

質問回答書

令和7年6月12日

十和田市企画財政部情報政策課

	事業者の質問事項	発注者（市）の回答
1	募集要領2ページ 3参加資格について 本業務において、業務の一部または全部を第三者に再委託することは可能でしょうか。再委託が可能な場合、その条件（事前承諾の要否、再委託先の要件等）についてもご教示いただけますと幸いです。	あらかじめ当市の承諾を得た場合は再委託が可能です。 再委託の正式な承諾は契約時に行いますが、提出書類「その他」として再委託先の事業者名、住所、サービス名等を記載したものを任意の様式で提出してください。 なお、再委託先においても募集要領「3参加資格」を満たす必要があります。
2	募集要領4ページ 5.（4）.ウ応募書類の受付について 実施要領等を拝見したところ、副本における事業者名（会社名等）の記載について、特に記載の有無に関する指示が見当たりませんでした。つきましては、副本には事業者名を記載して差し支えないか、それとも審査の公平性等の観点から記載を控えるべきか、ご教示いただけますと幸いです。	事業者名（会社名等）の記載については、正本・副本ともに、様式のとおり記載してください。 なお、事業提案書につきましては、様式の右上に商号又は名称を記載する箇所がございます。
3	募集要領4ページ 5.（5）.イ不開示情報について 「あらかじめ文書により表記」とありますが、別紙に記載し他の提出書類に合わせて提出する形でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
4	募集要領5ページ 6.（5）プレゼンテーションについて 当日のプレゼンテーションでは事業提案書以外に、弊社が用意しているPPTの使用やデモ画面での実演は問題ないか。	事業提案書に沿った内容であれば、パワーポイントやデモ画面による実演をしていただいても問題ありません。

5	様式集 様式3 事業提案書について 提案書を例えばパワーポイントなど、別の形式で作成・提出することは可能でしょうか。また、その際、様式内に記載の頁数は形式が変わっても遵守する必要がございますか。	提案書をパワーポイントなど別の形式で作成・提出することは可能ですが、指定された様式の体裁を維持し、ページ数も遵守してください。
6	仕様書1 ページ 3 基本的事項について 主な利用者は行政手続きに関する市民からの問い合わせを想定されているのか、それとも観光案内等も重要な機能として位置づけられているのでしょうか。	行政手続きのほか、観光情報等、市ホームページに掲載されている行政分野全般の問い合わせを想定しています。
7	仕様書2 ページ 6. ア サービス機能について 事前に設定した QA データから適切な回答を選択する retrieval-based 方式を想定されているのか、それとも大規模言語モデル（生成 AI）による新しいテキスト回答の生成を求められているのでしょうか。	質問に対して適切な回答ができるものであれば、方式は問いません。
8	仕様書2 ページ 6. ス 職員への支援について 市側で既存のテンプレートやサンプルデータセットをご用意いただけるのか、それとも事業者側で行政分野の典型的な質問・回答例を提供することが期待されているのでしょうか。	テンプレートやサンプルデータセットを提供する場合は、事業者側でご用意をお願いします。
9	仕様書2 ページ 7. イ 説明会について 説明会の実施回数、1 回の実施時間、対象となる職員様の人数など想定がございましたらご教授ください。	説明会の想定は次のとおりです。 実施回数：2 回程度（午前・午後など） 実施時間：1 ～ 2 時間程度（事業者側の希望により調整可） 人数：1 回あたり最大 30 名程度

10	仕様書 3 ページ 8. イ成果品について 仕様書の「6 サービス機能>ス」にあたり、質問や回答例を提示予定ですが、その場合、「それを参考に十和田市が作成した回答」は成果品であるため十和田市に帰属し、元となる「質問と回答例」については事業者に帰属すると捉えて相違ないでしょうか。	お見込みのとおりです。
11	仕様書について 仕様書の以下の部分について、問題がないかご確認いただけますと幸いです。 ● 4 サービス提供環境 ウ「計画停止の際は十和田市に対し、事前に通知すること。」 → 計画停止の際は、個別連絡は難しく、実施の 2 週間以上前に、管理画面のお知らせにて告知させていただいております。 ● 4 サービス提供環境 オ「システムに起因する障害が発生した際は障害内容、対応等を速やかに報告すること。」 → 影響の程度により、管理画面のお知らせまたはメールにてご連絡しております。 ● 6 サービス機能 ク「利用者からの問い合わせに対する応答数に制限は設けないこと。」 → 1 時間あたり 1 万チャットまでの制限がございます。ただし、これまでに当該制限を超えた事象は発生しておりません。そのため、今回のご利用範囲であれば問題ないかと存じます。 ● 6 サービス機能 ス「職員の負担軽減を図るための支援（QA データの提供、QA データの作成支援、QA データの自動生成等）があること。」 → 導入時のみ QA データテンプレート提供は可能ですが、QA データの作成はお客様側での作業となります。また、その後の追加・修正・削除もお客様側での対応となります。	問題ありません。

12	その他	当市ではチャットボットサービスを導入していたことはありません。
	近隣自治体での類似チャットボット導入事例で参考にできるものはありますか。また、十和田市では以前にチャットボットサービスを導入されていた実績はありますか。	近隣自治体での類似チャットボット導入事例はご提供できません。