

札幌市ひとり親家庭・子育て支援AI チャットボット導入運用業務に係る質問及び回答

| No. | 質問 | 回答 |
|-----|---|--|
| 1 | <p>該当資料：提案説明書</p> <p>該当項目：7 参加資格要件</p> <p>質問内容：「令和4～7年度札幌市競争入札参加資格者名簿（物品・役務）に登録されている者であること。」との記載がございますが、これから登録申請も「企画提案参加意思確認書の提出期限」までに行えばよろしいでしょうか。</p> | <p>令和4～7年度札幌市競争入札参加資格者名簿（物品・役務）に登録されていない場合、下記のとおり手続きを行っていただいた上で当課にて参加資格確認を行います。</p> <p>【手続きの流れ】</p> <p>①：参加資格登録申請（電子申請）</p> <p>②：①に係る提出書類一式の送付※子ども未来局子育て支援部子育て支援課あて</p> <p>③：①に係る提出書類一式（②に同じ）の送付※財政局管財部契約管理課あて</p> <p>【各手続の期限】</p> <p>①②：令和4年6月22日（水）※企画提案参加意思確認書の提出期限</p> <p>③：①の登録申請から5開庁日以内</p> <p>札幌市入札参加資格申請システム https://www.city.sapporo.jp/zaisei/keiyaku-kanri/chosei/toroku/1_system.html</p> |
| 2 | <p>該当資料：仕様書</p> <p>該当項目：5(3)</p> <p>質問内容：操作研修の実施について受講予定者数についてご教示をお願いします。</p> | <p>担当部局5～7名程度を想定しています。</p> |
| 3 | <p>該当資料：仕様書</p> <p>該当項目：6(7)</p> <p>質問内容：サーバ等のハードウェアの設置場所は日本国内とのことですが、AI エンジンの一部はリージョンが海外となります。これについてはご許可頂けますでしょうか。</p> | <p>本業務に係る情報資産の取扱いについて、下記のいずれも該当する場合、国外での情報資産の取扱いを許可します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・リージョン/ゾーン/データセンターの地域に日本が選択できること。 ・日本国の法律を準拠法とできること。 ・本業務に関して紛争が生じた場合には、東京地方裁判所を第一審の専属的管轄裁判所とすること。 |
| 4 | <p>該当資料：仕様書</p> <p>該当項目：7⑦</p> <p>質問内容：チャットボットで対象となる質問・応答（FAQ）数についてご教示をお願いします。また、FAQ内容は、「シングルママ・パパのためのくらしのガイド」・「さっぽろ子育てガイド」・市ホームページ「さっぽろ子育て情報サイト」が対象となりますでしょうか。</p> | <p>FAQデータ数については、企画提案を踏まえ、本市と受託者での協議により仕様書で定める予定です。</p> <p>また、FAQデータの情報源は「シングルママ・パパのためのくらしのガイド」・「さっぽろ子育てガイド」・市ホームページ「さっぽろ子育て情報サイト」等の既存の広報媒体等を想定しており、本市より提供可能です。</p> |
| 5 | <p>該当資料：仕様書</p> <p>該当項目：7⑦</p> <p>質問内容：チャットボットに投入するFAQ（質問、回答およびカテゴリ情報）の原稿は、御市よりご提供頂けるものと想定してよろしいでしょうか。</p> | <p>FAQデータは受託者において作成いただく想定ですが、情報源となる既存の広報媒体等は提供可能です。</p> |

| | | |
|----|---|--|
| 6 | <p>該当資料：仕様書 該当項目：7⑨ 質問内容：弊社サービスにおいては、特にメンテナンス作業 者数の制限はございませんが、想定されている作業数につ いてご教示をお願いします。</p> | <p>提案事項（人員配置及び業務分担）とします。</p> |
| 7 | <p>該当資料：仕様書 該当項目：6(4) 質問内容：今回導入のチャットボットについてすでに想定 の URL がございますか。 ドメイン取得については受託者側で実施となりますか。</p> | <p>現時点で URL は未確定ですが、本市ドメイン名(サブ ドメイン名を含む)を提供予定です。</p> |
| 8 | <p>該当資料：提案説明書 該当項目：7㉓ 質問内容：2 週間程度の庁内向けのプレ稼働を想定とござ いますが、プレ稼働の際には、接続元の IP アドレス制限による アクセス制御を想定しておりますがよろしいでしょうか。</p> | <p>システムへの悪影響がなく、かつ庁内職員の利用の妨 げにならない範囲でのアクセス制限を認めます。</p> |
| 9 | <p>該当資料：提案説明書 該当項目：8(2) 質問内容：電子入札の IC カードの有効期限が切れており、手 配を新たに行う必要があるのですが、に参加意思確認書提出 期限・企画提案申込書および企画提案書提出期限の際に電子 入札システム以外で申し込みを行う方法はありますか。</p> | <p>紙媒体での提出をお願いします。</p> |
| 10 | <p>該当資料：仕様書 該当項目：7④ 質問内容：市ホームページ（「さっぽろ子育て情報 サイト」 https://kosodate.city.sapporo.jp/）内のすべ てのページに設置するフローティングバナーをクリックした 場合に新しいウィンドウでチャットボットが表示される挙動 を想定し、受託者はフローティングバナーの貼付用コードを 提供すること。 とありますが、貼付用コードの埋め込み作業は貴市にて実施 いただけるということでしょうか。</p> | <p>市ホームページ（さっぽろ子育て情報サイト）へのフ ローティングバナーの埋め込み作業は、別途システム運 用保守業者において行うことを想定しているため、本業 務には含みません。</p> |
| 11 | <p>該当資料：仕様書 該当項目：7④ 質問内容：「フローティングバナーに使用する画像は受託者 において作成すること。」とありますが、素材とする画像はご提 供いただけますか。</p> | <p>素材の提供は想定していませんが、選定画像によつて は素材を提供可能な場合があります。</p> |
| 12 | <p>該当資料：仕様書 該当項目：7⑨ 質問内容：「FAQ データは原則受託者が作成するものとする」 とありますが、作成にあたり素材となるもの（貴市にて使用し ている FAQ の一覧など）はご提供いただけますでしょうか。ま た、想定される FAQ 数は何問になりますでしょうか。</p> | <p>FAQ データの情報源は「シングルママ・パパのため のくらしのガイド」・「さっぽろ子育てガイド」・市ホ ームページ「さっぽろ子育て情報サイト」等の既存の 広報媒体等を想定しており、本市より提供可能です。 また、FAQ データ数については、企画提案を踏まえ、 本市と受託者での協議により仕様書で定める予定です。</p> |
| 13 | <p>該当資料：仕様書 該当項目：7⑮ 質問内容：「質問に対する回答数は無制限であること。」とあ りますが、こちらは月間の回答数についてでしょうか。利用 者が質問してからチャットボットの利用を終了するまでの 1 セッションについてでしょうか。また、貴市の想定している 回答数はどの程度の回数になりますでしょうか。</p> | <p>「質問に対する回答数」というのは 1 つの質問に対す る回答表示（吹き出し）の数を指します。 最適な回答数については、企画提案を踏まえ、本市と 受託者での協議により仕様書で定める予定です。</p> |

| | | |
|----|---|--|
| 14 | <p>該当資料：仕様書 該当項目：7⑱ 質問内容：「本市において、統計情報（アクセス数、メッセージ数、回答率（正誤問わず）、回答の満足度のフィードバック結果等）の取得が随時可能であること。」とありますが、貴市からご依頼をいただいたうえで、随時レポートを納品させていただく形でもよろしいでしょうか。また、想定されるレポート提出の頻度をご教示いただけますでしょうか(毎月提出、四半期に1回など)</p> | <p>統計情報はダッシュボード機能等により随時閲覧・取得を可能とした上で、レポートについては仕様書5(5)業務報告のとおり、運用報告書としてまとめ、月次で提出いただく想定です。</p> |
| 15 | <p>該当資料：仕様書 該当項目：7㉔ 質問内容：チャットボットでの対応分野や対応 UI の拡大など、現時点で想定されている機能拡張項目があればご教示ください。</p> | <p>拡張項目、拡張内容は実現可能性や具体的計画を含めて企画提案事項とします。</p> |
| 16 | <p>該当資料：仕様書 該当項目：7④ 質問内容：リッチメニューのリンクをクリックした先で表示するページはチャットボットウィンドウが設置された札幌市のWEB ページに遷移するという点で良いでしょうか。</p> | <p>リッチメニューのリンクからは、チャットボットに直接移動する想定です。</p> |
| 17 | <p>該当資料：仕様書 該当項目：7⑪ 質問内容：FAQ データ数は無制限とありますが、現状想定されているデータ数などはありますか。</p> | <p>FAQ データ数については、企画提案を踏まえ、本市と受託者での協議により仕様書で定める想定です。</p> |
| 18 | <p>該当資料：仕様書 該当項目：7⑮ 質問内容：質問に対する回答数というのは具体的に何を指していますか？</p> | <p>「質問に対する回答数」というのは1つの質問に対する回答表示（吹き出し）の数を指します。</p> |
| 19 | <p>該当資料：仕様書 該当項目：5(5) 質問内容：統計情報の例に記載している「アクセス数」の定義は、チャットボットを利用した数（話しかけた人数）で良いでしょうか。</p> | <p>お見込みのとおり、アクセス数はチャットボット利用数（単にチャットボットにアクセスしただけでなく最初の質問の投稿又は選択肢の選択が行われた時点で1件とカウント）です。</p> |
| 20 | <p>該当資料：仕様書 該当項目：5(3) 質問内容：LINE 公式アカウントのリッチメニューはすでに全て埋まっているように見受けられます。この場合、チャットボットへの誘導のためにリッチメニューの枠を使用することは可能でしょうか。（貴市の方でご調整いただき、リッチメニューの枠をご準備いただくことは可能でしょうか。）</p> | <p>LINE 公式アカウントは全市版でなく、ひとり親向けのアカウント（@札幌市ひとり親家庭支援）を指しますが、同アカウントはリッチメニューが存在しないため、新たに本市でリッチメニューを作成し、リンクを設置する予定です。</p> |
| 21 | <p>該当資料：仕様書 該当項目：7⑦ 質問内容：PDF の表示については、チャットボット内に PDF の内容を表示するのではなく、外部リンクの提示という方法でも要件を満たせるという理解でもよろしいでしょうか。</p> | <p>お見込みのとおりです。</p> |
| 22 | <p>該当資料：仕様書 該当項目：7㉔ 質問内容：他サイトとの連携や、拡張機能の具体例や構想の概略は現時点でありますか。</p> | <p>一例として、子育て支援・ひとり親支援以外の分野への対象領域の拡大が考えられますが、拡張項目、拡張内容は実現可能性や具体的計画を含めて企画提案事項とします。</p> |

| | | |
|----|---|--|
| 23 | <p>該当資料：提案説明書 該当項目：6(2) 質問内容：システム設定、ネットワーク構成図、使用機器についてはクラウド型サービスを予定しているため難しいとらえていますが、詳細はどの程度の提示が必要でしょうか。</p> | <p>導入を予定しているクラウドサービスの種類やネットワークの全体像を視覚的に示したものをご提示ください。</p> |
| 24 | <p>該当資料：提案説明書 該当項目：6(2) 質問内容：「市 LINE アカウント等の仕様都合による可否は問わず」という一文の解釈は提案した内容が実現可能であることを提案者側で担保できるものに限るという意味でよろしいでしょうか。</p> | <p>お見込みのとおりです。 提案された内容が実現可能であることを提案者側で担保できるものであって、実現にあたり本市 HP や公式 LINE の一部改変が伴う場合も含まれます。 一部改変の範囲については提案事項としますが、改変に伴ってチャットボット側で発生する費用についてはこれまでの導入実績等を踏まえて積算いただき、令和5年度以降の想定経費にオプションとして記載してください。(市ホームページや市 LINE 公式アカウント等側で発生する費用については想定経費に含みません。)</p> |
| 25 | <p>該当資料：提案説明書 該当項目：6(6) 質問内容：将来提案として記載する内容は初期構築時には実装されない状態であると考えため想定経費に含めない、つまり見積額の提示には含めないという解釈でよろしいでしょうか。 または、令和5年度以降の経費におけるオプションとして将来提案にかかる費用として記載することを意図しているのでしょうか。オプションとして細目を明示するものは基本提案においてオプションとなる機能をパッケージして初期構築、初期運用に含めるものはオプションとして別明細とすることは不要でしょうか。</p> | <p>お見込みのとおり、将来提案に係る経費については、令和4年度の想定経費には含める必要はありません。 オプションとして付加する機能に係る経費については、令和5年度から令和9年度までの運用経費の内訳として記載してください。</p> |
| 26 | <p>該当資料：提案説明書 該当項目：8(2) 質問内容：用紙は A4 サイズとあるが縦横の使用は問わないということでしょうか。また綴じ方についての指定はあるでしょうか。</p> | <p>印刷の向き、綴じ方についての指定はありません。</p> |
| 27 | <p>該当資料：提案説明書 該当項目：9(4) 質問内容：実施場所は貴市庁舎にて行う前提と理解しましたが WEB 会議方式の予定はないでしょうか。 また、機器の設置及び撤収時間を含むとあるがこの時間は説明 20 分を確保したいと考えており質疑の時間にて費やすという解釈でよろしいでしょうか。</p> | <p>今回のヒアリング審査の出席者は最大3名までとじていますが、最低1名は会場に直接お越しいただいた上でビデオ通話等を用いたリモート出席を認めます。その場合、リモート出席のためのパソコンやインターネット利用環境、マイク、スピーカー等は各自で用意することとし、リモート出席者との意思の疎通に遅延等の障害が生じないように配慮してください。 また、機器の設置及び撤収時間は質疑の20分の中で行っていただきます。</p> |
| 28 | <p>該当資料：仕様書 該当項目：6(6) 質問内容：「バージョンが古い場合にアップデートを促すこと」とありますが、古いとは最新ではないという理解でよろしいでしょうか。それとも遡ることを許さないとする世代の指定があるでしょうか。</p> | <p>動作保証対象より以前のバージョン、OSを指します。</p> |

| | | |
|----|--|--|
| 29 | <p>該当資料：仕様書 該当項目：7⑨ 質問内容：FAQ データは原則受託者が作成するものとありますが、元となる QA データは貴市から提供を受けると考えてよろしいでしょうか。</p> | <p>FAQ データの情報源は「シングルママ・パパのためのくらしのガイド」・「さっぽろ子育てガイド」・市ホームページ「さっぽろ子育て情報サイト」の広報媒体等を想定しており、これらについては本市より提供可能です。</p> |
| 30 | <p>該当資料：仕様書 該当項目：7⑮ 質問内容：応答数は無制限とありますが、一訪問者の一会話においての回数を指しているという理解でよろしいでしょうか。それともチャットボットへの月間訪問者数やアクセス数に上限を設けないということを意味しているのでしょうか。</p> | <p>「質問に対する回答数」というのは1つの質問に対する回答表示（吹き出し）の数を指します。</p> |
| 31 | <p>該当資料：提案説明書 該当項目：4 質問内容：契約限度額 11,000 千円は、今年度末までの保守費を含めるという認識でよろしいでしょうか。</p> | <p>お見込みのとおり、今年度末までの運用保守費用も含まれます。</p> |
| 32 | <p>該当資料：提案説明書 該当項目：6(1) 質問内容：「回答率」「正答率」の定義をご教示ください。</p> | <p>「回答率」…質問総数のうち、質問に対してチャットボットが回答できた件数の割合です。 「正答率」…質問総数のうち、回答の満足度のフィードバック等により、正答できたとみなす件数の割合です。 なお、これらの数値を持っていない場合、別の客観的な評価指標を実績として記載してください。</p> |
| 33 | <p>該当資料：提案説明書 該当項目：8(2) 質問内容：「正本1部にのみ、提案時用社名、所在地、代表者、総括責任者指名、電話番号及びメールアドレスを記載すること」と記載がございましたが、想定経費内訳書についても想定経費内訳書も正本1部、副本8部で、社名等は正本のみに記載するという認識でよろしいでしょうか。</p> | <p>お見込みのとおりです。</p> |
| 34 | <p>該当資料：提案説明書 該当項目：14(2) 質問内容：こちらは提案書の内容を他社が受託した場合でも使用される、という認識でよろしいでしょうか。</p> | <p>契約候補者を選定する段階において、本市が企画案のコピー、デジタルデータ化など著作物を複製する場合や、ホームページに掲載する場合などを想定しており、企画競争の実施に必要な範囲で利用できる旨の規定ですので、ご質問いただいた企画案の利用は想定していません。</p> |
| 35 | <p>該当資料：仕様書 該当項目：5(3)及び(4) 質問内容：FAQ データの作成や追加について記載がございましたが、目標としている（予定している）FAQ 数はどれ程の数を想定していますでしょうか。</p> | <p>FAQ データ数については、企画提案を踏まえ、本市と受託者での協議により仕様書で定める想定です。</p> |
| 36 | <p>該当資料：仕様書 該当項目：5(5) 質問内容：提出いたします報告書について、指定の記載内容があればレポートのような形で提出することは可能でしょうか。</p> | <p>運用報告書は自由様式とします。</p> |

| | | |
|----|---|--|
| 37 | <p>該当資料：仕様書 該当項目：7⑱ 質問内容：「アクセス数」及び「メッセージ数」の定義をご教示ください。</p> | <p>「アクセス数」=アクセス数はチャットボット利用数（単にチャットボットにアクセスしただけでなく最初の質問の投稿又は選択肢の選択があった時点行われた時点で1件とカウント）とする想定です。 「メッセージ数」=利用者とやり取りを行った数のことで、質問に対して応答した数（≠1つの質問に対する回答表示（吹き出し）の数）とする想定です。</p> |
| 38 | <p>該当資料：仕様書 該当項目：7㉔ 質問内容：他システムとの連携について、どのようなことを想定されておりますか。</p> | <p>一例として、子育て支援・ひとり親支援以外の分野への対象領域の拡大が考えられますが、拡張項目、拡張内容は実現可能性や具体的計画を含めて企画提案事項とします。</p> |
| 39 | <p>該当資料：役務契約約款 該当項目： 質問内容：受託者は契約にあたり、条文等を協議の上、修正を加えることは可能である認識でよろしいでしょうか。</p> | <p>お見込みのとおり、本市及び契約候補者において仕様書の協議と並行して、約款の条文等の協議を行う予定です。</p> |
| 40 | <p>該当資料：提案説明書 該当項目：9(4) 質問内容：「出席者は総括責任者を含む最大3名までとする。」とありますが、現地での3名とは別にWebでリモート接続し参加することは可能でしょうか。</p> | <p>今回のヒアリング審査の出席者は最大3名までとされていますが、最低1名は会場に直接お越しいただいた上でビデオ通話等を用いたリモート出席を認めます。その場合、リモート出席のためのパソコンやインターネット利用環境、マイク、スピーカー等は各自で用意することとし、リモート出席者との意思の疎通に遅延等の障害が生じないように配慮してください。</p> |
| 41 | <p>該当資料：仕様書 該当項目：5(3) 質問内容：札幌市で使用する端末、ネットワークについても委託先で手配が必要でしょうか。</p> | <p>札幌市が使用する本業務用の端末やネットワークについては手配不要です。</p> |
| 42 | <p>該当資料：仕様書 該当項目：7㉔ 質問内容：「～他システムとの連携等の機能の拡張が可能であること。」とありますが、「他ページにもチャットボットを設置できること」という認識でよろしいでしょうか。異なる場合は具体例をご教示いただけますか。</p> | <p>一例として、子育て支援・ひとり親支援以外の分野への対象領域の拡大が考えられますが、拡張項目、拡張内容は実現可能性や具体的計画を含めて企画提案事項とします。</p> |
| 43 | <p>該当資料： 該当項目： 質問内容：「さっぽろ子育て情報サイト」全体の月間総ページビュー数をご教示いただけますか。</p> | <p>令和3年度の平均月間PV数は349,758回です。</p> |
| 44 | <p>該当資料： 該当項目： 質問内容：コールセンターや子育て支援課に寄せられるひとり親支援に関するFAQの数をご教示いただけますか。</p> | <p>札幌市コールセンターの「よくある質問検索サービス」におけるFAQのうち、ひとり親に関連するものは21件です。</p> |
| 45 | <p>該当資料：企画提案審査要領 該当項目：2 質問内容：「事前に提出された企画提案書に基づくプレゼンテーションを1企画提案ずつ行わせることとし、追加資料の配布は禁止する」とありますが、企画提案書に記載のないAIチャットボットのデモンストレーションの実施は認められておりますか。</p> | <p>プレゼンテーションにおける自社のAIチャットボットのデモンストレーションは実施可能です。</p> |

| | | |
|----|---|--|
| 46 | <p>該当資料：提案説明書 該当項目：6(6) 質問内容：令和5年から令和9年度までの運用保守に関する経費において、「6 企画提案を求める項目(5)将来提案」にて提示した拡張や連携に関わる費用も見込んだものとして記載しますでしょうか。</p> | <p>お見込みのとおり、将来提案に係る経費については令和5年度から令和9年度までの運用保守に関する経費として記載ください。</p> |
| 47 | <p>該当資料：提案説明書 該当項目：8(2) 質問内容：企画提案書につきましては縦横指定のない自由様式で良いでしょうか。</p> | <p>印刷の向きの指定はありません。</p> |
| 48 | <p>該当資料：提案説明書 該当項目：9(4) 質問内容：「統括責任者」の要件等はございますか。また、AIチャットボットのシステムの調達および保守に関しては、弊社の協力システムベンダーへの発注を想定しておりますが、プレゼンテーションへの当該システムベンダー社員の参加は可能でしょうか。なお、出席者の一部について、弊社持ち込みによるオンライン会議システム等から参加可能でしょうか。</p> | <p>統括責任者は本業務の主たる担当者、本市との連絡調整の窓口となる方を想定しますが、特別な要件等はありません。また、協力会社の方のプレゼンテーション参加は可能です。なお、今回のヒアリング審査の出席者は最大3名までとしていますが、最低1名は会場に直接お越しいただいた上でビデオ通話等を用いたリモート出席を認めます。その場合、リモート出席のためのパソコンやインターネット利用環境、マイク、スピーカー等は各自で用意することとし、リモート出席者との意思の疎通に遅延等の障害が生じないように配慮してください。</p> |
| 49 | <p>該当資料：提案説明書 該当項目：4 質問内容：将来提案や仕様書に記載のないオプション提案をする場合、本契約に含めない内容については、別契約とする旨を記載することで、提案書に記載してもよろしいでしょうか。</p> | <p>次年度以降のオプション提案については、本業務に含めない内容ですが将来提案として企画提案書に記載してください。</p> |
| 50 | <p>該当資料：提案説明書 該当項目：8(2) 質問内容：想定経費内訳書は、企画提案書の20ページ以内の制限の中を含めなくてよろしいでしょうか。</p> | <p>想定経費内訳書は、企画提案書(表紙と目次を含め20ページ以内)と別にご提出ください。</p> |
| 51 | <p>該当資料：提案説明書 該当項目：9(4) 質問内容：出席者最大3名のうち、1名オンラインでの出席は可能でしょうか。また、ヒアリング審査の審査員の方のおおよその人数を教えてくださいことは可能でしょうか。</p> | <p>今回のヒアリング審査の出席者は最大3名までとしていますが、最低1名は会場に直接お越しいただいた上でビデオ通話等を用いたリモート出席を認めます。その場合、リモート出席のためのパソコンやインターネット利用環境、マイク、スピーカー等は各自で用意することとし、リモート出席者との意思の疎通に遅延等の障害が生じないように配慮してください。また、ヒアリング審査は8名の審査委員の出席を予定しています。</p> |