

質問に対する回答

件名：A I 窓口端末導入業務委託

No	質問内容	回答
1	(2) 質問に対する一次回答機能 【該当する業務を所管している担当に通知を送信すること。】との要求仕様について、来訪者がAIチャットボット等を利用している際に、質問内容に関連する担当部署(担当者)へ質問があった旨の知らせを送るとの理解でよいでしょうか。その場合、想定されている送り先や通知内容はありますでしょうか。	質問に対する一次回答機能は、以下①②の流れでの動作を想定しています。 ①来庁者からの質問に対して、AIが一次回答を行う際、担当者を呼び出すことが適切な質問内容だった場合、AIがその旨を来庁者に回答し、担当者を呼び出すか来庁者に確認する。 ②来庁者から呼び出しを求められた場合、通知を送信し、担当者を呼び出す。 なお、「通知」については、チャットや独自アプリによるポップアップ、公用スマートフォンへの着信など、その送信方法は問いません。 想定している送り先は、A I 窓口端末導入業務委託提案要求仕様書の「表 2 システム利用課所」と来庁者の来庁目的」に記載のシステム利用課所になります。 また通知内容は、特に指定はございません。 ※仕様書上、職員の呼び出しは発話と画面に表示されているボタン操作は必須としておりますが、追加でチャットボットなど画面タッチによる文字入力的方式を採用していただいても問題ありません。
2	(2) 業務管理 【プロジェクトの特性等に応じて適切かつ定量的に品質指標が設定され、データの収集及び評価を行うこと。】との要求仕様について、品質指標の基準は弊社にて定める認識でよいでしょうか。プロジェクト管理におけるデータの収集はどのような指標を想定されていますでしょうか。	プロジェクト開始後、受託者にて基準をお示しいたします。 例えば、AIの回答にかかる時間、正答率等が想定されます。
3	(2) 業務管理 【会議の議事録は受注者が原則として3営業日以内に作成し、本県の承認を得ること。】との要求仕様について、議事録作成時に生成AIを利用することは問題ありませんでしょうか。	議事録作成時に生成AIを利用しても問題ございません。ただし、使用する生成AIサービスの利用規約等に抵触しないこと、ならびに法令及び契約上の義務（個人情報保護、機密情報管理等）を遵守することを前提とします。
4	AI窓口端末からインターネットへ接続するネットワークは、貴県からご提供いただける認識でよろしいでしょうか。また、ご提供いただける場合、特別な設定・制約事項がございましたらご教示ください。	ご認識のとおり、AI窓口端末からインターネットへ接続するネットワークは本県にて準備いたします。 また、特別な設定・制約事項等はございませんが、提案内容について、ネットワーク利用における制約・条件等がある場合は提案時にお示しください。
5	AI窓口端末の設置場所（ウェスタ川域内）の想定位置、設置スペース寸法、設置に係る制約を御教示ください。ディスプレイ、マイクなどが置いて、セキュリティワイヤーが設置できる。PC本体は、お客様から直接見えない場所が望ましいです。	AI窓口端末の設置場所は、ウェスタ川越4階北側エレベーター前（バスポートセンター川越支所前）を想定しております。 設置スペースの寸法は、幅約5m×奥行き約1m程度を想定しています。 設置に係る制約は特にございませんが、PC本体の目隠しが必要な場合、本業務の一部として、目隠し用のラック等の什器類を見積もりに含めてください。
6	ディスプレイ収納用ラックとはどのような目的で、どのような形状のものを想定しておりますでしょうか。	ディスプレイ収納用ラックは、AI窓口端末本体やその他周辺機器の持出し防止と目的としてを収納するものになります。また、ディスプレイを自立させるスタンドの用途や画面の操作や表示内容を確認しやすい目的で使用できるものを想定しております。
7	来年度以降の運用に係る費用についても見積対象となっておりますが、本年度の導入後における導入効果や運用状況の評価は、どのタイミングで行われる想定でしょうか。 また、その評価結果を踏まえた来年度以降の運用継続、改善事項への対応方針について、現時点で想定されている進め方がございましたらご教示ください。	導入効果や運用状況の評価は適宜実施します。 評価結果による改善については、運用・保守業務の一環として設定変更等にご対応いただく想定ですが、別途開発を伴う機能追加等は想定しておりません。 なお、R9年度利用開始課所に関する作業（通知先の追加、AIの回答追加等）が発生する想定です。
8	スマートフォンで受けた場合、転送機能は必要でしょうか。必要な場合、スマートフォンにアプリケーションのインストールは可能かをご教示いただけますと幸いです。職員端末（PC）は、ブラウザで音声通話（Microsoft Teams様なWebRTC）をする際に、制約はございますか。	スマートフォンへの着信の場合、内線の転送により対応するため、別途転送機能は不要です。 職員端末（PC）での音声通話は、使用するサービスにより庁内LANの通信制限設定等により利用できない場合があります。
9	端末設置に伴うLAN配線敷設、電源増設、什器固定等の作業を行う場合の貴県と受注者の役割分担、費用負担をご教示ください。	LAN配線敷設、電源増設の作業は今回の調達範囲外になりますが、什器固定の作業については調達範囲内になります。
10	貴県から提供されるソフトウェアでインストール必須のものがあれば、ご教示ください	本県から提供するソフトウェアはございません。
11	別紙「外部委託先に関するセキュリティ要件チェックシート」について、提出時期（契約締結前または契約締結後）をご教示ください。 また、記載内容の根拠として提出が求められる資料（規程類、監査報告書、教育記録等）がございましたら、あわせてご教示ください。	別紙「外部委託先に関するセキュリティ要件チェックシート」の提出時期は契約締結日となります。 また、記載内容の根拠資料の提出は求めておりません。
12	ウェアアプリを各職員のスマートフォン端末でホーム画面に追加（ショートカットの作成）し、プッシュ通知などを許可していただく運用は可能か。アイコン追加のための、端末にアプリのインストールなどは必要ありません。	ホーム画面へのショートカット作成、プッシュ通知許可の設定は可能です。 ただし、利用にあたり別途ログインが必要なサービスは利用できない場合があります。
13	職員呼び出しについて、来庁目的に応じて「個人の担当職員」を特定して呼び出す運用と、「担当課所・担当グループ」に所属する複数職員へ通知し、対応可能な職員が応答する運用の双方を想定されていますでしょうか。 また、アポイントのない来庁者については、どのような単位での呼び出しを想定されているか御教示ください。	職員呼び出しについては、「担当課所・担当グループ」に所属する複数職員への通知し対応可能な職員が応答する運用を想定しております。 また、アポイントのない来庁者についても上記と同様に、「担当課所・担当グループ」単位での呼び出しを想定しております。
14	「該当の担当職員者全員が呼び出しに対応できない場合、あらかじめ設定した他の職員を呼び出す機能」とありますが、不応答時の運用について、一定時間経過後に別の職員・グループへ自動的に呼び出し先を切り替える方式、来庁者が画面から別の呼び出し先を選択する方式等、要件を満たす複数の実現方式から提案することは可能でしょうか。	「該当の担当職員者全員が呼び出しに対応できない場合、あらかじめ設定した他の職員を呼び出す機能」とは、「一定時間経過後に別の職員・グループへ自動的に呼び出し先を切り替える方式」を想定しておりますが、その他要件を満たす方式をご提案いただいても問題ございません。
15	仕様書では、AIの回答を改善する仕組み、利用統計情報の集計・レポート出力、利用開始後の利用状況分析・課題への対応策の協議が求められています。 運用開始後については、単に県職員がナレッジを更新できることだけではなく、実際の質問履歴や回答状況等を分析し、受託者側から回答精度向上や利用促進に向けた改善提案を継続的に行う運用も評価対象となる認識でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。
16	評価項目では「AI窓口端末を何台設置する想定が提示すること」とされていますが、本業務開始時点で県が想定する最低設置台数又は標準的な設置台数はございますでしょうか。 これまで示されているウェスタ川越4階への設置について、1台を基本とし、来庁者の動線や利用目的等を踏まえ、提案者から必要台数を提案する認識でよろしいでしょうか。	ウェスタ川越への最低設置台数は1台とします。来庁者動線、利用目的またはシステムの可用性の観点から、追加設置が有効と考えられる場合は、複数台の設置を提案をしてください。
17	オリジナルバナーについて、埼玉県独自のキャラクター等を新規制作することを必須としているものではなく、提案者が保有する既存バナーを利用しながら、服装・表示内容・複数バナーの切替等について対応可能な範囲を提示する認識でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。オリジナルバナーの新規作成を必須としているわけではありません。