

質問・回答書

AIチャットボット導入業務プロポーザル実施要領等に関して、提出された質疑に対し下記のとおり回答します。

記

NO.	質問の種類	質問箇所	質問内容	回答
1	企画提案に関する質問	システム機能要件	生成AI(LLM)の利用は可能でしょうか。もし可能な場合、使用可能なLLMのモデル(OpenAI GPT、Google Gemini等)に制限はありますでしょうか。	問合せに対して適切な回答が出来るものであれば方式は問いません。また、生成AIモデルについても同様とします。ただし、回答を生成する際にはQAデータを優先的に参照する仕様としてください。
2	企画提案に関する質問	委託業務の内容	チャットボットの想定利用者数(月間または年間)をご教示ください。	利用者数については年間2,400件を想定しています。
3	企画提案に関する質問	委託業務の内容	チャットボットを設置予定のウェブページの月間PV数または年間PV数をご教示ください。	令和6年度実績で、本市公式WebサイトTOPページのPV数は、274,243件です。
4	企画提案に関する質問	仕様書 6.委託業務の内容 (1)AIチャットボットの構築 ③QAの作成	貴市が公開時までには準備予定のQAデータの概算件数、および既存のFAQや市民向け資料など、QA作成の基礎となる資料の有無についてお聞かせください。	仕様書にあるように、可能な範囲で令和8年5月末までにサービスの運用を開始したいと考えており、例えば、公開時には必要最小限のQAデータにより開始し、計画的にQAデータを追加していくような提案も考えられるため、公開時までには準備予定のQAデータの概算件数等は決めていません。 また、既存のFAQや市民向け資料について体系的なものはありませんが、各所管部署が所有する文書ファイル等をQA作成の基礎として利用することは可能です。
5	企画提案に関する質問	仕様書 6.委託業務の内容 (1)AIチャットボットの構築 ⑥AIチャットボットの導入	貴市公式WebサイトのCMSないし技術的プラットフォームの種類、および当該サイト運用保守事業者が令和8年5月末までに外部JavaScriptウィジェットの組み込みに対応可能かどうかをご確認いただけますでしょうか。	本市公式WebサイトのCMS(プラットフォーム)としては、「Joruri CMS」を採用しています。 また、外部JavaScriptウィジェットの組み込み対応については、本市のサイト運用保守事業者において、令和8年5月末までに以下の通り対応可能です。 技術的な対応範囲： ウェブサイトの共通管理領域(<head>内など)へのJavaScriptコードの設置が可能です。 ※システムの仕様上、設置箇所の詳細な指定(</body>直前など)には制限がある場合があります。 期日までの対応と動作確認について： 指定期日までのコード設置作業は可能です。ただし、既存CMS環境との干渉調査や、チャットボット自体の正常な動作保証については、本業務(AIチャットボット導入業務)の受託者の責任において、サイト運用保守事業者と連携・調整の上で実施いただくものとします。
6	企画提案に関する質問	システム機能要件	仕様書に記載の「本市が指定するWebサイト及び本市公式Lineアカウントに実装することにより動作し、利用者がWeb又はLineアプリ上で利用可能であること。」について、リッチメニューからチャットボットを起動する方式でも要件を満たしますでしょうか。	本市公式LINEアカウントへの実装について、リッチメニューからチャットボットを起動する方式は要件を満たすものとします。

7	企画提案に関する質問	仕様書 6.委託業務の内容 (2)AIチャットボットの運用支援 ①運用支援	貴市からのご相談受付窓口として、メール等によるお問い合わせは24時間365日受付とし、実際の運用支援対応については平日9:00～18:00の時間帯での対応とする内容での提案は可能でしょうか。	メール等による問合せを24時間365日受付とし、実際の運用支援対応については平日9:00～18:00の時間帯での対応とする平時の内容だけではなく、緊急時の対応についても併せてご提案ください。
8	企画提案に関する質問	仕様書 7.成果物の作成・提出 (1)AIチャットボットシステム (2)操作マニュアル	本システムはクラウドサービスでの提供を想定しているため、操作マニュアルについてはdocx等のファイル形式ではなく、オンラインマニュアル(Web形式)での提供とする内容での提案は可能でしょうか。	操作マニュアルのファイル形式は、原則としてdocx、xlsx、pptxのうちいずれかとなりますが、オンラインマニュアル(Web形式)を代替案として提案することも可能とします。その場合には、提案書への記載が必須となります。
9	企画提案に関する質問	仕様書 7.成果物の作成・提出 (2)操作マニュアル	「ファイル形式は原則としてdocx、xlsx、pptxの内のいずれかの形式とする。」と記載がございますが、こちらはWebマニュアルでも問題ないでしょうか。	NO.8のとおり。
10	企画提案に関する質問	別紙 機能要件及び対応確認表 項目21、22 表示・入力機能	Webページ上へのアイコンの設置作業については、ホームページ運用保守業者の作業領域になりますが、受託者の対応はチャットボットのソースコード提供までで問題ないでしょうか。	NO.5のとおり。
11	企画提案に関する質問	仕様書 6.委託業務の内容 (1) ③	シナリオの初期登録にあたり、登録を想定されているシナリオの数についてご教示いただけますでしょうか。(例:QA500程度)	NO.4のとおり。
12	企画提案に関する質問	仕様書 6.委託業務の内容 (1) ⑥	市公式WEBサイトへの設置は、トップページの左右どちらかの下部1か所でのよろしいでしょうか。設置用のバナー画像はご提供いただける想定でよろしいでしょうか。	別紙 機能要件及び対応確認表の項番22のとおり、トップページ以外の各ページにもアイコンを表示できることを想定しています。設置用のバナー画像については提案事項といたしますが、協議の上で本市から提供することも可能です。
13	企画提案に関する質問	仕様書 6.委託業務の内容 (1) ⑥	市公式WEBサイト・LINEアカウントへの設置に係る費用について、本業務に含まず運用保守事業者の保守対応で実施頂ける認識でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。
14	企画提案に関する質問	仕様書 6.委託業務の内容 (1) ⑥	LINEアカウントからの利用イメージは、LINEトーク上での利用ではなく、LINE上でチャットボットの画面が別途立ち上がる想定です。相違ございませんでしょうか。利用イメージについてご教示ください。(例:「くらし」タブのメニューの一部がチャットボットに切り替わり、タップするとチャットボット画面に切り替わる想定。)	NO.6のとおり。
15	企画提案に関する質問	仕様書 6.委託業務の内容 (2) ①	運用支援について、「システム公開後、運用支援を24時間365日」とありますが、具体的な運用支援イメージについてご教示ください。24時間365日、即時回答ができる体制はコストに影響がある為、柏原市様の業務時間内は問い合わせ対応ができるイメージでよろしいでしょうか。	NO.7のとおり。
16	企画提案に関する質問	実施要領 9.提案書の審査及び審査結果の通知 (3) イ	プレゼンテーション審査の順番はどのように決定されますでしょうか。(例:提案書の提出順)	提案書の受付順を想定しています。
17	企画提案に関する質問	実施要領 9.提案書の審査及び審査結果の通知 (3) イ	プレゼンテーション審査の出席について、上限4名以内であれば現地とWeb会議システムの両方からの参加でもよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。
18	参加申込に関する質問	(様式3)業務実績調書について	「内容が確認できる書類(契約書等の写し)を添付すること。」につきまして、発注者名、契約金額、業務名、履行期間が明記された部分のみの提出でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。