

質問及び回答

No	様式	頁	項目	質問	回答
1	募集要項仕様書	-	プロポーザル全般	参加自治体8団体のそれぞれに共通仕様のチャットボットを構築する（構築台数8）ことになりそれぞれの自治体の予算額内で1台のチャットボットを提供するという趣旨で相違ないか。	・標準仕様書をベースとしたチャットボットを、各自治体との個別の契約に基づき、それぞれの予算額内で構築していただきます。
2	募集要項仕様書	-	プロポーザル全般	参加自治体ごとに予算額が異なるため参加事業者として提案先の自治体を任意で選択することは可能か。それとも参加自治体に対して予算額内での提供を必ずするという前提での募集になるのか。	・提案先の自治体を選択することはできません。 ・共同調達参加団体全てに各団体が定める上限額以内で提案することが募集の前提となります。
3	募集要項仕様書	-	プロポーザル全般	選定する側（各自治体）ごとに提案者に対する評価が異なる場合、各自治体ごとに指名する業者が異なるということはあるのか。それとも参加自治体の統一した評価により1者が指名を受けるという理解でよいか。	・指名する業者が異なることはありません。 ・共同調達参加団体各1名が参加する審査委員会が評価し、1者を指名します。
4	募集要項仕様書	-	プロポーザル全般	1者が指名を受けることが前提となる場合、次年度以降参加する自治体のチャットボットの構築・運用も今年度に指名された業者が業務を行うということになるのか。	・次年度以降参加予定自治体については、改めて次年度プロポーザルを実施し、事業者を選定します。
5	募集要項	P3	5 プロポーザルに係る手続き (4) 提出期限	提案書関係書類（⑥～⑨）については8月30日（火）午後5時までとの記載されているが、実施スケジュールにおいては9月2日（金）との記載もある。どちらが期限となるのか。	・9月2日（金）が正しい期限となります。 ・なお、記載内容の不一致については、8月10日付けでホームページを更新し、修正した募集要項を掲載しました。
		P5	9 プロポーザル等実施スケジュール		
6	募集要項仕様書	P1	2 調達サービス選定手法と契約形態 ② 契約形態	「個別契約において、本標準仕様書以外の機能追加も可能」とあるが、機能追加については提案者側の提案機能ということを意味しているのか、それとも各自治体側からの機能要求により追加されることがあることを意味しているのか。後者の場合、その仕様については別見積もりでの提供となるのか。	・「提案者側の提案機能」及び「自治体側からの機能要求」の双方からの機能追加も可能と考えています。 ・なお、機能追加については基本的に別見積りでの対応を予定していますが、「提案者側の提案機能」で追加費用が不要な場合は当初の見積書にその旨記載をお願いします。
		P2	2 概要 (6) 調達サービス選定手法と契約形態 ② 契約形態		
7	募集要項	P2	5 プロポーザルに係る手続き (1) 提出書類	社の押印が必要な書類はあるか。 また、副本については社名等を伏せる必要があるか。	・社の押印が必要な書類はありません。 ・正本（様式4除く）と副本ともに社名等を伏せてもらうことが望ましいですが、記載があった場合でも、事務局で社名を伏せた上で、審査会が審査を行うため、支障はありません。

8	仕様書	P3	4 チャットボットシステムの基本要件 (1) 標準サービス要件 ① システムの共同利用 エ	「サービスを利用している他自治体で多く問合せのあった質問を収集し、契約市町のシステムに新規質問として提案または自動的に追加されること」とあるが追加提案は受託者による運用業務の一環として行われる提示でも問題ないか。	・「受託者による運用業務の一環として行われる提示」の頻度によりますが、適切な頻度の提案を希望します。
9	仕様書	P3	4 チャットボットシステムの基本要件 (1) 標準サービス要件 ② AIに関する要件 ウ	「回答に至る判断の根拠を示す」とは個々の回答についてAIが判断した因子やロジックを求めるものか。AIについては「重層的かつ総合的な判断をできるエンジン」ととらえているため仕様としての概念は提示できるものの個々の会話においてどのように適用されたのかをトレースして提示することは困難（意味していない）と認識している。どのようなエビデンスを想定した要件となっているのか。	・詳細な計算ロジックまで求めるものではありません。 ・各QAデータに対して付与したスコアが分かるレベルで良いです。
10	仕様書	P3	4 チャットボットシステムの基本要件 (1) 標準サービス要件 ③ 問い合わせ内容/回答データ ウ	対象分野が23あるとのことだが自治体ごとに分野数に差が出ることはあるのか、それとも参加自治体すべてにおいて23分野を実装することを意味しているのか。	・自治体ごとに分野数に差が出る可能性があります。
11	仕様書	P3	4 チャットボットシステムの基本要件 (1)標準サービス要件 ①システムの共同利用 ア	QA数は自治体ごとに総数が異なるという想定だが相違ないか。	・相違ありません。
12	仕様書	P3	4 チャットボットシステムの基本要件 (1)標準サービス要件 ①システムの共同利用 ア	各自治体ごとのQA数はそれぞれ何件を見込んでいるのか。	・過去に導入した他自治体のQA数を参考に、不足が生じない程度の提案を希望します。 ・なお、具体的な数は、受託事業者決定後、契約市町と個別に調整をお願いします。
13	仕様書	P6	4 チャットボットシステムの基本要件 (7) 運用支援 ③ 会議体 ア・イ	「各契約市町と受託者による会議体を設けること」とあるが、会議の目的は「契約市町と共有し、議題に対する～」と続いているため個々の自治体との会議となるのか、それとも参加自治体合同の会議体となるのか。	・会議体は、事業者と契約市町ごとの会議となります。
14	仕様書	P6	4 チャットボットシステムの基本要件 (7) 運用支援 ③ 会議体 ア・イ	アの記載から考えると個々の自治体と個別に会議体を設けると認識しているがその場合、「共有」という目的に対してどのようにそれを満たすことを予定しているのか解釈含めてご教示いただきたい。	・事業者が保有する本システムの運用・保守や利用状況の実績を契約市町ごとにそれぞれの会議体で共有し、課題解決等の支援を事業者から受けることで、各契約市町のシステム運用が円滑になると想定しています。

15	仕様書	P8	5 チャットボットシステムの保守運用業務 (6) データの消去	「学習データ等の完全消去」を求める仕様となっているが「基本仕様」としてシステムの共同利用を求める内容において「サービスを利用している他自治体のログデータを一括で収集し AI に再学習した内容が契約市町の AI チャットボットにも反映できること」とある。 つまり、完全消去をした場合、消去したことにより利用中の自治体の挙動に影響を与えることになるためこの二つの要件は二律背反すると考えるがいかがか。（つまり、完全消去するという事は物理的に受け入れられないのではないかという解釈）	<ul style="list-style-type: none"> ・「学習データ等の完全消去」の学習データとは契約市町が登録したQAデータの事です。 ・そのため、ログデータの収集反映と学習データの消去は背反しないと考えています。
16	仕様書	P8	5 チャットボットシステムの保守運用業務 (6) データの消去	仮に完全消去が可能であり、それが他自治体においてなされた場合、その結果（精度低下という悪影響を含め）を本プロポーザル参加自治体において影響を受けることを受容するという事か。	<ul style="list-style-type: none"> ・1市町が登録したQAデータを消去しても、他の参加自治体に影響はないと考えています。
17	募集要項	P2	4 応募資格	複数事業者による共同企業体での応募は可能でしょうか	<ul style="list-style-type: none"> ・可能です。
18	仕様書	P5	(3) システム管理者向け機能 ① アカウント エ	管理者アカウントは各市町ごとに1つ以上用意する必要があるのか。もしくは、全市町分あわせて1アカウントでよいのでしょうか。	<ul style="list-style-type: none"> ・「管理者アカウント」がその市町の全体を管理するアカウントのことであれば、市町ごとに1つ以上用意してください。
19	仕様書	P6	4 チャットボットシステムの基本要件 (6) セキュリティ要件 ①	セキュリティ認証は開発事業者が保有している必要があるのか。もしくは受託事業者のいずれかが保有している必要があるのか（共同企業体での提案の場合）もしくはクラウドサービス自体が認証を受けていけばよいのか。	<ul style="list-style-type: none"> ・受託事業者が保有していること。（共同企業体の場合は、全ての受託事業者）
20	仕様書	P7	4 チャットボットシステムの基本要件 (4)データ移行	データ抽出の対象を具体的に教えてください	<ul style="list-style-type: none"> ・QAが対象となります。
21	募集要項	P1	2 調達サービス選定手法と契約形態 ② 契約形態	③、⑥～⑩は正本1部、副本9部とのことですが、各副本9部は正本の写しという理解でよろしいでしょうか？	<ul style="list-style-type: none"> ・問題ありません。
22	募集要項	P2	5 プロポーザルに係る手続 (1) 提出書類	「共同調達参加団体との個別の利用契約」とは、それぞれの市町で契約書を別々で作成し、契約するという理解でよろしいでしょうか？ また、その理解で合っている場合、契約書案はそれぞれの市町から別々で提示されるか、それとも共通した契約書案があり、契約額以外は同一の契約条項で契約することになりますでしょうか？	<ul style="list-style-type: none"> ・お見込みのとおりです。 ・契約書案は、本プロポーザルで選定された事業者が各市町と協議の上、作成をお願いします。

23	募集要項	P1	2 調達サービス選定方法と契約形態	R4年度チャットボット導入希望の8自治体は、間違いなく、チャットボットご導入のご契約をいただける想定でしょうか？即ち、今回のプロポーザルの提案金額を、上限である7,180,000円（税込）と想定しても良いかどうかを教えてください。	<ul style="list-style-type: none"> ・選定された事業者と共同調達参加団体（8団体）が契約を行います。 ・ただし、各団体が定める上限額を超過しないとともに、各団体で金額差がある場合はその根拠を見積書に明記してください。
24	募集要項	P3	5プロポーザルに係る手続 (5)提出書類の作成要領及び注意点 (⑨見積書)ウ	「参考までに令和5年4月1日から令和10年3月31日までの5年間のランニングコストについても記載すること」と記載がありますが、このランニングコストの高低は、本当に評価には加味されないでしょうか？	<ul style="list-style-type: none"> ・見積金額の評価には含まれませんが、審査の参考にはさせていただきます。
25				自治体間で共用するQAデータの修正・削除については、どなたが判断・実施されるのでしょうか？	<ul style="list-style-type: none"> ・QAデータの修正・削除は契約市町ごとに行います。
26	仕様書	P3	4 チャットボットシステムの基本要件 (1)標準サービス要件 ③問い合わせ内容/回答データ ア	「市町村用の標準QAデータをExcelファイル等の汎用的なファイル形式にて提供すること。」とありますが、共用QAデータの初期準備は受託者側で必須で行うのでしょうか？もしその場合、QAデータの元データは自治体側からご提供いただけるのでしょうか？そして、受託者側で初期整備したQAデータの内容のチェックは自治体側で実施いただけるのでしょうか？	<ul style="list-style-type: none"> ・受託者は、市町村用の標準QAデータを準備してください。 ・契約市町は、受託者側から提供のあった標準QAデータを確認の上、必要に応じて標準QAデータを受託者へ修正依頼するとともに、追加で契約市町独自のQAデータの登録を依頼することがあります。
27	仕様書	P3	3 システム概要 (2)対象言語	「多言語対応可能（少なくとも、英語、中国語、韓国語）」とありますが、これは必須機能ですか？様式6機能要件内に必須機能としての記載がありませんので質問しております	<ul style="list-style-type: none"> ・多言語対応可能も含め、3システム概要に記載されている(1)～(7)の項目は全て必須となります。
28	仕様書	P3	4 チャットボットシステムの基本要件 (1)標準サービス要件 ②AIに関する要件 ウ	「回答に至る判断の根拠を示すことができるAIエンジンを用いていること」とありますが、AIエンジンが回答候補としてピックアップする際、各QAデータに対して付与したスコアが分かる、というレベルでよろしいでしょうか？AIエンジンの判断ロジックはブラックボックスであり、我々受託者側でもその詳細までは把握いたしかねるため質問しております	<ul style="list-style-type: none"> ・各QAデータに対して付与したスコアが分かるレベルで良いです。

29	仕様書	P3	4 チャットボットシステムの基本要件 (1)標準サービス要件 ①システムの共同利用 ア	共用のQAデータの総数目安と、各自治体個別で登録されるQAの総数目安を教えてください。	<ul style="list-style-type: none"> ・過去に導入した他自治体のQA数を参考に、不足が生じない程度の提案を希望します。 ・なお、具体的な数は、受託事業者決定後、契約市町と個別に調整をお願いします。
30	仕様書	P4	4 チャットボットシステムの基本要件 (1) 標準サービス要件 ③ 問い合わせ内容/回答データ エ	共有のQAデータ内に添付するファイルの総数目安とファイル単体の容量目安を教えてください。	<ul style="list-style-type: none"> ・過去に導入した他自治体のQAデータに添付するファイルの容量を参考に、不足が生じない程度の提案を希望します。 ・なお、具体的な数は、受託事業者決定後、契約市町と個別に調整をお願いします。
31	仕様書	P5	4 チャットボットシステムの基本要件 (4)本システムで利用するQAデータ作成等支援に関する要件	「本システムで利用する QA データ作成等支援に関する要件」について、サービス開始後の運用中の支援対象となるのは共有のQAデータのみですか？もしくは、各自治体個別のQAデータも含めた支援をご希望ですか？そしてこの支援は必須で行わなければなりませんか？	<ul style="list-style-type: none"> ・個別のQAデータも含めた支援を必須としています。
32	仕様書	P6	4 チャットボットシステムの基本要件 (7)運用支援	「(7)運用支援」についても質問です。この運用支援は必須で行わなければなりませんか？ 様式6機能要件内では必須と書いてあるものの、仕様書6(1)では追加提案事項のように記載があるため質問しております	<ul style="list-style-type: none"> ・運用支援は必須です。 ・仕様書6(1)は、(7)運用支援に記載の内容を満たした上で、更に、追加で提案可能な運用支援があれば、提案を求めるものです。
33	仕様書	P8	6 その他留意事項 (1)提案事項	仕様書6(1)に記載がある追加提案事項ですが、これは本件で提示する見積とは別途で追加費用がかかる、という前提のもとでの追加提案でよろしいでしょうか？	<ul style="list-style-type: none"> ・追加費用が要・不要いずれの場合でも、追加提案事項は受付します。 ・ただし、その提案の費用が今回提示の見積に含まれるかどうかは明記してください。
34	仕様書	P4	4 チャットボットシステムの基本要件 (2)利用者へのサービス提供環境 ③ 表示・入力機能 イ	「Webブラウザ以外に、SNSアプリLINEとの連携が可能である」とありますが、これは最低限LINEブラウザで使えるチャットボットであればOKで、必ずしも、LINEのトーク画面での利用が必須というわけではない、という理解でよろしいでしょうか？	<ul style="list-style-type: none"> ・お見込みのとおりです。
35	仕様書	P3	3 システム概要 (2)対象言語	多言語対応とありますが、対応を希望する言語の種類や数は各市町様ごと異なると思われます。契約時に市町様ごとに整合し、必要に応じて費用追加にて対応することで宜しいでしょうか。	<ul style="list-style-type: none"> ・3システム概要に記載の対象言語は必須とし、見積に費用を含めること。（費用追加がないようにすること） ・ただし、記載以外の言語追加は、必要に応じて費用追加対応は可能とする。

36	仕様書	P5	4チャットボットシステムの基本要件 (3)①ログ分析等機能	管理者アカウントを複数設ける場合、辞書登録等の重複が発生すると思われます。管理者アカウントを複数設定することで想定される利用シーンをご教示頂けますでしょうか。	・QAデータの登録については、各市町一人の管理者が一括で行うのではなく、各市町の各課が担当する分野のQAは各課のアカウントで行うことを想定しています。
37	仕様書	P5	4チャットボットシステムの基本要件 (4)①ウ月に1回、新規FAQデータの追加に対応すること。また、回答の修正は随時変更可能とすること。	「月に1回、新規FAQデータの追加に対応すること」とありますが、弊社のシステムではFAQデータの追加を自治体様にてリアルタイムに行って頂けるよう、簡易な操作を実現しております。弊社によるサポート体制を設けることで、自治体様にて追加作業を行って頂くことでお認め頂けますでしょうか。	・市町で簡易にQAデータが追加できるのであれば可能です。
38	仕様書	P3	3システム概要 (6)その他	「ASP. Saas利用型システム」とありますが、既に個別市町様で契約いただいているクラウドに構築する認識でよろしいでしょうか。	・クラウド環境も含めて受託事業者が構築し、提供していただくことを想定していますが、それ以外の手法を想定されているのであれば、提案してください。
39	募集要項	P1	3業務概要 (3)業務実施期間	業務実施期間に沿った構築を想定しておりますが、市町様ごとの個別カスタマイズが増加した場合、別途、構築スケジュールの協議をさせて頂くことをお認め頂けますでしょうか。	・構築スケジュールは、市町と個別契約時に市町が認める場合、変更ができます。
40	募集要項	P4	6審査 (1)審査方法	事業提案書、見積書(初期構築費、保守運用費)の評価点配分をご教示頂けますでしょうか。	・提案内容85点、導入実績5点、見積金額10点の計100点で評価します。
41	募集要項	P3 P5	5プロポーザルに係る手続き (4)提出期限 9プロポーザル等実施スケジュール	提案書関係書類(⑥~⑨)の提出期限についてP3には8月30日(火)とP5には9月2日(金)となっております。9月2日(金)までに提出すればお受け取りいただけますでしょうか。	・9月2日(金)が正しい期限となります。 ・なお、記載内容の不一致については、8月10日付けでホームページを更新し、修正した募集要項を掲載しました。
42	仕様書	P4	4チャットボットシステムの基本要件 (1)標準サービス要件 ③問い合わせ内容/回答データ エ	「エ 回答には画像表示及びエクセルやPDFなどのファイル添付ができること。」とありますが、回答はテキスト表示し、関連情報はリンク対応しております。この対応で問題ないとの解釈でよろしいでしょうか。	・リンク対応でも問題ありません。
43	仕様書	P5	4チャットボットシステムの基本要件 (3)システム管理者向け機能 ①アカウント イ	「イ アカウント数は契約市町の希望に応じて、10以上~300以上設けることができる。または制限がないこと。」とありますが、10以上~300以下の認識でよろしいでしょうか。その場合、1団体当たりに必要な最低アカウント数を団体ごとにご教示いただけますでしょうか。	・1団体当たりに必要な最低アカウント数は以下のとおりです。ただし、個別契約時に変更となる可能性があります。 ・芦屋市100件、宝塚市300件、朝来市50件、加東市40件、多可町10件、播磨町30件、上郡町10件、香美町25件