

項目	質問内容	回答	
1	本システムの整備・管理	構築したチャットボットの設置場所（Webサイト）はこちらで用意するのか、準備いただいた場所に組み込む想定なのか、どちらかご教示ください。後者の場合、組み込みに際してのシステム要件があれば併せてご回答いただけますと幸いです。	市のホームページからアクセスできる状態であることを前提として、事業者様側でご用意ください。
2	情報管理	「本システムは、奈良市のネットワーク区分（個人番号利用事務系/LGWAN接続系/インターネット系）を遵守し、LGWAN接続系及び個人番号利用事務系との直接通信を行わないこと。」との条件がありますが、これはLGWAN内で稼働するものではない、という解釈で差し支えないでしょうか？	お見込みのとおり、LGWAN内で稼働するものではなく、インターネット系で完結する運用を想定しております。
3	利用者への対応方法	24時間稼働の生成AIによる回答がメインとの理解ですが、必要に応じて人間のオペレーターに繋がり、有人対応を実施するような業務フローは提案可能でしょうか？	生成AIによる対応を基本としたうえで、補完的に有人対応フローを提案いただくことは問題ございません。
4	仕様書5(1)(イ)・前回実証	相談專線として、LINE、Webブラウザ、スマートフォンアプリのいずれを想定されていますか。前回実証でLINEを使用されていますが、本事業でもLINE專線の利用が望ましい、又は必須となるのでしょうか。	特定の相談專線の利用については想定しておりません。相談專線も含めてご提案ください。
5	目的・匿名性	本事業における「匿名」の範囲について、氏名・電話番号・住所を取得しないことを指すのか、アプリID・年代・利用同意ログ等の保持も不可とされるのか、ご教示ください。	利用者が匿名で利用できること（氏名・住所・生年月日・電話番号等を求めない）を指しており、アプリID・年代・利用同意ログ等の保持の制限するものではございません。
6	仕様書5(1)(オ)	生成AIが最優先で参照すべき奈良市公式ホームページの範囲、対象URLリスト、更新頻度、追加・修正依頼の運用は市から提示いただけますか。	参照いただきたい市のホームページの範囲や対象URLリストについては、受注者の決定後に提示することが可能です。なお、更新の頻度について特段の定めはなく、また、ホームページが常に追加・修正等、情報が更新されるため、初回の提示以後について、定期的に市から提示することは想定しておりません。
7	仕様書14(8)	令和7年度実証で作成・利用されたFAQ、リスク判定カテゴリ、回答テンプレート、相談窓口一覧等を受注者に共有いただくことは可能でしょうか。	令和7年度に実証実験を行った事業者の同意が得られた場合は、受注者の決定後に提示することが可能です。なお、提示した内容に基づき対応いただきたいというものではございません。
8	仕様書5(4)(イ)	自傷他害、高齢者虐待、その他緊急性の高い入力を検知した場合、アラート通知先、通知方法、通知時間帯、初動対応の範囲について、市の想定をご教示ください。	通知先や通知方法の例として、事業担当課にEメールで随時通知が届くこと等が挙げられますが、事業者様よりご提案いただいた内容を踏まえ審査させていただきます。受注候補者との協議のうえで決定する事項になります。
9	仕様書5(4)(イ)・6(1)	匿名相談で利用者の連絡先が不明な場合、高リスク時はチャット上で緊急窓口・相談窓口を案内し、市管理画面にアラート表示する対応でよいでしょうか。事業者から警察・消防等へ通報する場面を想定されていますか。	ご記載の内容は仕様書の要件を満たすものと考えられますが、事業者様よりご提案いただいた内容を踏まえ審査させていただきます。受注候補者との協議のうえです決定する事項になります。なお、高リスク検知時において事業者様に初動対応を求めるものではございません。
10	仕様書6(2)	生成AIの誤回答を把握した場合の「当該利用者への速やかな正しい情報提示」について、匿名利用の場合は同一チャット画面での訂正表示、又は次回アクセス時の訂正通知で足りるでしょうか。	ご記載の内容は仕様書の要件を満たすものと考えられますが、事業者様よりご提案いただいた内容を踏まえ審査させていただきます。受注候補者との協議のうえです決定する事項になります。
11	仕様書5(3)	相談責任者に求められる資格・経験について、介護支援専門員、社会福祉士、看護師、認知症地域支援推進員経験等の必須要件はありますか。	相談責任者について、必須要件はございません。
12	仕様書5(4)(ウ)・9(1)	市担当者向け管理画面で確認すべき項目（相談件数、カテゴリ、リスク件数、対応状況、ログ閲覧範囲等）と、個人情報保護上の閲覧制限について要望はありますか。	特段の要望はございません。受注候補者と協議のうえ、決定するものとなります。
13	仕様書5(5)(エ)・10(3)	Azure OpenAI Service等のクラウドAIサービスを利用する場合、データ保存場所、暗号化、AI学習不使用設定、削除証明の提示を行う前提でよいでしょうか。また、クラウドAIサービス利用は再委託に該当しますか。	データ保存等について、お見込みのとおりです。クラウドAIサービス利用については、再委託には該当しません。
14	募集要項18(8)	業務の一部にクラウド基盤、監視ツール、印刷会社等を利用する場合、契約前又は契約後にどのような書面承諾手続が必要でしょうか。	業務の一部を再委託することにつきましては、それを禁止するものではありませんが、受注者が、委託業務の一部を第三者に委託し、又は請け負おうとするときは、あらかじめ発注者の書面による承諾を受けなければなりません。なお、個別の業務について、それが再委託に該当するか否かについては協議事項となります。
15	仕様書5(6)	周知媒体について、想定する種類、サイズ、印刷部数、納品場所、配布先、納期、掲載必須情報があればご教示ください。	必須の要件はございませんので、ご提案ください。
16	仕様書5(4)(エ)	システム障害発生時の復旧目標時間、報告期限、定期メンテナンスの可否について、市の基準はありますか。	個人情報を取り扱わない、広く市民が利用する本業務において、市としての一律の基準は設けておりません。
17	募集要項13・14	企画提案の評価基準や各項目の配点が別途公表される予定はありますか。ない場合、審査で特に重視される観点をご教示ください。	評価基準や配点について、別途公表の予定はございません。募集要項において、企画書の内容に最低限盛り込むべき事項を記載しておりますので、ご参考にしていただきご提案ください。
18	募集要項4	相談開始は令和8年10月頃を想定されていますが、準備完了後に前倒し開始を提案する場合、最短開始時期や市側の受入条件はありますか。	最短開始時期や市側の受入条件の設定はございませんが、前倒し開始に係る委託料の増額はございません。
19	募集要項14事業者の選定	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。	オンライン会議を用いての参加は不可とさせていただきます。
20	仕様書5委託業務の内容(1)相談支援ア	仕様書に「市の承認を得た手法を講じること」と規定されていますが、提案書への記載内容をもって承認とみなす認識でよろしいでしょうか。事前に手法の方向性についてご教示いただけますでしょうか。	提案書への記載内容をもって承認とみなすものではなく、受注候補者と本市との協議により内容が確定するものです。
21	仕様書5委託業務の内容(1)相談支援オ	奈良市公式ホームページの回答範囲のページ数がわかればご教示ください。ホームページ以外に補足資料等も参照する必要があるとしましたら、その容量についても併せてご教示ください。	ご参照いただきたい市ホームページの範囲や対象URLリストについては、受注者の決定後に提示することが可能です。利用に対する回答精度を高めるためや、ハルシネーションを抑制するために、どの程度までホームページ以外の補足資料を参照すべきと考えるのかにつきましては、事業者様よりご提案いただいた内容を踏まえ審査させていただきます。受注候補者との協議のうえです決定する事項になります。