

富山市子育て支援AIチャットボット導入業務委託に関する質疑・回答

	質 問	回 答
1	<p>仕様書 1p 1-1</p> <p>(3) 本稼働には「令和4年4月1日」とあるが、(4) 履行期限には「ただし、令和4年4月1日を目途にテスト運用可能とすること」と記載されており「テスト運用」が4月1日を目途とした場合「本稼働」の4月1日に間に合わないスケジュールになるように読み取れる。この場合、(3)の本稼働にはテスト運用を含むという理解でよいか。</p>	<p>仕様書P1(4)は「令和4年1月を目途にテスト運用可能とすること」と記載しています。</p> <p>令和4年1月からテスト運用、令和4年4月1日に本稼働開始の予定です。</p>
2	<p>仕様書 1p 1-1(5)</p> <p>『納入場所は市が指定する場所とする』と記載されていますが、現時点では富山市のホームページへの設置を想定されていますでしょうか。</p>	<p>富山市のホームページではなく、育さぼとやま(https://ikusapotoyama.city.toyama.lg.jp/)への設置を予定しています。</p>
3	<p>仕様書 1p 1-1(6)</p> <p>ドキュメントとはどのようなものを想定されておりますでしょうか</p>	<p>① 業務実行計画書 ② 運用保守計画書 ③ システム管理マニュアル ④ 操作マニュアル(利用者用、職員用)を想定しています。</p>
4	<p>仕様書 1p 1-1(6)</p> <p>月次報告書は、令和4年1月のテスト運用から令和4年3月までの期間、及び本稼働開始後に必要ということでしょうか。</p>	<p>テスト運用の期間を指します。後者の本格稼働後(令和4年4月以降)においても、月次報告をいただきたいと考えています。</p>
5	<p>仕様書 1p 1-1(6)</p> <p>今回導入業務と認識していますが、成果物としての月次報告とは、どのようなものを指していますでしょうか。</p>	<p>テスト運用期間におけるチャットボットの利用状況(問合せ内容の傾向、正答率)や、当該利用状況を踏まえた改善提案などを想定しています。</p>
6	<p>仕様書 2p 1-2(1)</p> <p>「定期的にプロジェクト状況を報告すること」の頻度は決まっていますでしょうか。</p>	<p>週に1回程度を想定しています。</p> <p>契約締結後、協議のうえ決定することとします。</p>
7	<p>仕様書 2p 1-2(2)</p> <p>「安全性を十分に考慮すること」について、ISO/IEC27017、ISMSクラウドセキュリティ認証</p>	<p>提案事項とします。</p>

	を受けていることで判定されるという認識でよろしいでしょうか。	
8	仕様書 3p 2-1 (1) 基本機能にある「育さぼとやまへチャット・ウィジェットを配置すること」とあるが、「ウィジェット」はフローティング型の起動アイコンという理解でよいか。	お見込みの通りです。
9	仕様書 3p 2-1 (1) 育さぼとやまに載せるチャット・ウィジェットについて、本仕様書に記載しております「チャット・ウィジェット」は、AI チャットボットに遷移させる機能的なボタンであり、「アイコン」とはチャット・ウィジェットのボタンデザイン (チャット UI) のことを指しているという認識でよろしいでしょうか。	お見込みの通りです。
10	仕様書 3p 2-1 (1) チャット・ウィジェットの配置は、育さぼとやまの HP、及び母子モ の両方に必要でしょうか。	両方ではなく、育さぼとやまの HP を想定しています。
11	仕様書 3p 2-1 (2) エスカレーションは、電話発信、メーラーの立ち上げを想定してよろしいでしょうか。	問合せ先 (電話連絡先) の案内を想定していますが、その他の方法についても提案可能です。
12	仕様書 3p 2-1 (3) SNS との連携機能にある「LINE」との連携は LINE リッチメニューからチャットボットを起動させ LINE ブラウザ上で会話する方式で問題ないか。	提案事項とします。 (記載いただいた内容での提案も可とします。)
13	仕様書 3p 2-1 (3) 『SNS (原則 LINE との連携)』と記載されていますが、どのような連携を想定されていますでしょうか。	提案事項とします。

14	<p>仕様書 3p 2-1 (4)</p> <p>『チャットボットの固定メッセージ』とはどういったものを想定しているのでしょうか。</p>	<p>初めの挨拶や案内文、一連のやり取り後の解決確認のメッセージなどを想定しています。</p>
15	<p>仕様書 4p 2-1 (4)</p> <p>利用アカウント数の上限がない仕様であると認識してよろしいでしょうか。</p>	<p>お見込みの通りです。</p> <p>AIチャットボット利用者のSNSアカウント数には上限がない仕様とします。</p>
16	<p>仕様書 4p 2-1 (5)</p> <p>問い合わせは、サイトからか SNS からかを管理者利用画面上で確認できると認識してよろしいでしょうか。</p>	<p>お見込みの通りです。</p>
17	<p>仕様書 4p 2-1 (5)</p> <p>ひとり親世帯の数を教えて頂けますでしょうか。</p>	<p>ひとり親世帯の数については把握していません。児童扶養手当の受給資格者数は、2,687世帯（富山市・令和3年8月末現在）です。</p>
18	<p>仕様書 4p 2-1 (5)</p> <p>①子育て関係の手続きの問い合わせ数を教えて頂けますでしょうか。</p> <p>②子育てワンストップの利用条件（申請利用件数/月）を教えてください。</p>	<p>① 問い合わせ数については、集計していません。</p> <p>② 令和2年度における電子申請利用件数の実績は0件です。</p>
19	<p>仕様書 4p 2-1 (6)</p> <p>①「将来的に他分野のチャットボットの行き来（リンクの掲載）が可能」とあるがこのリンクとは他分野のチャットボットの入り口への導線が相互に可能であるという理解でよいか。</p> <p>②行き来については相手方のチャットボットの仕様に依存する部分でもあるため当方側でその実現が可能であれば相手方ボットの仕様都合による可否は問わないという理解でよいか。</p>	<p>①他分野に関する質問があった場合には、他分野チャットボットのリンク先を回答するイメージを想定していますが、その他の方法についても提案可能です。</p> <p>②お見込みの通りです。ただし、その場合においても、相互に利用しやすい環境となるよう、可能な限りのご協力をお願いいたします。</p>

20	<p>仕様書 5p 2-2 (1)</p> <p>F A Q作成の元情報となるガイドの数とボリュームを教えてくださいませんか。</p>	<p>現時点では、</p> <p>①子育て支援分野については、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・富山市ひとり親家庭応援ぷちっとギュっとガイド (https://ikusapotoyama.city.toyama.lg.jp/LGArticle/Index/3023?ChildStateId=06) ・富山市子育て支援ガイドブック (https://ikusapotoyama.city.toyama.lg.jp/LGArticle/Index/2967?DestinationId) ・育さぽとやま (https://ikusapotoyama.city.toyama.lg.jp/) など、 <p>②生活困窮支援分野については、別紙資料を想定しています。なお、別紙についてはメールにて送付します。</p> <p>上記以外のF A Q (例：テスト運用の中で追加が必要になったものなど)についても対応をお願いいたします。</p>
21	<p>仕様書 5p 2-2 (1)</p> <p>F A Qの作成代行にある必須2分野において目標としている(予定している)F A Q数はどれくらいの数を想定しているか。</p>	<p>F A Qの目標数は特にありません。</p> <p>質問 20 を参考にF A Qを作成してください。</p>
22	<p>仕様書 5p 2-2 (1)</p> <p>起案するF A Qの情報元となる資料類や対象となるHPの情報などはご提示いただけるという理解でよいか。</p>	<p>お見込みの通りです。</p> <p>情報は、基本的には市から提示しますが、F A Qの構築にあたっては、市から提供する情報に限らず、事業者のもつ経験やノウハウ等をいかした業務実施が重要と考えています。</p>
23	<p>仕様書 5p 2-2 (2)</p> <p>各HPへチャット画面を組み込む、もしくはフローティングアイコンの配置といった対応を想定しておけばよろしいでしょうか。</p>	<p>後者を想定しています。</p> <p>本市で既に導入している観光案内用チャットロボットをご参照ください。(https://www.toyamashi-kannkoukyokai.jp)</p>
24	<p>仕様書 5p 2-2 (2)</p> <p>『育さぽとやまの保守事業者と連携し、チャットウィジェットを展開』と記載されていますが、画面の一部に常にウィジェットが表示されているイメージで合っておりますでしょうか。</p>	<p>トップページにウィジェットが表示されているイメージです。</p> <p>質問 23 の例を参考にしてください。</p>

25	<p>仕様書 5p 2-2 (2)</p> <p>「チャット・ウィジェットを展開する際に必要な費用」には、育さぼとやまの保守事業者の作業費用も含むのでしょうか。</p>	<p>お見込みの通りです。</p> <p>ただし、育さぼとやま保守事業者の作業費用は、事業者選定後に保守事業者と調整して決定しますので、今回の提案見積額には含める必要はありません。</p> <p>※仕様書を一部変更しましたのでご確認ください。</p>
26	<p>仕様書 5p 2-2 (2)</p> <p>チャット・ウィジェットを展開する際に必要な費用とは、育さぼとやまにチャット・ウィジェットを設置するのに必要なソースコードを作成、提供する費用であり、育さぼとやまにチャット・ウィジェットを設置する費用は、含まないという認識でお間違いないでしょうか。</p> <p>もしチャット・ウィジェットを設置する費用を含む場合、ホームページ保守業者によるホームページ設置費用がわからないと見積もりが算出できませんのでホームページ設置費用をご教示ください。</p>	<p>質問 24、25 の通りです。</p>
27	<p>仕様書 5p 2-2 (2)</p> <p>サービス上限を設定する目安のため、チャットボットのリンクを貼り付けるホームページの日間と月間の PV 数をご教示ください。</p>	<p>過去 7 日間の平均は 482 件/日、過去 1 か月は 11,593 件/月です。</p>
28	<p>仕様書 5p 2-2 (3)</p> <p>SNS アカウントの構築では受託者が AI チャットボット専用の SNS アカウントを開設し、提供することとあるが貴市の公式アカウントとしての ID を取得する場合には手続き上貴市のメールアドレスと担当者名が必要になると認識している。本件においてアカウントの当事者が受託者となる場合、公式アカウントでの運用を予定していないということになるのか。</p>	<p>市が、富山市子育て支援チャットボット用の SNS アカウントを取得する予定です。</p> <p>SNS アカウントを取得するため、手続き上、市が当事者として対応しなければならない部分については対応いたします。</p>
29	<p>仕様書 5p 2-2 (3)</p> <p>①『子育て支援 AI チャットボット専用の SNS アカウント開設及び提供』と記載されていますが、どの SNS を想定しておりますでしょうか。</p> <p>②運用に関しては富山市様が行う認識でよろし</p>	<p>①原則、LINE としますが、LINE との連携が難しい場合は他の SNS との連携も可とします。</p> <p>②お見込みの通りです。</p>

	いでしょうか。	SNSアカウントの運用は市で行いますが、利用者が使いやすいものとなるよう、可能な限りの支援をいただきたいと考えています。
30	仕様書 5p 2-2 (4) フィードバック回答率は、運用開始から現在までの平均を記載すれば良いでしょうか。	本格稼働時の回答率と、直近3ヶ月の平均の回答率を記載してください。
31	仕様書 5p 2-2 (4) 利用者のやりとりのうち、利用者が最終的に求める答えにたどり着く確率 (以下、「フィードバック正答率」)、これはAIチャットボットが利用者の質問に対し、利用者が求めていると思われる回答(選択肢)を回答した確率という認識でよろしいでしょうか。	お見込みの通りです。
32	仕様書 7p 4 (4) 今回のご提案はクラウド提案であり、お客様側PC、インターネット接続設備は保守対象に含まれない認識ですので、現地対応は不要と考えてよろしいでしょうか。	お見込みの通りです。
33	仕様書 9p 7 (2) ①ご提供するサービスがパッケージ商品である場合、原則譲渡する権利が難しいかと思われま す。その内容については、ご指定の通り提案書にて示すとの認識でよろしいでしょうか。 ②権利の譲渡が必須な項目がある場合は、ご教示ください。	①お見込みの通りです。 ②特にありません。
34	実施要領 4p 7 (4) 提案書のページ数に制限はないという理解でよいか。	お見込みの通りです。
35	実施要領 4p 7 (4) ①本公募の提案書の様式は、縦書き、横書きどちらでもよいという認識でよろしいでしょうか。 ②提案書が横書きの場合、様式5「同種・類似業務実績調書」は、記載内容はそのまま、横書きに直して閉じてもよろしいでしょうか。 ③横書きに直すことが難しい場合、縦書きの様式をそのまま綴じてもよろしいでしょうか。	①お見込みの通りです。 ②可とします。 ③可とします。 全体を通して見やすくなるよう、ご配慮をお願いいたします。

36	<p>実施要領 4p 7 (5) 提案書には「見積書」が含まれているが別様式ではなく提案書内の記載のみでよいか。</p>	<p>見積書については、提案書内に金額を記載するとともに、別紙（様式自由）の提出をお願いいたします。</p>
37	<p>実施要領 5p 7 (5) ①提案書内に本調達の見積金額と次年度に係る見積金額を記載すればよいという認識でお間違いないでしょうか。 ②提案書とは別に当社様式での見積書も提出してよろしいでしょうか。</p>	<p>①お見込みの通りです。 ②質問 36 を参考にしてください。</p>
38	<p>実施要領 5p 7 (5) 提案書には、次年度（令和 4 年 4 月 1 日～令和 5 年 3 月 31 日）の見積作成とありますが、仕様に関しまして、本プロポーザル仕様書に書かれている内容から、条件は変更なしで算出してよろしいでしょうか。</p>	<p>お見込みの通りです。 ただし、次年度以降の運用保守内容については、受託者と別途協議の上、決定します。</p>
39	<p>実施要領 5p 8 (3) 当日のプレゼンについて 現地対応を基本としておりますが、説明者のみオンライン参加でも問題ないでしょうか。</p>	<p>対面によるヒアリングを予定しており、参加者全員、現地にお越しいただく必要があります。</p>
40	<p>実施要領 5p 8 (3) ヒアリング実施方法ですが、原則富山市役所へ直接伺って行うものという認識でよろしいでしょうか。</p>	<p>お見込みの通りです。</p>
41	<p>実施要領 5p 8 (3) プレゼンテーション時間の 20 分内に、弊社提案システムのデモンストレーションを行ってもよろしいでしょうか。</p>	<p>可とします。</p>
42	<p>実施要領 5p 8 (3) ヒアリング時の審査員は何名でしょうか。 また、審査員の構成をご教示ください。</p>	<p>審査員の人数は 6 名です。 審査員の構成については、受託候補者特定後に公表します。</p>