

日光市AIチャットボット構築業務に関する公募型プロポーザル 質問と回答

2023.8.17
日光市企画総務部秘書広報課シティブロモーション係

	種別	章番号等	質問内容	日光市回答
1	募集要項	様式1 プロポーザル参加申請書	Word等の編集可能なデータを提供いただくことはできますでしょうか。	提供可能です。 なお、本回答の掲載に合わせて、市ホームページ上にWordデータを掲載いたしました。
2	募集要項	4 スケジュール	「AIチャットボット試用期間(職員向け)」の時期については、事業者の提案次第で多少前後してもよろしいでしょうか。	開始時期の前倒しは問題ありませんが、試用期間が短くなることは認められません。
3	募集要項	5 応募手続 (5)企画提案書の提出②(ア)	ページ数は最大30ページとの記載がございますが、表紙・目次・裏表紙を含まず、当該上限ページ数の認識でよろしいでしょうか。	表紙・目次・裏表紙を除いた、最大ページ数としてください。
4	募集要項	6 受託候補者の選定について (1)審査主体	審査委員会の構成(部課・役職等)についてご教示ください。	審査委員会は、企画総務部と財務部の部課長5名で組織します。
5	仕様書	3 業務内容及び期間 (1)業務内容 イ)	保守運用業務の中に「AIチャットボット運用サポート(導入時サポート、運用後の伴走支援)」とありますが、伴走支援の具体的なサポートイメージはございますでしょうか。	当市ホームページ管理部門にチャットボットやFAQのノウハウが無いため、運用保守に関する定期的なアドバイスのほか、業務効率化に繋がるような助言、業務改善提案など、当市に積極的に関わっていただきたいと考えます。
6	仕様書	4 システム内容 (2)対象とする業務	対象とする業務のカテゴリが複数ございますが、こちらは1体(1種類)のチャットボットで全てのカテゴリを対応されたいご要望であっておりますでしょうか。	ご認識のとおりです。 仕様書のご指摘部分に記載のとおり、行政分野全般を対象としております。業務カテゴリは例示であり、1体で、市民に提供する業務の全てに対応できるようにAIチャットボットの構築を目指しております。
7	仕様書	4 システム内容 (3)ハードウェア環境 イ)	提案サービスの目標稼働率は99.9%としております。サービス仕様上SLAの規定はございませんが問題ない認識で良いでしょうか。	仕様書のご指摘部分に記載のとおり、当市が求めているのは「99.9%以上の稼働率を確保すること」であり、目標稼働率ではありません。 なお、SLAを締結することは想定しておりません。
8	仕様書	4 システム内容 (4)利用環境 ウ)	ソースコードの提供が可能であることと記載ありますが、弊社からはWEBページに実装頂く、Javascriptのプログラムコードをご提供しますが問題ないでしょうか。	Javascriptプログラムコードの提供で問題ありません。
9	仕様書	4 システム内容 (6)利用準備 ア)	自治体標準QAテンプレートは全116カテゴリで約600問ほどご用意がございます。 国民年金、移住・定住、公共施設、防災、ブランディングのカテゴリについては、弊社側で用意がないのですが、このFAQに関わる公開情報を共有頂くことは可能でしょうか。	仕様書のご指摘部分に記載の業務カテゴリはあくまでも例示であり、実際の構築時には、受託者に提供いただく標準QAデータその他、庁内から不足分の情報を収集する想定です。 なお、前段の「約600問」では、本件の仕様を満たしません。
10	仕様書	4 システム内容 (6)利用準備 ア)	2,000件以上の標準QAデータの提供は必須要件でしょうか。	仕様書のご指摘部分に記載のとおり、本件では「2,000件以上の標準QAデータを汎用的なファイル形式で提供できること」を求めています。 2,000件未満では仕様を満たしません。
11	仕様書	4 システム内容 (6)利用準備 ア)	標準データの回答粒度を教えてください	回答の粒度としては、市民の利用を想定し、市民が理解し、目的とする手続き等が完結できる内容を想定しております。 質問内容により様々な粒度が想定されると思いますので、受託者のノウハウにより、良い回答が得られるよう工夫頂きたいと思います。 他市が実施しているレベルの一般的な手続きに関する質問に対して、市民が目的とする手続きに達するよう誘導できれば良いと考えます。
12	仕様書	4 システム内容 (6)利用準備 ア)	標準データの回答には市町の個別ページのURLは含まれますか？	ご提供いただくQA標準データの回答に当市のURLは不要ですが、回答案件作成後に〇〇課のページ参照となった場合、回答内容にURLが追加できると望ましいため、回答内容を日光市にて修正できるようマニュアル等に修正・追記方法記載願います。 なお、回答内容内にURLを記載した場合は、クリックابلになることを期待しています。

日光市AIチャットボット構築業務に関する公募型プロポーザル 質問と回答

2023.8.17
日光市企画総務部秘書広報課シティプロモーション係

	種別	章番号等	質問内容	日光市回答
13	仕様書	4 システム内容 (6)利用準備 イ)	FAQの登録可能数については、上限10,000問での登録制限がございますが、仕様上問題ないでしょうか。	仕様書のご指摘部分に記載のとおり、本件では「QAデータの登録数に制限は設けないこと」を求めています。 登録数に制限がある場合は仕様を満たしません。
14	仕様書	4 システム内容 (6)利用準備 エ)	サービス利用開始後のキャラクター変更は、指定の申込書にて都度お申込み頂く形となり有償となります。 自治体様側で管理画面よりリアルタイムでキャラクター変更を実施することは必須でしょうか。	頻繁に変更することは想定しておりませんので、リアルタイムでの変更は必須ではありません。 ただし、「変更費用」については、保守の範囲内でご対応いただけることが望ましいと考えます。
15	仕様書	4 システム内容 (6)利用準備 エ)	キャラクターに関して、日光市様、住民様に馴染みのあるキャラクターを使用したいと考えています。つきましては、画像ファイルを提供いただくことは可能でしょうか？	実際の構築では、市の所有する画像であれば、受託者へのデータ提供は可能です。 なお、プロポーザルにおいては、特定の提案者のみに何かを提供することは、審査の公平性の観点で好ましくないと考えます。
16	仕様書	4 システム内容 (7)サービス機能 オ)	回答できない場合の問い合わせ先の提示につきましては、日光市様のホームページにございます「お問い合わせページ」(https://www.city.nikko.lg.jp/form/index.html)への誘導を考えておりますが、よろしいでしょうか？別の問い合わせフォームのほうがよろしければ、併せて提案させていただきます。	本件とは別に進める市ホームページ再構築業務において、「お問い合わせページ」の役割を変更する予定であり、当該ページへの誘導は適切ではありません。 別の方法をご提案ください。
17	仕様書	4 システム内容 (7)サービス機能 ク)	言語は機械翻訳でも構いませんか？	機械翻訳でも問題ありません。
18	仕様書	4 システム内容 (7)サービス機能 シ)	障害発生時、管理画面又は利用者画面での障害発生中アラート表示機能はございません。 障害発生時は管理者様へのメール連絡としておりますが宜しいでしょうか。	本件では、利用者対応としての「表示」を求めています。自動で切り替わることは想定しておらず、何らかの方法で初期画面に表示できれば良いと考えます。 利用者端末に「初期画面が表示できる」場合において、管理者へのメール連絡のみの対応は、仕様を満たしません。
19	仕様書	4 システム内容 (8)運用・保守 ウ)	電話での受付は必須になりますでしょうか。	緊急時以外はメール受付も可としますが、緊急時は市から受託者の保守担当へ直接電話連絡できることが必要と考えております。 従いまして、緊急時の電話受付は必須となります。
20	仕様書	6 納品・検収 (1)納品物	検証計画書・検証成績書について、どのような内容のものをイメージされているのでしょうか。	検証計画書は、構築後の検証計画について、スケジュールや実施の観点を記載したものを想定しています。また、検証成績書は検証項目とその実施結果を記載した一覧を想定しています。 日光市の環境構築後(テスト環境等でも可)に、機能の正常性や質問データ設定後のユーザ利用を想定した試験、障害発生時を想定した試験等を受託者側で実施頂く想定です。 AIチャットボットの開発を手掛ける事業者の皆さまから、専門的な知見でご提案いただければと考えます。
21	仕様書	6 納品・検収 (1)納品物	管理者(職員)向けの操作マニュアル・研修マニュアル(冊子版・動画版)についてですが、動画版については、お客様専用で作成されたものでなくても問題ないのでしょうか。	職員の異動に備え、新任者の理解度を高めるツールとして動画版マニュアルを求めています。内容に不足がなければ当市専用でなくても問題はありますが、実物を見なければ判断できませんので、本件では専用動画を作成する前提で提案書・見積書をご準備ください。
22	仕様書	6 納品・検収 (1)納品物 ア)	「市民向け利用者マニュアル」と「管理者(職員)向けの操作マニュアル・研修マニュアル」についてはそれぞれ印刷後納品が必要な認識ですが、それぞれの想定されている印刷部数をご教示ください。 また、「管理者(職員)向けの操作マニュアル・研修マニュアル」の「動画版」については、操作研修の内容を録画したもの、という認識でよろしいでしょうか。	管理者向けは2部印刷＋データを納品、市民向けは配布を想定しておりませんのでデータのみ納品してください。 また、動画版については、職員の異動に備えて新任者の理解度を高めるツールとして求めており、「実際の操作研修の録画」で十分なのかは、契約に向けた協議の中で決定します。

日光市AIチャットボット構築業務に関する公募型プロポーザル 質問と回答

2023.8.17
日光市企画総務部秘書広報課シティブロモーション係

	種別	章番号等		質問内容	日光市回答
23	仕様書	6 納品・検収	(1)納品物 ア)	「検証計画書、検証成績書」について、具体的にどのような内容のものを想定しておりますでしょうか。当該書面については、貴市と受託者による協議決定のうえ、対応する認識でよろしいでしょうか。	検証計画書は、構築後の検証計画について、スケジュールや実施の観点を記載したものを想定しています。また、検証成績書は検証項目とその実施結果を記載した一覧を想定しています。 日光市の環境構築後(テスト環境等でも可)に、機能の正常性や質問データ設定後のユーザ利用を想定した試験、障害発生時を想定した試験等を受託者側で実施頂く想定です。 AIチャットボットの開発を手掛ける事業者の皆さまから、専門的な知見でご提案いただければと考えます。
24	仕様書	6 納品・検収	(1)納品物 イ)	「各月：業務完了報告書」について、様式及び提出時期に指定はない認識でよろしいでしょうか。 また、月次でシステムの運用状況をレポートする場合、それを業務完了報告書に充当させ、かつ半期に一度のレポートも兼ねる、と捉えてよろしいでしょうか。	月次の報告書は様式・提出時期に指定はありません。また月次でレポートをご提出いただければ、報告書の代替とすることも可能です。 なお、半期ごとのレポートについては、月次とは別途作成し提出していただくことを想定しております。
25	仕様書	6 納品・検収	(1)納品物 イ)	システム運用レポートは毎月1回、利用月の翌月に発行させて頂きま す。こちらの内容で代替頂くことは可能でしょうか。	毎月1回のレポートで代替可能です。
26	仕様書	6 納品・検収	(3)検収	どういった検証、検査を想定しておりますでしょうか。 また、検査はどのような期日感による実施を想定しておりますでしょうか。当該書面については、貴市と受託者による協議決定のうえ、対応する認識でよろしいでしょうか。	受託者の納品物に対して、市が、仕様を満たしているかどうかを「検査」するものです。 構築については、システム構築が完了した時点で検査を行う想定です。運用保守の検査時期及び書面については、契約時に協議決定し対応いただく想定です。
27	仕様書	7 その他留意事項	(2)再委託	業務委託については可能でしょうか。可能な場合委託比率はどのぐらいでしょうか。	仕様書のご指摘部分に記載のとおり、再委託は可能です。 比率に関する明確な基準は設けておりませんが、当市の過去の事例から3割程度を想定しております。なお、仕様書7(2)ウ)のとおり、全部は認めておりません。
28	仕様書	7 その他留意事項	(2)再委託 イ)	受託事業者による再委託の申請については、書面により届出が必要とのことですが、届出は契約締結時に必要という認識でよろしかったでしょうか。	契約締結時ではなく、契約締結日以降に届け出てください。
29	審査基準表	見積金額		構築費提案額、運用保守費提案額に対する評価における計算方法をご教示ください。 (例)①構築費提案額＝40点×(最低見積価格÷A社見積価格) ②運用保守費提案額＝40点×(最低見積価格÷A社見積価格)	最低価格提案者を満点とし、次点以降は、価格差の割合に応じた配点とします。
30	その他			コンソーシアム(JV)での参加は可能でしょうか。	コンソーシアム(JV)での参加は想定しておりません。
31	その他			インターネット上のクラウドサービスでの提案を考えております。利便性を考慮して、LGWAN端末より、管理画面の操作を実施できるように、日光市様のセキュリティクラウドの設定変更をお願いできますでしょうか？	ご質問の意図が不明確ですが、「セキュリティクラウドの設定変更」が「職員のLGWAN端末から切り替え操作なしでインターネット回線に接続できる(＝特定通信を認める)こと」を求めているのであれば、その要望には応じられません。 当市は情報セキュリティの強化を進めており、セキュリティレベルを低下させるご要望には応じられません。