

「チャットボットを利用したサービス提供業務(令和7年10月～令和13年4月)」の調達に係る照会事項及び回答

項番	仕様書等の該当ページ	仕様書等の該当箇所	照会事項	回答
1	仕様書P5・6	8 処理体制の申請等の手続き ・別紙2管理者等申請書	仕様書別紙2管理者等申請書の記載方法等について以下をご教示ください。 ①管理者等申請書の代表者印は委任状の受任者でも差し支えないのでしょうか。 ②2.業務の履行に関する管理体制の履行人数（作業者の人数）は想定人数を記載するのでしょうか。 ③3.事故発生時の緊急対応体制等の事故対応責任者（補助者）と再発防止策検討責任者（補助者）は同一でもよろしいのでしょうか。 ④サーバ等の設置場所について、本業務におけるチャットボットはクラウドを利用したSaaSサービスとしての提供を予定していますが、どのように記載すればよいのでしょうか。 ⑤業務で取り扱う個人情報等の保管場所について、個人情報は取り扱いませんが記載の可否をご教示ください。	①代表者欄（印）は委任状の受任者（契約の責任者）で差し支えありません。 ②履行人数については、想定人数を記載してください。 ③同一としていただき差し支えありません。 ④自社のサーバで対応せずクラウドサービスとしてサービス提供を予定している場合は記載不要です。 ⑤機構と受託事業者の間で業務資料のやり取りが発生します。個人情報の保管の想定はありませんが、業務資料の保管場所が必要となることから記載してください。
2	仕様書P5・6	8 処理体制の申請等の手続き ・別紙3委託員名簿	仕様書別紙3委託員名簿の記載方法等について以下をご教示ください。 ①業務委託員数の記載は想定人数を記載するのでしょうか。 ②受託が決まっていないことから委託員全員の個人名を記載できません。どのように記載すればよいをご教示ください。	①業務委託員数については、想定人数を記載してください。 ②想定する委託員全員の記載は必要ありません。管理者等申請書に記載していただいた人員（統括管理責任者など）のみ委託員名簿に記載していただく対応で差し支えありません。
3	仕様書・委託要領	全般	生成AIの外部利用可否について記載がありませんが、生成AIでの回答生成は本業務には使用しないという認識でよいのでしょうか。もしくはそちらも合せての提案になりますでしょうか。	生成AIでの回答生成はハルシネーションリスク等勘案し本業務で使用しないという認識で差し支えありません。 なお、上記を踏まえたチャットボット利用者の利便性向上等のため、生成AIを使用することは事業者の提案としていただくことは差し支えありません。
4	委託要領P10	4. 作業上の注意事項	データ授受についてプロジェクト管理ではインターネットを介したツールを使用可能とありますが、同様のセキュリティ条件で、Q&Aの管理も同一ツールで実施出来る可能性はありますか。	Q&Aの管理も原則同一ツールで実施していただくことは差し支えないと考えています。 ただし、このようなツールについては受託事業者の環境による部分もあることから、利用範囲等については契約後個別に確認・協議させていただきます。
5	提案書作成手順P2	提案書作成手順 (2) 遵守確認事項	遵守確認事項は別添ではなく、提案書本文内に挿入する対応でもよろしいのでしょうか。	提案書本文内で遵守確認事項の項目すべてについて確認できる場合は、遵守確認事項を別添で提出していただく必要はありません。
6	評価項目一覧	VIII. 参加資格 ・全省庁統一資格	令和07・08・09年度資格審査結果通知書（全省庁統一資格）は、一般競争入札に参加する者の必要な提出書類（入札説明書P13）として提出しますが、改めて提案書にも添付する必要があるのでしょうか。また、資格審査結果通知書を提案書本文内に一部挿入する場合、社名は黒塗りにしてよろしいのでしょうか。	令和07・08・09年度資格審査結果通知書（全省庁統一資格）は、入札に参加する者の必要な書類として提出していただいていることから、提案書の別添として改めて添付していただく必要はありません。 また、提案書本文内に内容を一部挿入する場合、社名等が類推出来ないよう必要に応じ黒塗りをしてください。

項番	仕様書等の該当ページ	仕様書等の該当箇所	照会事項	回答
7	評価項目一覧	IX. 財務内容の健全性 ・財務諸表による財務内容の確認 X. ワーク・ライフ・バランス等の推進	財務諸表は一部を抜粋し提案書に挿入し、全量を別添にて提示する予定です。本文内で挿入する場合は社名等は黒塗りにしてよろしいでしょうか。 また、別添として提出する財務諸表の全量について黒塗りの要否についてご教示ください。	本文内で挿入する場合は社名等が類推できないよう必要に応じ黒塗りをしてください。 なお、別添として提出していただく財務諸表の全量は事務局側の確認書類となりますので、黒塗りにしていただく必要はありません。 また、財務諸表等の事実確認のための書類については、別添として1部ご提出していただければ結構です。ワークライフバランス等の推進に係る書類も同様の取扱いとしてください。 ただし、参加事業者が独自に作成する別添書類（簡易サマリ等）など提案書評価に必要な書類は、各提案書の別添として必要数分添付してください。
8	その他	その他	コールセンターの問合せ数や内容・内訳などの情報提供をしていただくことは可能でしょうか。	仕様書等で開示している情報以外の情報は、公平性の観点等から提供する予定はありません。