

問合せ自動応答システム構築業務委託事業候補者選考に関する質問への回答

質問番号 (事務局整理順)	質問事項	資料名	該当ページ	質問内容	回答
1	総括責任者と業務責任者について	【様式5】業務従事予定者の経歴及び専任性		総括責任者と業務責任者が同一の場合は、どのような記載をすればいいでしょうか。	総括責任者と業務責任者が同一の場合は、業務担当者について、氏名欄のみに「同上」と記載してください。
2	業務従事予定者の配置計画及びスケジュールの書き方	【様式6】業務従事予定者の配置計画及びスケジュール		「進行管理についての記載」とのことですが、進行管理の方法を記載する認識であっていただけますでしょうか。「本業務のスケジュール」はどれ位の粒度で記載すればいいでしょうか。記入例があればいただきたいです。	進行管理については、お見込みのとおりです。スケジュールの粒度については、excel等を使用し、履行期間中の作業内容を月単位で記載してください。※記入例は用意しておりません。
3	プロポーザル参加辞退届について	【様式8】プロポーザル参加辞退届		こちらを応募する際になぜ提出するのか、意図をご教示いただけますでしょうか。現時点で辞退理由を書くことができないため、こちらの記載方法も一緒にご教示いただけますと幸いです。	様式8は、参加表明後にプロポーザル参加辞退する場合に提出してください(募集要項P5の9(10)のとおり)。
4	構築概算費用見積書様式について	【様式9】構築概算費用見積書様式		「注1)必ず、内訳(工数)が分かる費用見積詳細内訳書を添付し、本費用見積総括表の項目と紐づけて記載すること。」と記載がありますが、費用見積詳細内訳書は指定のフォーマットなどはあるのでしょうか。	指定のフォーマットはありません。項目ごとに分かりやすく作成してください。
5	企画提案書	【様式7】企画提案書		どのくらいの粒度まで記載をするべきかご教示いただきたく存じます。記載例などがありましたら合わせてご教示いただきたいです。	様式7企画提案書の項目ごとに採点されますので、要求事項については、どのような方法で対応して実現するのか、具体的に記載してください。また、別途提案事項がありましたら、補足資料として提出してください。 (例)AI登録用データの作成【要求事項】 × 作成します。 ○ △△△が、□□□により、～～～して作成します。
6	職員による災害時対応への支援機能	提案要求仕様書	13ページ 11行目	「災害時に、職員が適切に対応できる支援機能を提供すること。また、その内容については提案をすること。」と記載されておりますが、対応範囲はどこまでを想定していただけますでしょうか。	災害時には災害モードに切り替えるなどして、区職員が質問・回答データ等を追加・修正することができるような態勢の構築を想定しています。ただし、本項目は提案事項ですので、その他提案可能な内容がありましたら、記載してください。

問合せ自動応答システム構築業務委託事業候補者選考に関する質問への回答

質問番号 (事務局整理順)	質問事項	資料名	該当ページ	質問内容	回答
7	【様式7】企画提案書の記載に関して	募集要項	4ページ 22行目	様式に●●のような記載がありますが、こちらはあくまで参考であり記述としては自由で良い認識にて相違ありませんでしょうか。	【様式7】企画提案書の第3章 コンテンツデータ整備要件以下の項目については、項目に沿った回答をしてください。その他、●●の記載箇所については、自由に記載していただいても結構です。
8	補足資料のサイズに関して	募集要項	4ページ 39行目	各資料の規定サイズはA4サイズとありますが、補足資料について図や表などを使用したページについては、A3折込での使用は可能で良いでしょうか。	補足資料については、A3折込でも構いません。
9	プロジェクターについて	事業候補者選考方針	1ページ 26行目	プロジェクターの品番及び用意される接続端子を教えてください。	プロジェクター:EPSON EB-1776W 接続端子:VGAまたはHDMI
10	プレゼンテーションの資料	事業候補者選考方針	1ページ 26行目	プロジェクターに表示するスライドを用意し、当日資料として配布してもよろしいでしょうか。または、そちらは企画提案書の補足資料として提出する形がふさわしいでしょうか。	企画提案書の補足資料として提出してください。
11	プレゼンテーションへの参加者	事業候補者選考方針	1ページ 28行目	担当者及び業務責任者の2名のみだけでなく、数名の業務にかかわる人員が参加する形で、問題ありませんでしょうか。	問題ありません。 ただし、会議室の都合上、最大6名までの参加とさせていただきます。
12	評価項目に対する配点について	事業候補者選考方針	2ページ 1行目	評価項目に対する配点については、開示されないでしょうか。また、見積金額も点数評価になりますでしょうか。価格点が存在する場合、計算式を教えてください。可能でしょうか。	評価項目に対する配点については、現時点では公表しません。事業候補者選定及び契約締結後に公表します。見積価格も評価対象です。計算式については、配点と同様に現時点では公表しません。
13	自社サービスの定義について	提案要求仕様書	5ページ 15行目	製品は、自社サービスであることと記載がありますが、システム自体は他社のチャットボットサービスを使用し、コンテンツデータ作成支援・ヘルプデスク対応等を自社サービスとして提供をする形でも要件は合いますでしょうか。または、システム製品を持つ企業が共同事業体として参加を必要としますでしょうか。	ご提示いただいた内容で要件は満たしています。システム製品を持つ企業が共同事業体として参加している必要はありません。

問合せ自動応答システム構築業務委託事業候補者選考に関する質問への回答

質問番号 (事務局整理順)	質問事項	資料名	該当ページ	質問内容	回答
14	提供FAQデータの定義について	提案要求仕様書	8ページ 28行目	発注者が提供するFAQデータとは、ホームページ上でのよくある質問のデータになりますでしょうか。 ホームページを確認すると、回答が多岐に渡っているものもあります。こちらを1件とカウントしつつ、この回答となる1ページへ誘導するホームページのURLと認識する形で相違ありませんでしょうか。	お見込みのとおり、ホームページのよくある質問のデータを提供する予定です。 FAQデータの回答が多岐に渡る場合、回答に基づいた質問を新規で作成するため、必ずしもFAQ1件=チャットボットに適用させるデータ1件とはカウントできません。 ホームページ誘導型の場合、誘導先のページは、区ホームページのよくある質問のページ、該当項目の説明ページもしくは外部サイト等になる予定です。詳しいURL等の情報については、契約締結後に提供します。
15	税務カテゴリーの対象範囲に関して	提案要求仕様書	9ページ 3行目	税務カテゴリーのデータの対象カテゴリーは「担当部署と調整の上、選定」とはありますが、想定される分野としては区税などの港区が賦課・徴収を行う税の質問が中心と認識でよろしいでしょうか。 国や都の管轄の税についても対象とする場合、法改正とはそこまでを指していますでしょうか。	基本的には、区税を中心とします。国や都の管轄の税については、外部のホームページを誘導する想定です。
16	やさしい日本語ガイドラインの提供に関して	提案要求仕様書	10ページ 14行目	別途発注者が提供する「やさしい日本語ガイドライン」は、契約締結後にすぐ提供される認識でよろしいでしょうか。 また、そうではない場合、いつ頃提供されるのかを教えてくださいいただけますでしょうか。	契約締結後、すぐに渡します。ただし、港区ホームページにおいて、やさしい日本語ページを開設する10月頃までは、ガイドラインの内容が加除修正される可能性があります。
17	将来の拡張性	提案要求仕様書	12ページ 6行目	こちらの提案事項は、あくまで提案であり費用は本事業内ではない認識で良いでしょうか。	お見込みのとおりです。構築時に必須としている要件ではありません。 ただし、将来的にSNSに接続できる等の機能がある場合、具体的に記載してください。
18	聞き返しについて	提案要求仕様書	12ページ 23行目	想定していない内容の入力に対する聞き返しとは、シナリオのようなものを作成せずともシステムにより入力内容を基に自動で聞き返しをすることを要求していますでしょうか。	お見込みのとおりです。ただし、提示した内容を満たすことができない場合は、代替手段を用いて要件を実現する提案をしてください。
19	正答率分析の定義について	提案要求仕様書	13ページ 18行目	分析における正答の定義は、利用者の評価であるという認識で良いでしょうか。	お見込みのとおりです。

問合せ自動応答システム構築業務委託事業候補者選考に関する質問への回答

質問番号 (事務局整理順)	質問事項	資料名	該当ページ	質問内容	回答
20	価格変動について	提案要求仕様書	13ページ 30行目	利用者数やデータ数の増減で価格が変動しないこととありますが、有事の際のアクセス増加や将来カテゴリが追加されている中でのデータ量によっては、当初提示する保守費では限界がある可能性があります。 次年度以降の費用は、あくまでも目安であり、数年先の保守費用については別途協議が可能という理解でよろしいでしょうか。	本プロポーザルにおいて、次年度以降の費用はあくまでも参考資料として提示してもらいます。港区システムアセスメントによって、次年度以降の運用・保守費用の上限が評価されています。 当初の想定とは異なり、評価された金額を超えて契約しようとする場合はその都度システムアセスメント案件となり、見積額の妥当性を評価の上、予算協議を行います。別途の協議は可能です。
21	カテゴリの選択のボタン	提案要求仕様書	14ページ 26行目	子育てが例にあがっていますが、初期でホームページ誘導型では様々なカテゴリを扱う認識であり、チャットボット完結型のカテゴリが増えた際に選択のボタンを想定しているという理解でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
22	LINE連携について	提案要求仕様書	14ページ 35行目	連携費用の提示にあたり、受託事業者との調整が必要と思われる。プロポーザル時においては、どのような調整と価格提示を想定していますでしょうか。	このたび構築するチャットボットは、港区ホームページ上に表示させます。したがって、構築システムと港区ホームページとの連携が必要になります。 費用算出にあたり、必要となる港区ホームページ受託事業者の連絡先については、別途提示しますので、担当者(佐藤)までご連絡ください。
23	Facebook Messengerについて	提案要求仕様書	15ページ 3行目	港区様としては、Facebook Messengerでの対応はなくし、ブラウザベースでの提供にしていけることを希望されている理解でよろしいでしょうか。	ブラウザベースでの提供に加えて、Facebook Messenger上でも、今回のプロポーザルで提案されるチャットボットにより対応できることが望ましいですが、「適切な移管」がされれば方法は問いません。
24	やさしい日本語のレベルに関して	提案要求仕様書	15ページ 22行目	やさしい日本語のレベルに関して、別途発注者が提供する「やさしい日本語ガイドライン」に準ずるとは思われますが、現時点で何か指針を確認できるものはありますでしょうか。見積もり積算にあたり、ご教授ください。	現在作成中の区ホームページ用やさしい日本語ガイドラインは、横浜市が発行している「やさしい日本語」で伝える」を参考にしながら作成しています。
25	積極的な対応【提案事項】について	提案要求仕様書	17ページ 36行目	積極的な提案に対する提案にあたり、問題点、解決すべき課題等で想定されている事例を1つ教えていただけますでしょうか。 提案の方向性が誤りのないよう、確認をさせていただければと思います。	最重要視する点は以下の内容です。 問合せ自動応答システム運用時において、職員に負荷がかからず、利用者にとって有用なシステムであること。 この点を踏まえ、提案をしてください。

問合せ自動応答システム構築業務委託事業候補者選考に関する質問への回答

質問番号 (事務局整理順)	質問事項	資料名	該当ページ	質問内容	回答
26	データの追加・更新について	提案要求仕様書	18ページ 29行目	運用におけるチャットボット完結型のデータは、提供いただけるという理解でよろしいでしょうか。 また、年間で増えるカテゴリは1つでよろしいでしょうか。	どちらもお見込みのとおりです。
27	著作権について	提案要求仕様書	21ページ 2行目	著作権について、譲渡可能なものと、契約以前に権利を有している部分の提示については、あくまで契約後にシステム仕様書等に記載をする形で問題ありませんでしょうか。	問題ありません。
28	データの追加・更新の件数について	提案要求仕様書	18ページ 23行目	「5.2.2 データの追加・更新(1)AI登録用データ等の更新等 ア ホームページ誘導型」において、「FAQデータの新規追加数は、区ホームページで作成したページに対応した年間600件程度を想定とする。対象は、日本語・やさしい日本語・英語すべての言語とする。」とありますが、これは200件を各3言語で合計600件もしくは、600件を各3言語で合計1,800件のどちらを想定されていますでしょうか。	50件/月×12月=600件を想定しています。 したがって、言語に応じて件数を算出していません。おそらく日本語:やさしい日本語:英語=3:1:1になる想定です。