

質 問 回 答 書

No.	ページ番号等	質問内容	回答
A1	提案者募集要項 p. 3 9	<p>提出書類について、押印のある原本以外はフラットファイル等に綴じてご提出してよろしいでしょうか。綴じ方は以下の構成で考えております。</p> <ol style="list-style-type: none">1. 原本(綴じない) 参加申込書、委任状、見積書(再委託がある場合は指定書類の原本)2. 社名あり(4部) 参加申込書写し、会社概要、受注及び納入実績、委任状写し、(2)提出書類(提案書)の①～⑨(うち⑤見積書は写し)3. 社名なし(6部) (1)提出書類(参加申込書) ③受注及び納入実績、(2)提出書類(提案書)の①～④と⑥～⑨	<p>ご記載の提出方法で問題ございません。</p>
A2	提案者募集要項 p. 3 9(2)提出書類(提案書)	<p>「③機能・非機能要件一覧表」について、「(データ含む 別途配布)」とありますが、これは貴市 Web サイトに公示されている Excel を取得し、これに回答を入力したものを書面だけでなく</p>	<p>「③機能・非機能要件一覧表」は当市 HP の公示資料であること、Excel 形式での電子データのご提出をいただきたいことの 2 点について、ご認識のとおり</p>

		<p>CD-ROM 等の媒体でも提出する、ということでしょうか。</p> <p>また、③の資料以外に CD-ROM 等の媒体へ格納して提出すべき電子データがございましたら、ご教示ください。</p>	<p>です。提出方法については、ご想定 of CD-ROM でのご提出に加えて、電子メールでの提出も可とします。</p> <p>③以外に電子データでの提出が必要な資料はございません。</p>
A3	<p>提案者募集要項 p. 3 9(2) 提出書類(提案書)</p>	<p>「④データセンター仕様書」について、弊社のサービスはパブリッククラウドサービスを利用してご提供しているサービスのため、通常のアウトソーシングのデータセンター利用とは異なります。データセンター仕様書へ記載を求める内容について、セキュリティ要件以外の項目を具体的にご教示いただけますでしょうか。</p>	<p>データセンター仕様書に記載いただきたい内容は以下のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 設置場所 ・ 専属的合意管轄裁判所 ・ 災害等への対策（地震、火災、避雷、水害、停電、温度・湿度、防犯等） ・ セキュリティ（機密性、保全性等） ・ 管理体制（運用状況、監視状況、障害対応等）
A4	<p>提案者募集要項 p. 3 9(2) 提出書類(提案書)</p>	<p>「⑨その他提案書の記載事項に関連する資料」については、会社案内等のご提出を想定しておりますでしょうか。</p> <p>また、ご提出する資料がある場合は、提案書の枚数換算の対象外であるとの解釈で差し支えないでしょうか。</p>	<p>当市が指定する①～⑧の提案書を補足する資料（技術資料やカタログなど）を想定しています。</p> <p>したがって、原則①～⑧のそれぞれの提出部数と同数をご提出ください。</p> <p>また、「⑨その他提案書の記載事項に関連する資料」は提案書の枚数</p>

			換算の対象外となりますが、あくまで指定資料を補足するものであることに留意してください。
A5	提案者募集要項 p. 3 9(2) 提出書類(提案書)	「※1. 再委託を予定している場合は～(略)」について、「別紙様式 1 再委託承認申請書」は原本 1 部のみのご提出でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。
A6	提案者募集要項 p. 2 6(7)	※2 について、再委託先が入札参加資格者名簿へ記載されていない場合、提出すべき印鑑証明書、納税証明書、商業登記履歴事項全部証明書はすべて原本 1 部のみのご提出でよろしいでしょうか。	原本または写しを 1 部ずつご提出ください。
A7	提案者募集要項 p. 5 11(1)イ	「2 次審査：プレゼンテーション」について、提案事業者側は何名まで出席可能でしょうか。また、再委託先事業者も出席可能でしょうか。	5 名程度を想定しています。 再委託先事業者の出席は可です。
A8	様式第 3 号 (類似業務の受注及び納入実績)	納入実績の証明方法として、照会先(納入先担当者の所属、部署代表電話番号、部署代表メールアドレス)、もしくは Web サイト等での事例紹介の掲載 URL を「内容及び特色」に示すということによろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。

A9	<p>提案仕様書 p. 3 6(8)</p>	<p>「本サービスにて提供する製品」の対象としては、AI チャットボットおよび QA データの組み合わせという理解でよろしいでしょうか。(AI チャットボットのみ提供で、QA データが自治体作成出会った実績は対象としない、ということです。)</p>	<p>「本サービスにて提供する製品」には AI チャットボットサービスのみの提供も含まれます。</p>
A10	<p>機能要件・非機能要件(様式第 6 号) 機能要件 連番 3</p>	<p>「質問の入力途中に予測される候補が表示されるサジェスト機能があること。」とありますが、例えば、「引越す」との質問の場合、「転入する場合」「転出する場合」「市内転居する場合」のいずれかを表示するような機能であり、質問文のキーワード検索だけで候補を抽出するような機能ではないとの理解でよろしいでしょうか。</p>	<p>当市の想定する最低限のサジェスト機能は、例えば「引越し」と入力すると、「引越し手続き」などの予測されるキーワードが表示され、質問文の入力を補完する機能です。入力ワードだけでなく、その同義語なども考慮して予測候補を表示できればなお良いですが、入力ワードと関係の無い候補が表示されるような場合はサジェスト機能とはみなしません。</p>
A11	<p>様式第 4 号 (委任状)</p>	<p>記載方法について、委任者欄には業者登録で申請している代表者名(支社/支店で登録している場合は支社長/支店長名)を、受任者欄には営業担当者名(提案書持参者兼プレゼンテーション出席者名)を記載する、との理解でよろしいでしょうか。</p>	<p>ご認識のとおりです。</p>

		か。	
B1	非機能要件一覧表 連番 23	システム停止について、貴市との調整により3週間前より短い期間となっても問題ないでしょうか。(例)1週間前など	3週間より短い期間は許容できません。
B2	非機能要件一覧表 連番 32	サービス提供終了について、貴市との調整により1年前より短い期間となっても問題ないでしょうか。(例)半年前など	1年前より短い期間は許容できません。
C1	募集要項 p. 3 9(1)提出書類(参加申込書) 各種様式 様式第4号	参加申込書内の委任状はプレゼン等の委任を行う場合か。	ご認識のとおりです。
C2	募集要項 p. 4 9(4)2次審査(プレゼンテーション)についての進め方	プレゼン、委託期間中の会議、教育研修等の実施は、Zoom等のweb会議システムを活用することは可能か。	委託期間中の会議、研修等については可能ですが、プレゼンについては対面とします。
C3	募集要項 p. 4 9(8)その他留意事項 ア	提案書類は一応募者につき一提案とする。とあるが、言語数によって利用料金が異なり、ご提示予算内で1言語と2言語の対応が可能な場合、提案書内で見積もりを2つ提案することは可能か	提案書内で2つの価格を提示いただくことは問題ありません。 ただし、見積書については価格評価の対象となりますので、いずれか一方を提出してください。
C4	仕様書 p. 3 6(5)LINEとの連携	貴市の既存公式アカウントへの導入で合っているか。別途新たなアカウント取得代行業務は発生しないか。	ご認識のとおりです。 アカウント取得の代行は業務に含まれません。

C5	仕様書 p. 3 6(8) 導入実績	現在導入済でリリース前のサービスは実績の対象となるか。	「実績」には導入後のチューニング作業や利用者へのサポートが含まれますので、リリース前のものは対象外となります。
C6	非機能要件 連番 21	共同利用型サービスとはどのようなサービスか。 他自治体で導入を行ったサービスにおける質問内容も本件のチューニングの参考として活用するということか。	共同利用型サービスとは、他自治体と共通の標準QAデータを利用する形式のサービスです。 この標準QAデータにおいて、他自治体の質問内容も含めてチューニングを行うものを求めるものです。
C7	非機能要件 連番 24	弊社就業時間が原則 9:30-18:00 となるがこの範囲にて調整を行う事は可能か。 ただし緊急時においてはこの限りではない。	調整は不可とします。 当市就業時間の 8:45 から 17:30 に対応願います。
C8	非機能要件 連番 27	弊社就業時間が原則 9:30-18:00 となるがこの範囲にて調整を行う事は可能か。 ただし緊急時においてはこの限りではない。	調整は不可とします。 当市就業時間の 8:45 から 17:30 に対応願います。
C9	機能要件 連番 18	キャラクター変更の際、貴市から受託者へ素材提供を行うものか。 またキャラクターデザインが委託内容に含まれるか。	当市より、素材を提供しますので、キャラクターデザインは業務内容には含まれません。
C10	機能要件 連番 28	1000 件以上の QA データ作成/設計に際し、貴市より提供いただけるデータはあるか。また、いただける場合データの種類の種類 (画像やテキ	当市が所有するデータはありません。

		スト)と提供方法、時期に想定はあるか。	
C11	機能要件 連番 39	手動による公開/非公開の設定による対応は可能か。	可能です。代替対応として様式には記入してください。
C12	情報処理関連業務委託に関する一般仕様書	様式 2・3 の別紙様式 (. docx ファイル)が見受けられないが、当社にて準備を行う認識でよいか。	別紙 2・3 については、契約時に必要なもので本プロポーザル審査には不要です。
C13	各種様式 様式 1. 2. 4. 5. 7 号	弊社にて 10 月 1 日に所在地の変更を行い、現在登記住所と事務所住所が異なる。 このような場合提出書類の住所はどちらを記載すべきか。 尚、住所登記は来年 1 月を予定。	住所はすべて登記簿上の住所を記載してください。 ただし、様式第 2 号の所在地に但し書きとして事務所住所を記載してください。
D1	募集要項 p. 4	プレゼンテーションの実施時間(何分以内)や参加人数制限がありましたらご教示頂きたいです。	プレゼンテーション 20 分、質疑 30 分を予定しています。参加人数は 5 名程度を想定しています。
D2	募集要項 p. 4	価格評価点について、配点が最大 10 点ですが、提示額に対しての配点の計算式や算出方法(Ex. 一番安い価格の業者を 10 点として次点から 9.8.7 点. . としていく等)をご教示頂きたいです。	最低見積価格÷提案者の見積額×10(小数点 3 位以下四捨五入)とします。
D3	様式第 2 号 会社概要	業務経歴とありますが、会社の業務経歴を記載するのでしょうか。それとも業務	法人としての業務経歴をご記載ください。

		責任者の経歴を記載するのでしょうか。	
D4	様式第2号 会社概要	業務責任者とありますが、本件(住民問い合わせ対応 AI チャットボットサービス導入業務)の実務的な責任者を記載するのでしょうか。それとも、会社・事業の責任者(一般的に社長や取締役)を記載するのでしょうか。	本件を受託いただいた場合の、プロジェクトマネージャーを想定しています。
D5	提案仕様書 p. 2	回答率と正答率の違いをご教示いただきたい。	回答率は質問数全体に対して、何らかの回答をした数の割合。正答率は質問数全体に対して、利用者が望む回答をした数(「問題が解決した」と選択された数などを想定)の割合と定義しています。
D6	提案仕様書 p. 2	(ア)自治体向け標準 QA データ、(イ)独自 QA データの違いについてご教示ください。	(ア)自治体向け標準 QA データは、住民票発行等の市町村に通常帰属する業務に対するもので、受託者が市に提供を行うもの(機能要件 連番 28)。(イ)独自 QA データは、西宮市が独自に行っている施策などに対して市が別途作成するものと定義しています。

D7	提案仕様書 p. 2	サービス開始時点で 25 業務以上がチャットボットに反映されている必要があるか。	総合案内業務に利用するため、本業務内ですべて反映されている必要があります。
D8	提案仕様書 p. 3	構築した WEB チャットボットシステムは貴市ホームページに組み込むという認識で良いか。また、組み込むページ数はどの程度を想定しているか。 組み込み作業や、費用は受託者側で用意する必要があるか。	共通ヘッダーにフローティング表示（機能要件連番 19）のスク립トを埋め込む想定です。埋め込み作業は当市が行う予定です。
D9	提案仕様書 p. 3	リッチメニューからチャットボットサービスを起動させるための、リッチメニューの設定変更や、リッチメニュー用画像は受託者側で実施する必要があるか。 起動するチャットボットサービスは「6. 本サービスの基本事項（3）WEB チャットの構築」で作成したもので良いか。	リッチメニューの設定、画像準備は当市が行う想定です。 ただし、リッチメニューの設定は起動用の URL を設定する作業を想定しており、これ以上の作業がある場合は協議とします。起動するチャットボットサービスについては、ご認識のとおりですが、LINE ブラウザでの動作を保証いただく必要があります。
D10	非機能要件 連番 11	初期構築期間終了後（令和 3 年 3 月 1 日以降）も QA データの追加修正等が発生することが想定されるが、その内容を外部公開前に職員様に確認いただくための試験環境を維持する必要があるか。	不要です。

D11	機能要件 連番 16	ホームページ上のリンクは 貴市が設定するという認識 で良いか。	受託者より提供のあつ た URL を、当市が HP 上 に公開します。
D12	機能要件 連番 18	貴市独自キャラクターの画 像データについては貴市よ りご提供いただける認識で 良いか。	ご認識のとおりです。
D13	機能要件 連番 28	提案した 1,000 件以上の標 準 QA データは令和 3 年 3 月 1 日時点でチャットボツ トに反映されている必要が あるか。	初期構築業務の範囲内 ですので、令和 3 年 2 月 28 日までに反映さ れる必要があります。
D14	機能要件 連番 29	都道府県が所管する範囲の QA データも標準 QA データ の件数に含めて良いか。	問題ありません。
D15	機能要件 連番 30	提案した 300 件以上の独自 QA データは令和 3 年 3 月 1 日時点でチャットボツ トに反映されている必要があ るか。	初期構築業務の範囲内 ですので、令和 3 年 2 月 28 日までに反映さ れる必要があります。
D16	募集要項 p. 1	初期構築費とは提案仕様書 7 ページに記載の 7. スケ ジュールの初期構築（利用 準備）から内部テスト（2020 年 12 月～2021 年 2 月）ま での費用という認識で良い か。 また、サービス利用料は提 案仕様書 7 ページに記載の 7. スケジュールの本番運 用（2020 年 3 月）の費用と いう認識で良いか。	ご認識のとおりです。

E1	<p>募集要項 p. 6 (4) 契約予定事業者選定後について</p>	<p>市の契約書を使うとのことだが、以下のうちどれがベースとなるのでしょうか。 https://www.nishi.or.jp/jigyoshajoho/keiyaku/kisoku/keiyakusho.html</p>	<p>お示ししている市HP上の小見出し「ダウンロード(令和2年10月1日以降に締結する契約)」ファイル名「業務委託契約書(契約約款)特約含む(PDF:172KB)」をご参照ください。</p>
E2	<p>提案仕様書 p. 4 10. 遵守事項(1) 一般的事項(カ)</p>	<p>「その他本仕様書に記載されていない事項及び作業で、本サイトを稼働させるに当たって必要不可欠な作業については、市及び受託者で十分に協議のうえ、市の指示に無償で従うこと。」とあるが、LINE リッチメニューの設定は市側でご対応されるという認識でよろしいでしょうか。</p>	<p>単に URL の登録のみであれば、市側の対応と想定しておりますので、設定すべき URL を提供いただくまでが、必要作業となります。逆にこれ以上の作業が発生する場合は、本項における「必要不可欠な作業」とみなし、協議の対象となるという考えです。</p>
E3	<p>一般仕様書 2. 委託業務の履行に関する事項(3) 成果物に関する権利の帰属 エ</p>	<p>非機能要件連番 21 に「共同利用型のサービス」について言及されているが、このようなサービスを提供する場合に西宮市様のデータを活用して問題ないでしょうか。</p>	<p>市が作成する「独自 QA データ」は対象外としますが、受託者が市に提供する「自治体向け標準 QA データ」については検索内容等のデータをチューニングなどに活用いただくことは問題ありません。</p>
E4	<p>提案仕様書 p. 2 6. 本サービスの基本事項(1) (ア)</p>	<p>(ア) でいう「業務」とは、「引越し」という大きなカテゴリを意味しているのか、或いは、引越しの中にある「転入の手続き」などの業務が該当するのでしょうか。</p>	<p>この例でいうと、「引越し」という大きなカテゴリを意味しています。</p>

E5	<p>提案仕様書 p. 5 10. 遵守事項 (6)</p>	<p>「市のデータを契約の範囲を超えて利用してはならない。」と記載がありますが、今回作成する QA データは「市のデータ」にはあたらないと考えてよろしいでしょうか？</p>	<p>市が作成する「独自 QA データ」は「市のデータ」にあたるとの認識ですが、受託者が市に提供する「自治体向け標準 QA データ」はこれに当たらないとの認識です。</p>
E6	<p>機能要件一覧表 連番 25~27</p>	<p>行政分野で使用されている表記のゆれに関して、“選定についての提案”の実施、は受託後と考えてよろしいでしょうか？</p>	<p>ご認識のとおりです。</p>
E7	<p>提案者募集要項 p. 2</p>	<p>西宮市指名競争入札参加資格者名簿に未登録の法人の場合、印鑑証明書、納税証明書、商業登記履歴事項全部証明書提出とありますが、写しでも問題ありませんでしょうか。</p>	<p>写しで結構です。</p>
E8	<p>提案者募集要項 p. 3</p>	<p>弊社は支社名にて貴市指名競争入札参加資格者名簿に登録しております。委任状は指名競争入札参加資格者名簿の代表者から代理人への権限委任であるとの理解でお間違いないでしょうか。つきましては本社代表取締役からの委任は不要との理解です。</p>	<p>ご認識のとおりです。</p>
E9	<p>提案仕様書 p. 2</p>	<p>(ウ) 利用者への周知方法と認知度向上に向けた提案について、提案は費用内での提案が必要でしょうか。例えば、貴市の広報紙への掲載など、貴市の既存リソ</p>	<p>利用者への周知方法と認知度向上についても業務の一環という認識です。ただし、これに当市の既存リソースを利用することは可能で</p>

		ースを使った提案でもよろ しいでしょうか。	す。
--	--	--------------------------	----