

## 質疑書兼回答書

No.	質問	回答
1	【仕様書5 基本方針】 ・国・大阪府・本市単独制度に対応できること。 と記載ありますが、単独制度とは具体的にどう いった制度を想定されていますでしょうか。	自治体に共通したテンプレートのFAQだけでなく、追加のFAQを用意し対応できることを趣旨として しています。制度としては市の要綱に基づく制度 等を想定しています。例えば「茨木市パートナ シップ宣誓制度」があります。
2	【仕様書7 作業内容・納品物 (1) 作業内容 FAQ チャットボットの安定】 安定的かつ効果的な運用に必要な各種作業を行う こと。と記載ありますが、運用者(受注者)が行う 具体的な作業はどのような作業を想定されていま すでしょうか。	仕様書記載のとおり、サービス利用開始後、継続 的に利用できるよう、必要な保守対応、FAQデー タ等のメンテナンス、回答精度向上のためのメン テナンス等の作業を想定しています。
3	【仕様書 第3章 システム非機能要件 2 サービスレベル 2サービス品質 2.1サービス稼働設定値 精度維持・向上】 80%以上の正答率を達成すること。と記載あり ますが、どのように正答率を評価されるのでし ょうか。評価基準等あればご教示願います。	貴社の正答率評価基準を用いて判定していただき ます。基準や判断の妥当性については本市でも確 認いたします。
4	【仕様書 第3章 システム非機能要件 2 サービスレベル 2サービス品質 2.1サービス稼働設定値 精度維持・向上】 FAQデータの調整、同義語・類義語の調整、シナ リオの調整等の対策や有益な提案を6か月に1度 以上行くと記載ありますが、提案を受けての修正 費用については今回入札の見積には含まれない認 識でよろしいでしょうか。	費用が発生する場合は含めていただきます。
5	第2章 システム機能要件 > 1 機能要件 > 1 シス テム機能 > 管理機能 > 17, 18 → FAQの修正、削除は可能ですが、追加に関して は専門知識が必要なため、内部運用者に依頼を 送っていただき、こちらで対応する形でもよろし いでしょうか？	別紙1 企画提案書作成要領> 1 導入業務全体に ついて> 企画提案書 No.2 仕様書との相違 の記載に従って、提案書を作成してください。
6	第2章 システム機能要件 > 1 機能要件 > 1 シス テム機能 > 管理機能 > 19 → 外部運用者向け管理画面には、安全性のた め、CSVインポート/エクスポート機能を設けて いませんが、内部運用者に依頼を送っていただ き、こちらで対応する形でもよろしいでしょ うか？	回答欄No. 5に同じ。
7	第2章 システム機能要件 > 1 機能要件 > 1 シス テム機能 > 管理機能 > 22 → 管理者アカウントの発行とログイン情報の変 更は必要に応じて依頼を送っていただき、こちら で対応する形でもよろしいでしょうか？	回答欄No. 5に同じ。

【様式1号】

8	<p>第2章 システム機能要件 &gt; 1 機能要件 &gt; 2 FAQデータ等の作成 &gt; 言葉のゆらぎ等への対応 &gt; 2, 3, 5, 6, 7</p> <p>→ 表記揺れ、類語、固有名詞登録については、FAQデータからの機械学習と、回答エラーデータからのフィードバックによって対応可能なので、稼働しながら漸進的に追加登録していく形でもよろしいでしょうか？</p>	<p>回答欄No. 5に同じ。</p>
9	<p>第3章 システム非機能要件 &gt; 3 セキュリティ要件 &gt; 8 データセンターの条件 &gt; その他 「プライバシーマークの認定を受けていること」</p> <p>→ 弊社サービスはクラウド基盤にAmzon社のAWSを利用しています。AWSは「政府情報システムのためのセキュリティ評価制度（ISMAP）」の監査に合格しているサービスであり、他にも、ISO/IEC 27017などの国際的な情報セキュリティ認証を多数受けています。ISMAPや前述の国際規格はプライバシーマークと同等以上の基準である認識ですが、厳密にプライバシーマークそのものが要件として必要とされますでしょうか？</p>	<p>同等以上の認証を受けている場合、その事実がわかる資料を添付していただき、同等以上であることが確認できた場合について、プライバシーマーク以外の認証も認めるものとします。</p>
10	<p>「業務実績調書（様式3号）」について、契約金額の項目がございますが、お客様によっては契約金額公開を許可頂けないこともございます。その場合、契約金額については空白でもよろしいでしょうか。</p>	<p>問題ございません。</p>
11	<p>「茨木市FAQチャットボット導入業務委託仕様書」について、「第3章 システム非機能要件」、「2 サービスレベル」項目1-1「サービスの変更時の事前告知」とございますが、サービスの変更時とは具体的にはどのような状況を想定されているのかご教示をお願い致します。</p>	<p>新機能の追加、仕様やロジックの変更等、大規模な変更を想定しております。</p>
12	<p>実施要領 5 参加資格 (5)過去(当該年度含む)に官公庁において、本業務と同種の業務で履行実績があることと記載がありますが、「履行実績のあるパッケージシステム」を提案することという認識で良いでしょうか。 (業務実績調書内にはパッケージシステムの導入実績を記載、契約金額は保守義務の観点から空欄での提出を想定しています。)</p>	<p>参加者が過去に受託した同種業務の履行実績を要件としています。 パッケージシステムを導入された場合は、業務実績調書には参加者が過去に受託したパッケージシステムの導入実績を記載してください。 なお、契約金額については、回答欄No. 10を参照してください。</p>
13	<p>第3章 システム非機能要件 2サービスレベル サービスの変更時は、3か月前までに告知し、変更の1か月前までにテストサイトでの検証期間を設定する と記載が有るが、どのレベルでサービスという表現が使われていますでしょうか。 (機能アップデートは日々実施しております、事前告知などはしていません)</p>	<p>回答欄No. 11に同じ。</p>
14	<p>第3章 システム非機能要件 2サービスレベル システムメンテナンス等の計画停止は、原則1か月以上前に本市に報告すると記載がありますが2週間前までに変更できませんでしょうか。</p>	<p>回答欄No. 5に同じ。</p>

【様式1号】

15	第3章 システム非機能要件 2サービスレベル 3.1 ヘルプデスクの対応 営業時間外の問い合わせに対しては翌営業日以内に対応と記載がありますが、基本は翌営業日に対応しておりまして、2営業日以内に対応してほしい。	回答欄No. 5に同じ。
16	データセンター要件一覧 プライバシーマークの認定を受けていること。 サービスとしては未取得ですが、利用しているデータセンターは以下の認証を取得しています。 ・ISO27001 ・PCI DSS ・SOC 1 ・SOC 2 ・FISC安全対策基準 以上を取得しておりますが、こちらでいかがでしょうか。	回答欄No. 9に同じ。

担当部署  
担当者  
電話番号  
E-mail

企画財政部DX推進チーム  
岸  
072-647-2915  
[dx\\_suishin@city.ibaraki.lg.jp](mailto:dx_suishin@city.ibaraki.lg.jp)