

回 答 書

伊万里市 情報政策課

各 位

令和8年度 伊万里市A I チャットボットシステム導入業務に係る質問について、下記のとおり回答いたします。

No.	対象資料	対象箇所	質問内容	回 答
1	実施要領	実施要領「3 見積限度額」 (1)「令和8年度 伊万里市 AI チャットボットシ ステム導入業務委託」に ついて	月額の利用料を除く、システム構築・初期 設定・各種成果物作成・研修等を含む導入業務全体 の費用上限を指すとの認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
2	実施要領	実施要領「一般財団法人日本情 報経済社会推進協会のI SMS 適合性評価制度の認定又はプラ イバシーマークの認定を受けて いること」について	いずれの認定も保有していない場合において、これ らと同等のセキュリティ対策（情報セキュリティマ ネジメント体制の整備状況、第三者機関による監査 実績、その他のセキュリティ関連認証等）を講じて いることを証する書類を提出することにより、当該 参加資格要件を満たすものとして取り扱っていただ くことは可能でしょうか。	公平性の観点から公告に記載のとおり、認定の保有 を必須要件としております。恐れ入りますが、代替 書類による資格要件の充足はお受けいたしかねま す。
3	実施要領	実施要領「2 業務概要（2）二 次審査」について	プレゼンテーションの実施についてですが、Teams や Zoom 等オンライン会議を用いての参加は可能で しょうか。	TeamsまたはZoomでの開催は可能です。
4	実施要領	実施要領「2 業務概要（2）二 次審査」について	二次審査（プレゼンテーション審査）の日程が9月 24日となっておりますが、当日は弊社の休業日にあ たります。恐れ入りますが、審査日程をご調整いた だくことは可能でしょうか。	恐れ入りますが、審査日程につきましては、本市の 指定する日時にて実施することとしており、日程の ご調整はいたしかねます。何卒ご了承くださいませ ようお願い申し上げます。 なお、プレゼンテーションの実施方法につきましては は、現地での実施に限らず、オンライン会議（Teams または Zoom）でのご説明も可能です。ご都合がつく 形でご参加いただけますよう、ご検討のほどよろし くお願いいたします。
5	実施要領	実施要領「3 見積限度額」総合 的な経費の算定方法について	見積限度額（3）※2）に「導入業務委託及びシス テム利用料に係る見積額を併せた総合的な経費を審 査基準とする」とありますが、システム利用料（月 額）については履行期間終了後の運用期間のうち何 か月分を積算して合算評価するのか、具体的な算定 方法をご教示ください。	システム利用料につきましては、令和9年3月から36 か月後の令和12年2月までの利用料総額を積算いた だき、導入業務委託料と合算して評価いたします。 なお、システム利用料の月額単価につきましては、 実施要領に定めている月額の見積限度額を超過しな い範囲でのご提案をお願いいたします。

回 答 書

伊万里市 情報政策課

各 位

令和8年度 伊万里市A I チャットボットシステム導入業務に係る質問について、下記のとおり回答いたします。

No.	対象資料	対象箇所	質問内容	回 答
6	仕様書	仕様書「2 業務の目的」について	「市民等が欲しい情報に簡単にたどり着くことができること」「複雑で難解な行政情報や手続きをA I が分かりやすく回答できること」に関連して、現時点で優先的に対応すべき行政分野・手続き（例：ごみ分別、子育て、税金、証明書発行等）があればあわせてご教示ください。 また、本業務の導入背景として、現在市民等からの問合せ（電話・窓口・メール等）が具体的にどの程度の件数（月間・年間等）寄せられているか、また対応において現状どのような課題（対応時間の逼迫、特定分野への問合せ集中、職員の負担等）を抱えているか、差し支えない範囲でご教示ください。	優先的に対応すべき行政分野・手続きにつきましては、ごみ分別、子育て、福祉、税金など、市民生活に密着した分野および各種手続きを優先的な対応範囲として想定しております。市民が欲しい情報へ円滑にたどり着けるよう、これらの分野を中心に分かりやすい案内・回答を実現する提案を期待します。 また、本業務の導入背景及び解決すべき課題は以下のとおりです。 ・利便性向上 閉庁時間帯や夜間・休日であっても、市民がスマートフォン等を活用して「利用者の都合が良い時間にいつでも容易に問合せができる環境」を整備することを目的としています。 ・業務効率化 電話や窓口における問合せ対応業務の負担を軽減し、職員の対応業務の省力化・効率化を図ることを目的としています。
7	仕様書	仕様書「7 システム基本要件 (1)」の要件について	仕様書には、管理者側クライアントの利用環境としてRevoWorks Browserでも使用できることが要件として記載されております。本要件は、インターネット経由での住民情報等の漏えい防止を目的とした「三層の対策」の趣旨に基づくものと理解しております。 提案するAIは住民基本台帳等の個人情報を保持・連携せず、インターネット接続系環境で完結するサービスであり、LGWAN接続系ネットワークとは直接接続いたしません。つきましては、管理者側クライアントについてはインターネット接続系端末からの直接アクセスとし、ネットワーク構成図やデータ非保持に関する説明資料の提出をもって、本要件を満たすものとしてご提案させていただくことは可能でしょうか。	本市では、管理者側クライアントを操作する各担当課の端末は原則LGWAN接続であり、インターネット利用は仮想ブラウザ（RevoWorks Browser）経由に限定した運用としております。インターネット接続系端末からの直接アクセスや、プラグインなどのブラウザ追加機能や証明書などの環境に依存する機能を用いた代替案はお受けいたしかねます。 なお、本市にて仮想ブラウザ（RevoWorks Browser）での動作確認を行うことが可能です。つきましては、本要件は必須要件として維持いたしますので、同ブラウザ経由での動作も検討いただけますようお願い申し上げます。

回 答 書

伊万里市 情報政策課

各 位

令和8年度 伊万里市A I チャットボットシステム導入業務に係る質問について、下記のとおり回答いたします。

No.	対象資料	対象箇所	質問内容	回 答
8	仕様書	仕様書「7 システム基本要件（5）」の「事業者側クライアント」の定義について	仕様書中に「事業者側クライアント」という記載がありますが、他の項目では「利用者側」「管理者側」という表現が用いられています。「事業者側クライアント」とは具体的にどの主体（利用者、受託事業者等）を指すのか、ご教示ください。	事業者は伊万里市役所を指します。
9	仕様書	仕様書「13 成果物」について	成果物を紙媒体及び電磁的記録媒体で各 1 部納品することとされていますが、ペーパーレス化の観点から、発注者と受託者の協議により、電子データのみでの納品とすることは可能でしょうか。また、電子データのみでの納品が難しい場合、紙媒体での納品が必須となる成果物の範囲をご教示ください。	資料として提出する成果物につきましては、紙媒体及び電磁的記録媒体での提出をお願いいたします。なお、紙媒体での納品は、仕様書「13 成果物」に記載している全てのものです。
10	仕様書	仕様書「13 成果物」の「要件定義書」「基本設計書」「詳細設計書」成果物の様式及び代替資料について	弊社の通常のシステム導入では、これらの資料を作成しておりません。本業務において、発注者と受託者で協議の上、当該成果物を納品対象から除外することは可能でしょうか。	ご質問の成果物（要件定義書・基本設計書・詳細設計書）の除外につきましては、今後の保守運用や事故対応、各種監査における不可欠な記録となるため、除外することは難しい状況です。一方で、事業者様の作業負荷を考慮し、契約締結後に事業者様で普段ご使用されている設計ドキュメントや成果物（画面一覧・パラメータ定義シート・構成図など）をベースとした代替物の提供について、別途協議を行うことは可能です。
11	仕様書	仕様書「13 成果物」の「協議議事録」について	全ての打合せごとに議事録を作成する必要がありますでしょうか。打合せで決定した事項について、クロール設定書、構築設定書、課題管理表、WBS、メール等により双方で確認・管理できる場合、これらの資料をもって協議議事録に代えることは可能でしょうか。	今後のプロジェクト進行において「決定に至る経緯」や「双方の認識合わせ」を明確な記録として残し、認識の相違によるトラブルを未然に防止する必要があることから、議事録の作成は必要です。一方で、事業者様の作業負荷を考慮し、契約締結後に議事録で記載する必須項目やフォーマットについて、別途協議を行うことは可能です。

回 答 書

伊万里市 情報政策課

各 位

令和8年度 伊万里市A I チャットボットシステム導入業務に係る質問について、下記のとおり回答いたします。

No.	対象資料	対象箇所	質問内容	回 答
12	仕様書	仕様書「14 システムの運用及び保守」サポート受付時間について	電話又はメールによる問合せの受付時間として、午前 9 時から午後 5 時を最低限の受付時間とする旨が記載されています。当社の通常サポート受付時間は、平日の午前 10 時から午後 6 時までとなっておりますが、同受付時間での対応でも要件を満たすものとして認められますでしょうか。	仕様書に記載のとおり、受託後の問合せの受付時間は原則として午前9時から午後5時までを想定しておりますが、事業者選定後に協議の上、両者合意により変更となる可能性はあります。なお、システム障害等の緊急時には、あらかじめ定めた受付時間外であっても迅速にご対応いただくことが前提となりますのでご注意ください。
13	仕様書	仕様について	利用規模に関する想定がありましたら、費用算定及びシステム性能の検討の参考とするため、以下についてご教示ください。 ・ 月間の想定質問回数または会話回数 ・ 上限を超過した場合に想定している利用制限または追加費用の取扱い	昨年度の実績として、電話による問い合わせ件数は、月間約2万件になります。削減率5割を想定した場合、月間会話数は1万件程度と考えております。また、上限を超過した場合の取扱いですが、本市としては市民サービス維持の観点から、想定回数を超過した場合であっても利用停止（回答停止等）を行わず、継続して問い合わせに対応できる運用を前提としております。 このようなことから、本市が提示している利用料の範囲内で適切な回答を導き出せるシステム構成・料金プランのご提案いただくとともに、一時的なアクセス集中等により想定規模を超える利用があった場合でも、追加費用なくサービスを維持・制御するための機能（従量課金が発生しない定額プランの適用や、リソース最適化の仕組み等）や運用の工夫についても併せてご提案ください。
14	機能要件確認票	要件未達成時の取り扱いについて	機能要件確認票につきまして、すべての要件を満足する必要がありますでしょうか。満足できない箇所がございますと、不利益等がございますでしょうか。	提案内容の一部に本市の要望を満たさない点があった場合でも、代替となる有用な機能や、不足機能を補うご提案があれば、審査において過度な減点とはいたしません。

回 答 書

伊万里市 情報政策課

各 位

令和8年度 伊万里市A I チャットボットシステム導入業務に係る質問について、下記のとおり回答いたします。

No.	対象資料	対象箇所	質問内容	回 答
15	機能要件確認票	「生成 AI を活用した自動応答システムについて	内容を拝見した限りでは、AI チャットボットに関する要件が中心となっているように見受けられます。つきましては、仕様書に記載されている「生成 AI を活用した自動応答システム」が、具体的にどの範囲までを指しているのか、ご教示いただけますでしょうか。	本仕様書における「生成AIを活用した自動応答システム」とは、市ホームページ上の情報やFAQを基に、利用者が生成AIを通じて回答を得られる仕組みを指しております。 具体的な実現方式は特定の手法に限定するものではなく、以下の機能を想定しています。 ・利用者と生成AIとの対話（チャット形式）による回答提示 ・AIでホームページ上の情報やFAQから抽出した結果をまとめ、文章による要約と回答結果を表示 どちらの方式であっても、利用者が求める情報へ容易にたどり着ける仕組みであることを要件としております。上記内容を踏まえたうえで、職員の窓口対応などの省力化につながる具体的な提案をしていただけますようお願いいたします。
16	機能要件確認票	仕様書「8 システム機能要件」及び様式第 8 号「機能要件確認票」について	「別添様式第 8 号「機能要件確認票」を参照すること。」とありますが、対応可否の凡例にもある通り、「×（対応不可）」の項目があった場合でも、失格条項には該当せず、そのまま提案書として提出・受領いただけるという認識でよろしいでしょうか。	「×（対応不可）」の項目がある場合でも、失格条項としては扱いませんが、評価対象となっているため、総合評価の際に参考とさせていただきます。

回 答 書

伊万里市 情報政策課

各 位

令和8年度 伊万里市A I チャットボットシステム導入業務に係る質問について、下記のとおり回答いたします。

No.	対象資料	対象箇所	質問内容	回 答
17	機能要件確認票	機能要件確認票 No. 10 SLAの明示について	「SLA を下回った場合の補償内容」について、利用料金の減額、返金等の金銭的な補償を必須とするのでしょうか。 月間稼働率が SLA 基準を一定期間連続して下回った場合に、原因分析及び改善計画を報告し、再発防止に必要な恒久対策を追加費用なく実施する等の非金銭的な措置を補償内容として規定することでも、本要件を満たすかご教示ください。	SLA基準を下回った場合の補償内容につきましては、金銭的な補償（利用料金の減額・返金等）を必須とするものではありません。 本市としましては、万が一SLA基準を下回る事態が発生した場合、迅速な原因分析や改善計画の提示、および追加費用なしでの恒久対策の実施といった「安定運用の早期回復と再発防止に向けた取り組み」を重視しています。 つきましては、SLA基準を下回った場合における原因分析及び改善計画についてご提案いただきますようお願いいたします。なお、重大な瑕疵があった場合には協議の上で金銭的な補償（利用料金の減額・返金等）を決定する可能性がありますので、予めご了承ください。
18	機能要件確認票	機能要件確認票 No. 12 アカウント数の無制限について	数に制限なく（追加料金なく）、職員用のアカウントを作成できること。」とありますが、弊社では職員ごとではなく、部門ごとのライセンスを提供しております。想定利用部門数をご教示ください。	部門ごとの利用の場合、約100件を見込んでおります。
19	機能要件確認票	機能要件確認票 No. 23 検索対象範囲について	WEB サイトに掲載されているドキュメントファイルについては、PDF は検索対象に含めることが可能です。 代替案として、他ドキュメントファイルについては別途アップロードすることで検索対象として含められますが、このような内容で要件は満たしますでしょうか。	「△：代替案にて対応」として備考欄に機能内容を明記していただけますようお願いいたします。
20	機能要件確認票	機能要件確認票 No. 27 利用者への回答③について	「回答を生成する際は、市が作成した Q&Aを優先的に参照すること。」とありますが、弊社のチャットボットは Q&A については他データと同列に参照されます。ただ、AI の回答を修正（チューニング）するデータとして Q&A を別途登録することで優先的参照が可能です。このような内容で要件は満たしますでしょうか。	Q&Aを優先的に参照することが設定上可能であれば、要件を満たすこととして問題ありません。