

# 質問回答書

件名 AI オンライン手続ナビの導入及び運用・保守業務委託

番号	項目	質問	回答
1	提案書作成要領 (5 提案書の作成 (4)2 システム要件等 2.4)	回答精度の向上のため、市役所窓口でよく聞かれる質問リストの情報を事前にいただくことは可能でしょうか。	回答精度の向上を目的とした「市役所窓口でよく聞かれる質問リスト」等の個別データにつきまして、本市から事前に提供する予定は現時点ではございません。本システムにおける AI の回答生成は、原則として「横浜市 DIGITAL 窓口」に掲載されている情報を基に行うことを要件としております。 なお、構築や実証の段階において、回答精度の向上のために「横浜市 DIGITAL 窓口」側に「よくある質問」等の情報を追加で保有させる必要があると受託者が判断した場合は、受託者から本市へ追加すべき具体的な情報をご提示いただき、協議のうえで本市が「横浜市 DIGITAL 窓口」へ必要な情報を追加するという運用を想定しております。回答精度の向上に向けた具体的な工夫や対応については、本プロポーザルのなかで、ご提案ください。
2	提案書作成要領 (7 プロポーザルに関するヒアリング)	プレゼンテーション時の提案書について、6月5日17時までに提出するA4縦版と同内容のA4横版を作成し、プレゼンスライドとして使用することは可能でしょうか。可能である場合、プレゼンスライドはいつまでに送付すればよろしいでしょうか。	プレゼンテーション時において、提案書(縦版)とは別に、同内容で作成したプレゼンスライド(横版)を使用することは可能です。ただし、プレゼンスライドの内容は提出いただく提案書と同一のものに限り(新たな提案内容の追加や変更は不可)。提出期限は提案書と同じく令和8年6月5日(金)午後5時(必着)といたします。提案書の提出と併せてご提出ください。
3	プロポーザル評価基準 (表1 2-5)	2-5にて、横浜デジタル窓口「等」とありますが具体的な他サイト・システムは現時点で想定されていますでしょうか。	現時点では「横浜 DIGITAL 窓口」以外の具体的なサイトやシステムは想定しておりません。本業務におきましては、原則として「横浜市 DIGITAL 窓口」から整理した情報を基に回答を生成することを想定しております。また、任意提案として「『横浜市 DIGITAL 窓口』が参照しているページ」を対象に含めることも可能としております。将来的な対象サイトの拡張に柔軟に対応できる実装方式や拡張性については、本プロポーザルのなかで、ご提案ください。

番号	項目	質問	回答
4	業務説明資料 (5 システムの概要、別紙1 機能要件一覧 項番6)	AI 回答生成の参照元となる「横浜 DIGITAL 窓口」及び必要に応じて参照対象となるページの掲載情報について、受託者が Web サイトから取得・加工する想定でしょうか。それとも、横浜市様から CSV、API、CMS 出力等の形式でデータ提供いただく想定でしょうか。また、受託者が Web サイトから取得する場合、取得方法・頻度・対象範囲に制約があればご教示ください。	参照元となるデータ取得方法については、本プロポーザルのなかで、ご提案ください。なお、既存のサイト構築事業者との調整や、「横浜 DIGITAL 窓口」へのリンク設定等の改修作業が必要な場合は、本市が行います。
5	業務説明資料 (7 想定スケジュール)	令和 9 年 4 月以降の運用保守費について、想定されている作業内容や費用感があればご教示いただけませんか。また、本調達で導入したシステムについては、何年間のご利用を予定されているでしょうか。	本調達 (AI オンライン手続ナビの導入及び運用・保守業務委託) の業務委託期間は、「契約締結日から令和 9 年 3 月 31 日まで」としております。そのため、令和 9 年 4 月以降の具体的な運用保守費の費用感や作業内容、およびシステムの利用予定年数につきましては、現時点では未定であり、本調達の対象外となりますが、重要な観点と考えていますので、ぜひご提案ください。また、本システムについては「将来的には情報元とするウェブサイトの拡張や、市の公式ウェブサイト等へ展開を見据えたもの」として位置づけておりますが、次年度以降の具体的な取り扱いについては、本実証の結果等も踏まえて別途検討いたします。
6	業務説明資料 (別紙1 機能要件一覧 項番6・8)	本システムが横浜 DIGITAL 窓口の情報を参照する際、コンテンツの取得方法として想定されているものをご教示ください。 (a)公開 HTML のクロール (b)サイト構築事業者からのエクスポート提供 (c)その他 また(b)、サイト構築事業者との調整は本市と受託者のどちらが行うかもご教示ください。	参照元となるデータ取得方法については、本プロポーザルのなかで、ご提案ください。なお、既存のサイト構築事業者との調整や、「横浜 DIGITAL 窓口」へのリンク設定等の改修作業が必要な場合は、本市が行います。

番号	項目	質問	回答
7	業務説明資料 (別紙2 非機能要件一覧 項番7)	本業務で利用するクラウド環境について、「本委託契約の中で調達するクラウド環境を前提」とされていますが、当該クラウド環境は、受託者が契約・管理する環境を利用する想定でしょうか。それとも、横浜市様名義または横浜市様管理下の環境に受託者が構築する想定でしょうか。	本業務で利用するクラウド環境につきましては、受託者が本委託業務の範囲内（本契約の金額内）で新たにクラウド基盤（AWS、Microsoft Azure 等）を契約・調達し、構築・管理していただく想定です。横浜市名義の環境や、横浜市が管理する既存のクラウド環境を利用するものではございません。
8	業務説明資料 (別紙2 非機能要件一覧 項番8)	「日本国内データセンター以外に保存されない」という要件について、Amazon Bedrock 等でクロスリージョン推論（推論時のみ他リージョンを経由し、データ保管は日本リージョン）を利用するケースの可否をご教示ください。	「取り扱うデータが日本国内データセンター以外に保存されないこと」を満たしていれば、Amazon Bedrock 等でクロスリージョン推論を利用するご提案は可能です。ただし、外部 LLM が国外で処理を行う構成については、他リージョンを経由して推論等を行う際の一時的なキャッシュやログ等も含めて国外にデータが一切保存・蓄積されないこと（国外にデータが残る構成は利用不可）、および入力データが生成 AI に学習されない仕組みが完全に担保されていることを必須条件といたします。なお、ご提案にあたっては、推論時の具体的なデータフローや他リージョンでのデータの取り扱い（一時保持を含めた非保持の仕組み）等について、提案書等で詳細にご記載ください。
9	業務説明資料 (別紙3 委託契約約款 第5条、別紙4 電子計算機処理等の契約に関する情報取扱特記事項 第13条)	契約約款第5条及び電子計算機処理等の契約に関する情報取扱特記事項第13条では、契約締結前から受託者が権利を有している著作物については受託者に留保される旨が定められています。本業務において、受託者が契約締結前から保有する汎用的なプログラム、ライブラリ、モジュール、テンプレート、基盤機能等を利用する場合、これらは受託者に権利が留保される著作物として取り扱われる、という理解でよろしいでしょうか。	ご認識の通りです。ただし、本市が本システムの利用、運用、保守、改修等を円滑に行う上で支障が生じないよう、本市に対して当該既存著作物の利用（複製、翻案等を含む）を無償で許諾していただくことを前提とします。詳細な条件や解釈等については、契約締結時に改めて確認・協議するものとします。

番号	項目	質問	回答
10	業務説明資料(別紙3 委託契約約款第5条、別紙4 電子計算機処理等の契約に関する情報取扱特記事項 第13条)	本業務の成果物に、受託者が保有する汎用的なプログラム部分と、本件向けに個別作成・調整したカスタマイズ部分が含まれる場合、著作権の帰属については、当該汎用的なプログラム部分と本件固有のカスタマイズ部分を区別して取り扱う、という理解でよろしいでしょうか。	ご認識の通りです。本件固有のカスタマイズ部分に関する著作権は、目的物の引渡し時に本市（委託者）に無償で譲渡していただきます。詳細な条件や解釈等については、契約締結時に改めて確認・協議するものとします。
11	その他	AI の出力結果（ハルシネーション等による誤案内）による利用者に何らかの不利が生じないために、以下のような注意書きを書くことでリスク低減を考えていますが問題ないでしょうか。 「回答には誤りや不適切なものを含む場合があります。利用規約を確認のうえご利用ください。」	注意書きを表示していただくことにつきましては、問題ございません。本業務におきましては、「回答には誤りや不適切なものが含まれる可能性があることについて、注意喚起を表示できること」と定めております。なお、実際に表示する注意喚起の具体的な文言や、「利用規約」の具体的な整備内容・表示方法(画面の配置や表示タイミング等)については、契約締結後の要件定義および設計の段階において、本市と協議のうえ決定していただく想定です。
12	その他	ログ報告は必要になりますでしょうか。	本業務におきましては、本市職員が管理者画面から直接チャットログや統計情報を閲覧・検証できる機能を構築していただきます。そのため、受託者から本市に対する定期的なログデータの抽出・提出作業は想定しておりません。 ただし、本番公開期間中において実際の問合せ内容や AI の回答内容（ログ）を分析し、回答精度向上に向けた改善提案を実施していただくこと、ならびに定量的・定性的な効果測定を実施していただく必要があります。 取得したログや統計情報をどのように分析し、精度の向上や客観的な効果測定に繋げるかといった具体的な手法については、本プロポーザルのなかで、ご提案ください。