

# 「AIコンシェルジュ（市民向けAI対話型検索プラットフォーム）導入業務」質問回答書

2025年12月5日

「AIコンシェルジュ（市民向けAI対話型検索プラットフォーム）」への質問について、下記のとおり回答いたします。

No	質問内容	回答
1	実施要領 5. 参加資格 （6） 「過去に国または地方自治体において、AIチャットボットを導入した実績があること。」 地方自治体が中心となっているDMOへの実績は、参加資格を満たすか。	DMOは「観光地域づくり法人」であり、国や地方自治体ではないため、参加資格を満たしません。 なお、参加資格を「国、または地方自治体でAIチャットボット導入実績があること」とした理由は、幅広い行政サービスに対応できる実績を確認するためです。
2	別紙1_企画提案書記載項目一覧 2-3 非機能要件への対応方針 機能要件一覧は存在しますが、「非機能要件」の一覧はどこに記載がありますか。	掲載が漏れています。2025年12月3日（水）に追加しました。
3	別紙1_仕様書 4. 業務内容 （3）システム要件 「別紙 5「非機能要件一覧」の仕様を満たすこと。」 この別紙 5 はどこに公開されていますか。	掲載が漏れています。2025年12月3日（水）に追加しました。
4	別紙1_仕様書 4. 業務内容 （2）業務範囲 ②検証 「運用開始前に、甲が用意する約 100 件の「よくある質問」を用いて行う乙による動作検証と、甲による動作検証により、ハルシネーション（誤回答）や不適切な応答が確認された場合は、リリース前までに修正対応すること。」 この約 100 件の質問については、静岡市公式ウェブサイトに掲載されている情報を元にすれば、すべてが回答が可能な質問である。という認識で間違いございませんか。	契約後、検証期間中に、約100件の質問にすべて回答できるように調整することを求めています。質問に回答できない項目がある場合には、事業者側でのプロンプト調整や、市公式ウェブサイトページへの助言などを行っていただき、回答可能な状態にすることが仕様上の要件です。 約100件の「よくある質問」は、静岡市公式ウェブサイトに掲載されている情報のみを作成するものではありません。実際に静岡市に寄せられる電話での問い合わせ内容を参考に、市が用意する予定です。
5	別表1_企画提案書記載項目一覧 4-3 操作者に向けた研修方法 ここで言う「操作者」とは、利用ユーザ（市民）でしょうか？それとも管理者（市）でしょうか？	管理者（静岡市役所広報課職員 6 名程度）です。
6	別紙4_機能要件一覧 3-18 「市が指定する範囲を検索する際、その都度検索するなどして、最新の情報を回答すること。」 6 「最新の情報」とは「リアルタイム」（= 更新と同時）である必要はありますか？（例：ホームページの内容を市管理者が更新後、1 秒未満 など） 一般論として、完全なリアルタイムでの情報取得は困難である認識であり、ある程度のベースライン（情報の取得の時間）を決める、もしくはリアルタイムという言葉の定義を別途定める必要がある。という認識の上の質問です。	本仕様で意図しているのは、ユーザーがAIコンシェルジュに質問したタイミングで、市公式ウェブサイトの公開サーバから情報を取得し、その内容を回答に反映することです。 つまり、ユーザーの質問を起因として情報を取得する仕組みであり、事前にキャッシュされた情報のみで回答することは想定していません。 したがって、「最新の情報」の定義は、「質問時に市公式ウェブサイトで公開されている情報」です。
7	別紙4_機能要件一覧 3-19 および 3-20 「その下層にあるすべてのページを対象に含められること。」 7 これは非公開ページならびに公開済みだが被リンクが設定されていないページや、アクセスする際に認証（もしくは認証と同等のアクセス制限）があるページは「除く」という認識でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。
8	別紙4_機能要件一覧 3-21 「チャットボットのチューニングやメンテナンス等を行う管理システムが用意されること。チューニングはサービス停止を伴うことなく実施できること。」 ここで言う「チューニング」とは具体的にどのような機能を指しますか？	「チューニング」とは、例えばプロンプトの調整（口調や形式、禁則事項の設定）や、検索範囲の調整（対象URLの追加・除外）など、回答品質を高めたり運用上必要な設定変更を指します。
9	別紙4_機能要件一覧 3-25 「チャットボットのデータ内で、ID 等でユーザーの同定ができること。」 9 これは、つまり「チャットボットの UI 上などに、ID と PW などでのユーザログイン機能を実装し、ユーザを同定・特定した会話体験が可能なようになる。」と同義ですか？ (回答が「否」の場合：「ID 等でユーザーの同定ができる」とは、どのような機能で、どのような利用シーンを想定しているのか具体的にご回答をお願いします。)	本仕様で意図しているのは、管理機能において、同一ユーザーの質問履歴を識別できることです。 例えば、一度に複数回質問したユーザーについて、管理画面で検索した際に、同じユーザーが何度も質問していることが分かるようにしている、という機能を想定しています。
10	別紙2_企画提案書等作成要領 2 - (3) - 5 「デモ環境において、任意の質問に対してのハルシネーション(誤回答)や不適切な回答が発生しないか、回答精度を審査担当者が確認できること。しかし、正式版と同等の機能・デザインを求める。」 このデモ環境に限っては「別紙4_機能要件一覧」にある各要件の対応可否については審査対象外である。との理解でよろしいですか。（「※ 対応可否欄に、不可が一つでもある場合は「失格」となります。」との注記は、あくまで「正式版」についての注記である。との理解でよろしいでしょうか）	ご認識のとおりです。

No	質問内容	回答
11	別紙3_審査項目と評価基準 項目4 運用保守 「年間の運用保守経費が低く抑えられているか」 積算金額4,920,000円(税抜)は1年間の上限額と考えてよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。
12	別紙4_機能要件一覧 1-7 「静岡市LINE公式アカウントとAPI連携により、LINE上でチャットボットが動作（LIFF起動も可とする）し、LINE UserIDに紐づくコミュニケーションが取れること。」 これは機能としてあれば良いでしょうか、それとも、LINE上への実装まで今回の業務に含まれますか。	今回の業務範囲として、LINE上への実装までは含みません。 本要件は、機能として対応可能であることを求めるものです。