ	WAF (Web Application Firewall) による侵入対策が行われていること。	
5	セキュリティ	接続元IPアドレスによる接続制限を行えること。	横浜市役所からのアクセスのみに限定することを想定。
6	セキュリティ	ウイルス対策ソフト等を導入し、パターンファイルは随時最新化していること。	
7	セキュリティ	必要なセキュリティパッチが適用される運用となっていること。	
8	セキュリティ	データの保存先が国内サーバとなっていること。	
9	セキュリティ	操作記録(アクセス記録、データの更新、検索等)を1年以上保存していること。	
10	セキュリティ	バックアップを取得し、障害発生時等に復旧できる仕組みとなっていること。	
11	セキュリティ	解約時、元データが完全な形で迅速に返却される、もしくは責任をもってデータを消去すること。	
12	セキュリティ	生成AIに入力したデータが学習・保存されない仕組みとなっていること。	
13	セキュリティ	生成AIをはじめAPIやプラットフォームは国内に限定した仕組みとなっていること。	