

2026 年（令和 8 年）6 月 24 日  
福山市企画財政局企画政策部デジタル化推進課

AI パートナー試行導入業務に係る公募型プロポーザルにおける質問に対する回答（順不同）

| No. | 質問項目                      | 質問内容                                                                                                                                                                   | 回答                                                                                                            |
|-----|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | セキュリティ要件について（仕様書 6（2）エ）   | 仕様書では、ISMS 認証の国際規格又は ISMAP の管理基準等を満たすこととされていますが、本業務の評価にあたっては、認証取得状況のみならず、ISO27001、ISO27017 等の第三者認証を取得し、自治体・官公庁での運用実績を有するサービスについては、ISMAP 登録サービスと同等の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。                                                                                                    |
| 2   | 職員支援機能について（仕様書 6（2）ウ）     | 仕様書では「職員が市民に確認すべき事項を提案するなど、窓口対応を支援する機能」とありますが、本業務において期待される職員支援機能は、制度案内の回答支援や聞き取り項目の提示、必要書類や確認事項の提示、制度選択のためのヒアリングフロー支援、応対履歴の要約や引継ぎ支援なども含めた包括的な窓口支援を想定されておりますでしょうか。      | 本業務は、来庁者と職員の会話内容から窓口対応に必要な情報をリアルタイムで提示し、市民サービスの向上と職員の業務効率化を図ることを目的としています。<br>詳細な機能は、目的を踏まえて有効と考えられる提案をしてください。 |
| 3   | 実績評価の対象範囲に関して（実施要領 11（2）） | 実績評価にあたっては、自治体や公的機関において実際の窓口業務や住民対応業務で運用されているシステムの導入・運用実績を重視する認識でよろしいでしょうか。<br>また、実証実験や短期間の試行利用ではなく、現在も継続して運用されている実績や、導入後の効果検証・改善運用まで含めた実績についても評価対象となる認識でよろしいでしょうか。    | 本業務の目的を達成するために有効な実績を有しているかを総合的に評価します。                                                                         |

|   |                                         |                                                                               |                                                                                              |
|---|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4 | オンラインプレゼンテーションの実施について<br>(実施要領 1 1 (1)) | オンラインでプレゼンテーションとなっておりますが、現地実施は可能でしょうか。                                        | 本業務の公募型プロポーザルにおける審査（プレゼンテーション）につきましては、一律でオンライン審査による実施とします。                                   |
| 5 | 回答機能について（仕様書 6 (2) イ）                   | 「通常利用時における AI の応答時間は 3 秒程度」とありますが、音声入力時は音声からテキストへの変換時間を含めた応答時間との理解でよろしいでしょうか。 | 実際の窓口業務に支障のない処理性能をご提案ください。                                                                   |
| 6 | 各種制度の手引きや FAQ について（仕様書 6 (2) イ）         | 各種制度の手引きや FAQ 等の資料は、契約締結後に電子データで提供いただけるとの理解でよろしいでしょうか。                        | ご認識のとおりです。<br>学習データの基となる各種制度の手引きや FAQ 等の資料については、本市から電子データにより提供します。                           |
| 7 | 各種制度の手引きや FAQ について（仕様書 6 (2) イ）         | 参照対象とする資料は、PDF・URL のほか、Word・Excel・PowerPoint・CSV 等の形式も含まれますか。                 | PDF と URL の対応は必須です。<br>また、窓口マニュアル等の実業務に合わせ、Word、Excel、PowerPoint、CSV の読み込みにも対応していることが望ましいです。 |

|    |                        |                                                                           |                                                                                                                                                  |
|----|------------------------|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8  | 職員支援機能について（仕様書6（2）ウ）   | 「職員が市民に確認すべき事項」は、市が保有する既存資料（マニュアル・FAQ 等）に基づくものか、新たに生成するものか、いずれを想定されていますか。 | 本市が提供する既存資料（案内マニュアルやFAQ 等）に基づくものを想定しています。ただし、既存資料に直接的な記載がない場合であっても、提供されたマニュアルの文脈や各種制度の要件等に基づき、AI が判断して適切な確認事項・ヒアリング項目を推論・生成して提示する機能（提案）も想定しています。 |
| 9  | 職員支援機能について（仕様書6（2）ウ）   | 「確認すべき事項」が既存資料として整理されていない場合、受注者による整理・作成も本委託の範囲に含まれますか。                    | 手引きやマニュアル等のナレッジの整理、提供は本市が行いますが、「確認すべき事項」として整理はされていないので、整理等の作業が必要な場合は本委託に含みます。                                                                    |
| 10 | セキュリティ要件について（仕様書6（2）エ） | ログにより照会する「利用者」とは操作する職員を指し、来庁した市民個人を特定する情報の保存までは要しないとの理解でよろしいでしょうか。        | ご認識のとおりです。                                                                                                                                       |
| 11 | ナレッジ管理画面について（仕様書6（3）イ） | ナレッジ管理画面には、利用者側でナレッジを編集（追加・修正）できる機能も必要でしょうか。                              | 利用場面を想定して、使用者側と管理者側に最適な権限管理についてご提案ください。                                                                                                          |

|     |                                     |                                                                        |                                                                |
|-----|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| 1 2 | <p>実用性の検証について（仕様書 6（4）ウ）</p>        | <p>窓口職員が個人情報を入力しない運用とする場合、注意喚起の仕組みのみとすることは可能でしょうか。</p>                 | <p>可能です。</p> <p>職員が安心して入力でき、安全な情報管理が担保されるセキュリティ対策をご提案ください。</p> |
| 1 3 | <p>デモンストレーションについて（実施要領 1 1（1）エ）</p> | <p>デモンストレーションは、本業務向けに個別構築した環境ではなく、既存サービス又は類似環境を用いた説明でも差し支えないでしょうか。</p> | <p>差し支えありません。</p>                                              |