

「令和8年度A I 案内ボット導入業務」に係る質問への回答一覧

No.	質問内容	回答
1	テスト運用又はパイロット事業の実績があるか。ある場合、そのデータ及び結果を共有いただくことは可能か。	本市ではテスト運用及びパイロット事業の実績がないため、データ及び結果の提供を行うことはできません。
2	本業務は、貴市が別途公募している「いつでも相談AI窓口」事業と類似又は関連する内容と思われるが、両事業はどのように連携しているか。連携していない場合、その理由をご教示いただきたい。	本「AI案内ボット」と「いつでも相談AI窓口」は、市民からの問合せを、まずAIで一次対応し、AIで対応できない場合に職員やオペレータ等の有人対応するという共通のコンセプトの元に実施する事業です。但し、今回のそれぞれの業務間で情報をやりとりすることは要件に含めていません。独立した業務とお考えください。
3	提案するAIアーキテクチャおよびそのコンポーネントに係る知的財産権について、提案者が所有権または適切な実施権を有していることの確認・保証は求められるか。	AIに限らず、今回の事業に対するご提案の内容は、提案者が所有権または適切な実施権を有していることが前提となります。選定の段階において、証明書類等の提出を一律に求めることはありませんが、必要に応じて、所有権や適切な実施権を有することについての確認を求める場合があります。
4	他の市区町村又は都道府県における参考となる類似の導入事例(モデルケース)はあるか。	一関市や会津若松市の導入事例を参考としましたが、事業者様からのご提案の内容を制限するものとは考えておりません
5	案内システムには、キャラクター等のビジュアルアバターの実装が必須であるか。それとも、アバターを用いない、機能に特化したシンプルなUIも許容されるか。近年、過度に演出されたアバター(例:常時アニメーションするキャラクター等)が、本来の案内目的から利用者の注意を逸らす事例が見受けられるため、確認したい。	アバターについては、必須および加点条件とは考えていません。今回の事業目的をふまえて、事業者様が機能・コスト・操作性等を考慮してご提案ください。
6	インターネット接続機器を準備するにあたり、庁舎の設置予定場所にドコモ、au、ソフトバンクのうち、電波が入らないキャリアはございますか。電波状況において推奨キャリアがあればご教示ください。	ドコモ、au、ソフトバンクいずれのキャリアでも問題なく電波は入ります。北九州市からの推奨キャリアはありません。
7	表示端末(PC、タブレット)について画面の最小サイズについての条件があればご教示ください。	特にありません。要件1-3や要件2-3をふまえて、ご提案ください
8	セキュリティが確保された通信であればインターネット接続は可能という認識で問題ないでしょうか。もしくはインターネットに接続する場合は、ローカルで個人情報のマスキング処理等が必要という事でしょうか。	要件3-1、3-2、3-3、3-4、3-5を満たせばインターネット接続は可能です。
9	「3-4」「3-5」にAIの使用及び回答内容の生成について記載がありますが、聞き返しによる目的の引き出し時においても同条件となりますでしょうか。具体的には聞き返し時においても、予めシステムに登録されたデータのみを使用(固定文章)という前提か、もしくはシステムに事前登録されていないAIによる動的な生成文の使用も可能かを伺いたいです。	聞き返しによる目的の引き出しについては、登録AIによる動的な生成を許容します。より短いやりとりで目的を引き出すことができる仕組みをご提案ください。
10	>>>KPI②「AI 案内ボット」利用者5段階満足度アンケート:平均値3.5 >>>アンケートデータ収集のため、AI案内ボットにアンケートの仕組みを組み込むこと。 とご記載があります。本内容は要件一覧に未記載ですが必須ということでお間違えないでしょうか。また、アンケートの質問内容「満足度」のみの固定でよろしいでしょうか。状況に応じて質問内容を変更する機能は必要でしょうか。	アンケートの仕組みを組み込むことは必須とします。質問内容を変更する機能は不要です。
11	北九州市小倉北区役所の庁舎内マップをご提供いただくことは可能でしょうか。アプリ開発に使用させていただきたいと考えております。	小倉北区役所の庁舎内マップは、契約締結後に提供いたします。
12	【別紙2】要件一覧の項番1-1に「AI案内ボットが動作するPCもしくはタブレット」とありますが、これは端末の形態を当該2種に限定する趣旨ではなく、タッチパネル操作・音声入力など 本要件一覧に定める機能を満たすキオスク型端末や専用端末等を含み得るものと理解してよろしいでしょうか。 また予算内であれば、複数台の設置が可能でしょうか。	本事業の目的及び要件を満たし、継続的に運用可能な構成であれば、キオスク型端末や専用端末等もご提案できるものとします。 なお、今回のご提案は一台としてください。
13	項番1-6の稼働率99.95%以上について、次の理解でよろしいでしょうか。 (1)算定対象は開庁日の稼働時間帯のみとする。 (2)事前に発注者の承諾を得た保守等による停止(項番3-9)は算定から除外する。 (3)停電等の市側設備に起因する停止、および通信回線・クラウド基盤等の受注者の合理的管理範囲外の障害に起因する停止は算定から除外する。 あわせて、稼働率の算定期間(月次・年次等)と、 開庁時の稼働時間帯の定義(平日8時30分～17時15分等)をご教示ください。	貴見(1)(2)(3)のとおりです。稼働率は年次換算、稼働時間帯は、現行小倉北区役所窓口受付時間に準じます。
14	審査会のプレゼンテーションについて、提出済みの企画提案書の画面共有に加えて、提案するシステムの画面・動作の様子を収めたデモ動画の再生や、カメラを通じた実演の投影を行うことは可能でしょうか。	デモ動画の再生はOKです。当日の実演については、アクシデント発生による遅延等のリスクを回避するため、ご遠慮ください。
15	本業務で提供する機器等について、契約終了時に市への所有権移転を求める想定でしょうか。 あるいは、受注者からの利用提供(借上げ)の形式によることも可能でしょうか。 また、令和9年度以降の運用継続については、本契約とは別に改めて契約を締結する想定との理解でよろしいでしょうか。	本業務において提供いただく機器等については、受注者による利用提供(借上げ)の形式とすることも可能です。借上げ方を提案する場合は、導入費用、運用費用等を含め、その採用によるメリットについて提案書に記載してください。 この場合の契約終了後における機器等の取扱いについては、本市への所有権移転または受注者による引上げのいずれも可能とし、契約締結時に協議の上、決定するものとします。 令和9年度以降の運用継続については、別途契約を締結します。
16	項番3-1のとおり個人情報の入力を避ける旨を表示した上でもなお、来庁者が音声等により偶発的に個人情報を発話・入力する場合があります。 その場合の取扱いについて、案内記録ログからの事後削除等の運用による対応で足りるか、市として想定される対応方針(発注者への報告要否等)があればご教示ください。	セキュリティ要件3-1、3-2、3-3、3-4、3-5を満たすことを前提としてご提案ください。また加点要件11-5として、偶発的な個人情報入力時の対応を記載しております。その上で回避できないリスクについては運用対応する方向とします。詳細については契約締結後に協議の上決定します。
17	本システムの通信回線は、受注者が調達するインターネット回線(モバイル回線を含む)を利用する想定でよろしいでしょうか(LGWAN等の庁内ネットワークへの接続は不要との理解でよろしいでしょうか)。 庁舎の既設回線を利用できる場合はその条件をご教示ください。 また、個人情報を除く、入力情報の解釈等(項番3-3、3-4)において外部のクラウドAIサービスを利用する構成は許容されますでしょうか。 利用にあたり、データの保存場所(国内リージョン等)やサービス提供事業者に関する市としての条件がありましたらご教示ください。	本業務におけるAI案内ボットをネットワークに接続する場合は、受注者が調達するモバイルインターネット回線を想定しています。 庁内既設有線インターネット回線やLGWAN回線へ接続することは考えていません。 外部のクラウドAIサービスの利用については、セキュリティ要件3-1、3-2、3-3、3-4、3-5を満たす条件であれば問題ありません。
18	単独で参加する場合に、業務の一部(システムの開発・保守等)を第三者に再委託することは可能でしょうか。	業務の一部について第三者に再委託することは可能ですが、その場合、契約締結後に再委託を行う部分・内容等、再委託が必要な理由、再委託先等を明記した再委託承認申請書を提出していただき、承認を受ける必要があります。
19	項番2-13の案内シナリオ及びナレッジデータの追加・編集・削除は、発注者の依頼に基づき受注者がリモートで実施する運用でも要件を満たすとの理解でよろしいでしょうか。 あわせて、項番2-14の入力内容は音声認識後のテキストの保存で足り、項番11-5のログからの消去は該当箇所のマスキング(伏字化)による対応でよろしいでしょうか。	貴見のとおりです。
20	フロアマネージャーの配置想定人数・配置場所が 既に確定しておりましたら、ご教示ください。	フロアマネージャーの配置人数については現状から変更しないことを想定しています。配置場所については、フロアマネージャー業務受託業者を含めて協議の上、決定する予定です。