

「いつでもどこでもAIガイド」システム構築・運用保守業務に関する質問と回答

	質問	回答
1	仕様書(全般)について 事業者が提供するAIチャットボットサービスの特性上、本仕様書に対して、一部対応が難しい機能や代替がある場合は、企画提案書等に、対応条件や代替内容等への明記があれば、参加を妨げるものではないという認識でよろしいでしょうか。	その通りです。
2	仕様書(P1>3)について 「契約締結日から令和7年3月31日まで」とあるが、契約締結日はいつ頃の予定でしょうか。	契約日は5月中旬を予定しています。
3	仕様書(P1>6)について 多言語の対応に関しまして、外部サービス使用による提案を想定しておりますが、外部サービス側の仕様変更により対応が困難となった場合は協議の上、対応を決定するような認識でよろしいでしょうか。	その通りです。
4	仕様書(P1>6>(1)>ア>(エ))について 日本語以外の言語(韓国語、ベトナム語、ドイツ語、タイ語等)の対応は選択肢のみの表示になりますが問題ないでしょうか。また、複数言語対応する場合、LINEへの設置はリッチメニューへの設置になりますが問題ないでしょうか。	選択肢のみではなく、回答等の対応をお願いいたします。 LINEについては、日本語のみの対応を想定しています。
5	仕様書(P1>6>(1)>イ>(ア))について チャットボットの愛称は事業者から提案をうけ、徳島県庁様にて最終決定されるという認識でよろしいでしょうか。	その通りです。
6	仕様書(P1>6>(1)>イ>(ア))について 本業務を受託した事業者は、構築分・保守分をそれぞれでの契約となるか、令和7年3月31までの構築保守の内容を1本として契約となるか、どちらの想定となりますでしょうか。 また、運用開始日は各事業者のご提案でよろしいでしょうか。想定している運用開始日がございましたらご教示ください。	令和7年3月31日までの構築保守の内容を1本として契約となります。 運用開始日は6月末を想定しています。
7	仕様書(P1>6>(1)>イ>(イ))について 「すだちくん」の画像提供をいただくことは可能でしょうか。	「すだちくん」の画像を提供することは可能です。
8	仕様書(P1>6>(1)>イ>(イ))について 「ポップアップナビのデザイン」とは、HP上に設置するバナー画像という認識でよろしいでしょうか。	その通りです。

9	仕様書(P1>6>(1)>イ>(イ))について 業務責任分界点として、ホームページへのバナー設置作業は、徳島県庁にて実施する認識でよろしいでしょうか。	その通りです。
10	仕様書(P1>6>(1)>イ>(イ))について 一部対応が難しい機能がある場合は、企画提案書等に、対応条件や代替内容等への明記があれば、参加を妨げるものではないという認識でよろしいでしょうか。	その通りです。
11	仕様書(P1>6>(1)>イ>(イ))について バナークリック後のアクセスした先は日本語のサイトとなっており、利用者にて翻訳言語を選んで表示を切り替える形でよろしいでしょうか。	問題ありません。
12	仕様書(P2>6>(1)>イ>(イ))について 言語ごとに対応した表記・数秒ごとに対象言語に切り替わる表示とは バナー画像をGIF画像とし、例えば「AIチャットボット」「chatbot」「聊天机器人」など言語ごとに用意した画像がGIFで切り替わるようなイメージでしょうか。	その通りです。
13	仕様書(P2>6>(1)>ウ>(ア)>b)について LINEでの動作について、LINE側での仕様変更により対応不可となる場合においては、協議により対応を決定するような認識でよろしいでしょうか。	その通りです。
14	仕様書(P2>6>(1)>ウ>(ア)>d>(b))について 「9カテゴリーの選択肢を提示し、利用者が選択できるようにする」と記載がございますが、弊社仕様では、利用者のユーザビリティの観点から、スマホ画面内に項目が収まるよう5つまでのご質問の選択肢から選択できるようにしております。一部対応が難しい機能がある場合は、企画提案書等に、対応条件や代替内容等への明記があれば、参加を妨げるものではないという認識でよろしいでしょうか。	「9カテゴリーの選択肢」を提示する運用を想定しています。
15	仕様書(P2>6>(1)>ウ>(ア)>e>(c))について 「質問と回答のセット件数は、5,100とする」とあるが、質問が2,550件。回答が2,550件の認識であっているでしょうか。	質問と回答がそれぞれ5,100件です。
16	仕様書(P3>6>(1)>ウ>(ア)>e>(b))について 「9カテゴリーで構成する本件独自のFAQデータ」と記載がございますが、カテゴリー名は、ウ>(ア)>d>(b)に記載の通りでなく、弊社既定のものでの提案でもよろしいでしょうか。	カテゴリー名は仕様書記載のものでお願いいたします。

17	仕様書(P3>6>(1)>ウ>(イ)>b)について 「同義語・類義語データや辞書機能等」の管理については、管理画面で職員での実施ではなく、ご依頼いただきシステム担当にて追加・修正を実施する形でもよろしいでしょうか。企画提案書等に、当該対応条件や代替内容等への明記があれば、参加を妨げるものではないという認識でよろしいでしょうか。	「同義語・類義語データや辞書機能等」の管理については、管理画面で職員が実施できるようお願いいたします。
18	仕様書(P3>6>(1)>ウ>(イ)>d)について 「統計レポート」については、管理画面システム上からの取得ではなく、事業者からのレポート提出という形でもよろしいでしょうか。企画提案書等に、当該対応条件や代替内容等への明記があれば、参加を妨げるものではないという認識でよろしいでしょうか。	「統計レポート」については、管理画面で職員が抽出できるようお願いいたします。
19	仕様書(P3>6>(1)>ウ>(ウ)>b)について 「AIの導入効果を検証するためのデータを提供」とあるが、AI正答率やAIレコメンド返答回数についてデータをまとめて提供の認識であっているでしょうか。	その通りです。
20	仕様書(P3>6>(1)>ウ>(ウ)>b)について 「AIの導入効果を検証するためのデータ」について、仕様書P3>6>(1)>ウ>(イ)>dに記載の「統計レポート」と同義であると想定しているが、よろしいでしょうか。また、企画提案書等に、当該対応条件や代替内容等への明記があれば、参加を妨げるものではないという認識でよろしいでしょうか。	その通りです。
21	仕様書(P3>6>(1)>ウ>(ア)>e>(e))について 「回答の文字数の上限が5,000字以下であること。」と記載がございますが、別途受託者による代替のご提案(文字数上限は設定されていないが、ユーザビリティの観点から回答が300字以上の長文になる場合、折りたたみ表示され、クリックにて全文を展開できる機能等)でもよろしいでしょうか。また、企画提案書等に、当該対応条件の明記があれば、参加を妨げるものではないという認識でよろしいでしょうか。	その通りです。
22	仕様書(P4>6>(1)>ウ>(カ)>c)について LINEアカウントへの連携に際して、県公式LINEアカウント業務受託事業者側で発生する費用については含めない認識でよろしいでしょうか。	その通りです。
23	仕様書(P4>6>(1)>ウ>(カ)>c)について 県公式LINEアカウントとの連携に対しての実対応については、県公式LINEアカウント業務受託事業者側が行うか、県公式LINEアカウントのログイン情報などを受託者へ共有の上、受託者にて行うか、どちらを想定しておりますでしょうか。	県公式LINEアカウントのログイン情報などを受託者へ共有の上、受託者にて行うことを想定しています。

24	<p>仕様書(P4>6>(1)>ウ>(カ)>c)について 「c 県公式LINEアカウントとの連携に必要な費用は、本業務の費用とすること」と ございますが、県公式LINEアカウントに「いつでもどこでもAIガイド」がご利用い ただけるようにするため、リンクを設定し、LINEアプリ内のブラウザまたは標準ブ ラウザ上で動く仕組みを考えております。 県公式LINEアカウントを運用保守されている業者様にリンク設定依頼を行いま すが、この設定にかかる費用は本業務の費用に含まれるでしょうか。 含まれる場合、県公式LINEアカウントを運用保守されている業者様がリンクの設 定を行う場合の費用がいくらになるかご提示いただけますでしょうか。</p>	<p>リンク設定にかかる費用は無料です。</p>
25	<p>仕様書(P4>6>(2)>ア>(オ))について FAQデータの修正等については、県職員にお渡しいたします管理画面からも可 能な場合、基本的には県職員にて管理画面で作業していただき、ご依頼があれ ばシステム担当で対応するという想定になりますでしょうか。</p>	<p>その通りです。</p>
26	<p>仕様書(P4>6>(2)>ア>(オ))について 「運用開始後のFAQデータ等の追加・修正・削除等(翻訳含む)」と記載がござい ますが、翻訳については、仕様書P3>6>(1)>ウ>(ア)>e>(d)に記載の通 り、機械翻訳ではない場合に限っての対応となる認識でよろしいでしょうか。</p>	<p>機械翻訳の場合も同様の作業を行っていただくことを想定しています。</p>
27	<p>仕様書(P5>6>(2)>イ>(ア))について 夏季・年末年始など、電話によるサポートの平日での休みが発生する場合、事前 報告の上、調整可の認識でよろしいでしょうか。企画提案書等に、当該対応条件 の明記があれば、参加を妨げるものではないという認識でよろしいでしょうか。</p>	<p>緊急事案については、土日祝を含めて24時間対応できるよう事前に緊急連絡体制 の構築をお願いいたします。</p>
28	<p>仕様書(P5>6>(2)>ウ>(ウ)>a)について 緊急性、影響度が高い障害内容で、閉庁時間など、貴庁との連携がとれないよう な状況下においては、十分なバックアップ保持を前提とし、受託者の判断の上で の修正、復旧作業を行うことは可の認識でよろしいでしょうか。</p>	<p>その通りです。</p>
29	<p>仕様書(P5>6>(2)>エ)について アクセス及び応答状況の集計期間を踏まえ、提出時期については別途協議、調 整させていただける認識でよろしいでしょうか。</p>	<p>その通りです。</p>
30	<p>仕様書(P5>7>(2)>ア)について 提出物の「ア AIチャットボットシステム」について、利用環境・管理画面のご提供 という認識でよろしいでしょうか。</p>	<p>その通りです。</p>
31	<p>仕様書(P6>8>(4))について 「高齢者等でも利用できるような十分なウェブアクセシビリティを確保すること。」と記 載がございますが、一部対応が難しい機能がある場合は、企画提案書等に、対 応条件や代替内容等への明記があれば、参加を妨げるものではないという認識 でよろしいでしょうか。</p>	<p>その通りです。</p>
32	<p>仕様書(P6>8>(8)>ア)について 受託者が独自で保有するFAQデータについては該当しない認識でよろしいでしょ うか。</p>	<p>その通りです。</p>

33	仕様書(P6>8>(8)>ア)について 詳細の取り決めについては9 その他>(4)に準ずる認識でよろしいでしょうか。	その通りです。
34	実施要領(P2>2>(2)>①>イ)について 提出いたします登記簿謄本に関しまして、コピー等の写しでもよろしいでしょうか。	写しではなく、原本の提出をお願いいたします。
35	実施要領(P4>7>(1))について 業者選定後の契約調整について、提案内容を踏まえた契約書約款、仕様書の修正および、変更は可能の認識でよろしいでしょうか。	提案内容を踏まえて修正を行う予定です。
36	実施要領(P4>7>(1))について 検査立ち会い、次年度保守契約においての入札対応など、緊急時を除く契約後に県庁への訪問として交通費、宿泊費などが発生する対応はございますでしょうか。不要またはオンラインでの実施が難しいものがあればご教示ください。	緊急時を除き契約後に当課への訪問として交通費、宿泊費などが発生する対応はありません。
37	実施要領(P5>7>(3))について 本件に係る委託契約書は県HPにて公開されている「土木建築工事設計業務等委託契約書(https://e-denshinyusatsu.pref.tokushima.lg.jp/wp-content/uploads/2022/09/075400f4fc0b8298a46c4d2eb817a43b.pdf)」を利用する認識でよろしいでしょうか。異なる場合は、事前に様式を共有いただくことができますでしょうか。	契約書の様式は別物を使用します。 様式の共有は可能です。
38	企画提案書>業務実績 簡潔に記載するようにと記載がございますが、別紙による記載や、「〇〇件」もしくは「〇〇(自治体名)、〇〇(自治体名)他〇件」のような記載でもよろしいでしょうか。	問題ありません。