

庁内FAQシステム利用及び保守契約に係る一般競争入札について

項番	質問項目				質問事項	質問回答
	文書名	ページ	項番	記載内容		
1	庁内FAQシステム利用に係る保守仕様書	1	4,5	4. FAQシステムの調達 5. 利用条件	運用開始時に必要となるFAQデータ及び職員のユーザー情報については、奈良市様からCSV等の電子データでご提供いただく想定でしょうか。 また、既存FAQの移行や新規FAQの作成を受注者が実施する必要がある場合は、想定件数及び作業範囲をご教示ください。	既存FAQデータやユーザー情報については、CSV等の電子データでご提供いたします。 また、想定件数は2000件程度を予定しており、作業範囲は既存FAQデータの移行及びユーザ登録を想定しております。
2	庁内FAQシステム利用に係る保守仕様書	1	3	3.履行期間	履行期間は令和9年2月1日からとされていますが、環境設定を目的とした事前利用について、具体的な利用開始希望時期をご教示ください。 また、本番運用開始予定日についても、現時点での想定がございましたらご教示ください。	環境設定を目的とした事前利用については、令和9年12月上旬の開始を希望しております。 本番運用開始予定日については、令和9年2月1日を想定しております。
3	庁内FAQシステム利用に係る保守仕様書	2	7	7. 操作研修	年1回程度の操作研修について、システム管理者向け及びシステム利用者向けそれぞれの想定参加人数、実施場所、開催形式をご教示ください。	想定参加人数、実施場所、開催形式については、以下のとおり想定しております。 ・想定参加人数 システム管理者向け：10名程度 システム利用者向け：100名程度 ・実施場所 対面開催の場合：奈良市役所本庁舎内 オンライン開催の場合：指定なし ・開催形式 対面またはオンラインのいずれでも対応可能です。
4	機能要件一覧表		3,5	3.質問と回答が一体となった一問一答型のインターフェースであること。（チャットボット形式ではない） 5.検索において、キーワードの不一致や表記の揺れ、複数の意味を持つ単語等があった場合でも、適切な回答を表示できる機能を有すること。	本システムは、庁内業務に関する正確な情報を職員に提供することを目的としており、仕様書では、あらかじめ登録された質問と回答を一問一答形式で検索することが求められていると認識しております。 このため、FAQ検索において利用者に提示する回答は、事前に管理者が内容を確認・登録したFAQの回答文をそのまま表示することを基本とし、生成AI(RAG等)が参照資料からその都度生成した回答文を、登録済みFAQの代わりに提示する方式は想定されていない、との理解でよろしいでしょうか。	あらかじめ登録された質問と回答を一問一答形式で検索する機能に加え、生成AI(RAG等)が参照資料からその都度生成した回答文を、登録済みFAQの代わりに提示する方式も想定しております。
5	機能要件一覧表		19,20	19.質問履歴など、検索結果に基づくFAQメンテナンスの参考となる情報を収集することができること。 20.利用者が回答結果を評価できること。	質問履歴等の収集について、単に検索履歴や利用件数を確認するだけでなく、利用者が解決できなかった質問や評価結果を管理者が把握し、その内容を基にFAQの新規登録や修正を行う運用を想定されていますでしょうか。	お見込みのとおりです。
6	機能要件一覧表		5	5.検索において、キーワードの不一致や表記の揺れ、複数の意味を持つ単語等があった場合でも、適切な回答を表示できる機能を有すること。	庁内業務では、正式名称のほか、部署固有の略称や言い換え表現等が使用されることが想定されます。 検索精度を維持・向上するため、管理者がこれらの用語や同義語を登録・更新し、検索に反映できる運用を想定されていますでしょうか。	お見込みのとおりです。
7	機能要件一覧表		12,21	12.システム管理者が、CSV抽出・読み込み等により容易にアカウント管理ができること。 21.ユーザ・端末間で共有可能なライセンスを、組織数以上用意すること。	利用対象は約5,000人とされていますが、職員ごとの個別アカウントを必要に応じて発行し、人事異動や職員数の増減に応じて柔軟に追加・変更できる運用を想定されていますでしょうか。 また、職員数の増加に伴い、追加の利用ライセンス費用が発生しないことが望ましいとの認識でよろしいでしょうか。	いずれもお見込みのとおりです。