

仙台市泉区役所AI庁舎案内システム導入及び運用保守業務委託に関する質問及び回答

No.	対象	質問	回答
1	募集要領P1 2 参加資格 (7)	<p>参加資格にある「生成AIサービスの導入実績」についてですが、これは単なるWebサイト上のチャットボットではなく、今回導入するような「実際の自治体庁舎内に設置されたサイネージや端末での庁内窓口案内としての稼働実績」を指しているという認識でよろしいでしょうか。過去に受託し現在は既に運用が終了しているものや、期間限定の実証実験（PoC）としての受託実績は除外する、で問題ないでしょうか。実績の定義についてご教示ください。</p>	<p>「実際の自治体庁舎内に設置されたサイネージや端末での庁内窓口案内としての稼働実績」とまでは限定しておらず、「官公庁における生成AIサービスの導入実績」があることを要件としています。（※但し、評価基準においては、官公庁からAI案内システムの導入業務を受託した実績（実証実験を含む）を評価対象としています。）</p> <p>過去5年以内であれば現在運用が終了しているか否かは問いません。</p> <p>また、実証実験の実施については導入実績に含めるものとします。</p> <p>なお、募集要領P3 5参加表明（1）参加表明書等の提出④提出書類 ウ）業務実績書には、官公庁からの生成AIサービスの導入業務受託実績も含めて記載ください。</p>
2	募集要領P5 7 企画提案の審査及び受託候補者の特定 (2) 企画提案の審査	<p>「AI案内システムを用いた説明（10分）」について、プレゼン担当者の実演のほか、審査員の方による体験などは必要でしょうか。</p>	<p>審査員による機器操作を含みます。なお、実演のしやすさ等を踏まえ、パソコンに限らずタブレット端末等を用いた説明でも構いません。</p>
3	募集要領P5 7 企画提案の審査及び受託候補者の特定 (2) 企画提案の審査	<p>募集要領では、プレゼンテーション時に泉区区民部総務課が提供する各部署の所管業務や庁舎図面等のサンプル電子ファイルを用いて、「質問」と「回答生成」の一連の操作を実演するとされています。当該サンプルについて、ファイル形式、分量、提供時期をご教示ください。</p> <p>形式はPDF、Word、Excel等のいずれを、どの程度の分量を想定しているのでしょうか。</p> <p>また、デモは事前にデータを登録・シナリオ化した状態での実演でしょうか。それとも、当日または直前に提供されたデータを用いて、取り込みから質問・回答生成までを実演する想定でしょうか。</p>	<p>データは以下のファイルをいずれもPDF形式（1ファイル当たり500～1000KB程度）で7月28～30日頃に提供予定です。</p> <ul style="list-style-type: none"> ①庁舎案内図 ②泉区役所諸室一覧 ③各部署所管業務 ④仙台市政だより（直近の発行刊から泉区のお知らせページ抜粋） <p>デモは事前にデータを登録、シナリオ化した状態での実演になります。</p>

仙台市泉区役所AI庁舎案内システム導入及び運用保守業務委託に関する質問及び回答

No.	対象	質問	回答
4	募集要領P5 7 企画提案の審査及び受託候補者の特定 (2) 企画提案の審査	<p>プレゼンテーション審査において使用するサンプルデータ（各部署の所管業務情報、庁舎図面等）について確認です。募集要領では、泉区区民部総務課様が提供するサンプルデータを用いて、「質問」と「回答生成」の一連の操作を実演することとされていますが、当該サンプルデータはいつ頃提供いただける予定でしょうか。また、提供いただくデータの範囲（部署情報、庁舎図面、FAQ等）についても併せてご教示ください。</p>	<p>サンプルデータは7月28～30日頃に提供予定です。データの範囲は以下のとおりです。</p> <p>①庁舎案内図 ②泉区役所諸室一覧 ③各部署所管業務 ④仙台市政だより（直近の発行刊から泉区のお知らせページ抜粋）</p>
5	募集要領P5 7 企画提案の審査及び受託候補者の特定 (2) 企画提案の審査	<p>プレゼンテーション審査においてAI案内システムのデモを実施するにあたり、当日の円滑な進行のため、事前にネットワーク接続や画面投影（HDMI接続等）の接続確認を行う機会を設けていただくことは可能でしょうか。</p>	<p>プレゼンテーション審査の開始時刻のおよそ30分前に集合時間を設定する予定です。集合時刻から開始時刻までの間で接続確認を行っていただくことが可能です。</p>
6	仕様書P1 5. 業務内容 (1) AIサービスの環境構築	<p>クラウド環境においてシステムを稼働することというのは、システム構成全てをクラウド上で完結させる必要がありますでしょうか。</p>	<p>システム構成全てをクラウド上で完結させる必要はありません。</p>
7	仕様書P1 5. 業務内容 (2) 画面（UI）設計	<p>「車椅子利用者に配慮した設計とすること」については、具体的な構成機器のサイズ、ボタン配置等の指定はございますでしょうか。</p>	<p>指定はありません。</p>
8	仕様書P2 5. 業務内容 (6) ナレッジの追加、更新、削除	<p>仕様書5（6）では、回答追加や組織変更等に伴い、発注者と協議の上でナレッジの追加・更新・削除を行うとされています。組織変更、窓口変更、手続き内容変更等が発生した場合、ナレッジ更新は発注者からの依頼に基づき受注者が代行する想定でよろしいでしょうか。その際の月あたりの想定件数をご教示ください。</p>	<p>基本的には発注者にて行います。ナレッジの追加・更新・削除に伴いシナリオやプロンプトの変更が必要になる場合、受注者にて設計変更を行っていただく想定です。ナレッジ追加・更新・削除は月1回程度を想定しています。</p>

仙台市泉区役所AI庁舎案内システム導入及び運用保守業務委託に関する質問及び回答

No.	対象	質問	回答
9	仕様書P2 5. 業務内容 (7) 運用管理 ②案内内容のデータ化、 利用状況の分析及びレポートの提出	カメラにより利用者属性情報を取得し、CSV等によりデータ収集・分析する目的があるかと存じますが、仙台市様には例えば自治体防犯カメラ条例のような、カメラで撮影された映像や画像、データの取扱いに関する規程はございますでしょうか。今回の撮影データの法的な取扱いがどのようになるかご教示いただけますと幸いです。	本市では、監視カメラ等により特定の個人を識別することができる映像や音声を記録（録画・録音）する場合、「仙台市が管理する監視カメラ等の設置及び運用に関する要綱」により、実施機関から本市個人情報保護制度所管部署に届出を行うよう定めています。 一方で、今回のカメラによる利用者属性情報の取得については、顔認識技術による即時判定を想定しており、録画・録音による記録を行わないため、特段の手続き等は不要です。
10	仕様書P2 5. 業務内容 (7) 運用管理 ②案内内容のデータ化、 利用状況の分析及びレポートの提出	仕様書5（7）では、音声による利用者からの質問およびシステム回答内容をテキスト化し、CSV形式等で提供可能にすることとされています。 一方、別紙3では最低3か月のデータ保存や、利用者自身の個人情報の取得・登録を行わないことが定められています。来庁者が音声質問の中で、氏名、住所、家族情報、戸籍、税、福祉、介護、障害、健康、離婚、DV等の個人情報または機微な行政相談内容を発話した場合、当該テキストは保存・CSV提供対象となるのでしょうか、それとも削除対象となるのでしょうか。 また保存対象となる場合、マスキングの要否、マスキングの主体（受託者側にて手動での対応でよいか）についてもご教示ください。	発話内容に特定の個人を識別することができる内容がある場合、記録対象外となります。
11	仕様書P2 5. 業務内容 (7) 運用管理 ②案内内容のデータ化、 利用状況の分析及びレポートの提出	カメラのAI処理はハードウェア内で完結する想定でしょうか。AI内蔵型ではない一般的なwebカメラで取得した画像をプログラムで処理するという構成は可能でしょうか。	一般的なwebカメラで取得した画像をプログラム処理する構成でも構いません。

仙台市泉区役所AI庁舎案内システム導入及び運用保守業務委託に関する質問及び回答

No.	対象	質問	回答
12	仕様書P5 10. 著作物の取扱い	著作権は発注者に帰属するとのことですが、システム内にて案内するキャラクターの著作権も移管し、仙台市様の方で再配布可能という形になりますでしょうか。	今回の業務にあたりキャラクターを新規作成する場合は本市に帰属します。受注者が保有する既存キャラクター、音声、アバターを使用して構築する場合は発注者帰属の対象外とします。
13	仕様書P7 機能要件一覧	新庁舎は広く、画面で地図や手続き窓口を確認しただけでは、途中で迷われる来庁者も想定されます。そのため、AIが案内した経路地図や必要書類のリスト等をQRコード化し、来庁者自身のスマートフォンに転送（持ち出し）させる機能の実装は可能を想定しております。また、そうした確実な窓口誘導の仕組みは評価されますでしょうか。	提案された内容は評価基準表の項目に沿って審査します。なお、企画提案審査前に個別具体の提案に対する評価について回答はできかねます。
14	仕様書別紙2 機能要件一覧 1 基本性能	仕様書別紙2では、AIカメラについて、性別や年代等を解析でき、プライバシー保護のため録画機能は有していないものとされています。 機器選定にあたり、性別・年代等の属性推定について、求める推定精度、年代区分、集計単位、検証方法、精度報告の可否をご教示ください。	推定精度について要求水準はありません。 年代区分については10歳単位での区分分け（例：60代女性）、集計については「仕様書別紙3非機能要件一覧 8 ログの取得」に記載の操作ログに年代区分を追加し1レコードとすることを想定していますが、具体的には構築段階での協議とします。検証及び精度報告は不要です。
15	仕様書別紙2 機能要件一覧 1 基本性能 仕様書P2 5. 業務内容 (3) シナリオの作成	仕様書別紙2では、多言語対応はテキスト・音声で、日本語、英語、中国語、韓国語、ベトナム語、ネパール語が必須とされています。また、仕様書5（3）ではナレッジ作成において多言語への翻訳が必要な場合は受注者が行うとされています。 多言語対応の対象は、UI、音声認識、音声合成、ナレッジ本文、地図・画像内文言、案内キャラクターの発話、エラー表示、操作説明のどこまでを含むでしょうか。 また本業務の委託上限金額および多言語対応範囲を踏まえると、翻訳には機械翻訳の活用が前提かと推測されます。その場合、翻訳文について人手による校正、ネイティブチェックは必要でしょうか。必要な場合は、対象範囲、実施主体、確認回数をご教示ください。	多言語対応については、UI、音声認識、音声合成、回答本文、案内キャラクターの発話、エラー表示、操作説明等、当該システムを利用する多言語利用者が接する箇所を対象としています。 人手による校正、ネイティブチェックは必要条件にはしていません。

仙台市泉区役所AI庁舎案内システム導入及び運用保守業務委託に関する質問及び回答

No.	対象	質問	回答
16	仕様書別紙2 機能要件一覧 5 拡張性	「API連携により、必要なアプリケーションとの連携機能を有すること」につきまして、現状連携が想定されるアプリケーション等ございましたらご教示ください。	将来的な連携が可能な構成であることを求める要件であり、現時点での具体的な運用及び連携方法は未定です。
17	仕様書別紙2 機能要件一覧 5 拡張性	仕様書別紙2では、API連携により必要なアプリケーションとの連携機能を有すること、また災害時には災害情報を発信できる機能を有することとされています。 API連携が必要な具体的な連携先、連携方式、認証方式、データ項目、連携開始時期をご教示ください。	
18	仕様書別紙2 機能要件一覧 5 拡張性	機能要件一覧に「API連携により、必要なアプリケーションとの連携機能を有すること」と記載がありますが、現時点で想定されている連携先システムやアプリケーションがございましたらご教示ください。 また、本業務においては今年度の実証内容には含まれず、将来的な連携が可能な構成であることを求める要件との理解でよろしいでしょうか。それとも、具体的なシステムとのAPI連携構築についても本見積り範囲に含まれる想定でしょうか。	
19	仕様書別紙2 機能要件一覧 6 その他 仕様書P5 10.著作権の取扱い	仕様書別紙2に「案内キャラクターを設定可能」とありますが、公共施設での公式利用に適したキャラクターとして、外見（性別）、名称、音声、表情、発話トーン等を、発注者方針に応じて変更できる必要があるという理解でよろしいでしょうか。 さらに、仕様書10では、成果物に係る著作権・所有権等は発注者に帰属し、発注者が無償で自由に二次使用できるとされています。一方、第三者が権利を有する既存著作物についての記載はありますが、受注者が保有する既存キャラクター、音声、アバター素材等の扱いは明記されていません。これらを用いて本業務用に構築・設定した場合、当該素材や設定内容は成果物として権利帰属または無償二次使用の対象となる認識で相違ないでしょうか。	ご認識のとおりです。 受注者が保有する既存キャラクター、音声、アバターは発注者帰属の対象外となりますが、発注者が無償で自由に二次使用できるものとします。

仙台市泉区役所AI庁舎案内システム導入及び運用保守業務委託に関する質問及び回答

No.	対象	質問	回答
20	仕様書別紙2 機能要件一覧 6 その他	災害時の情報発信機能について、発信方法の指定や、現状仙台市様にて運用されている災害情報を発信するための各種機器との連携方法等ございますでしょうか。（自動販売機のような）	将来的な連携を想定していますが、現時点で具体的な運用および連携方法等は未定です。
21	仕様書別紙2 機能要件一覧 6 その他	災害情報発信機能については、職員が管理画面等から手動で災害情報を登録・表示できれば要件を満たすでしょうか。それとも、防災情報システム等との自動連携が必要でしょうか。自動連携が必要な場合、連携するシステムやその要件をご教示ください。	
22	仕様書別紙3 非機能要件一覧 1 システムインフラ要件 ネットワーク	LTEルーターによるモバイル回線利用について、新庁舎にはモバイル回線の増幅器等は設置されますでしょうか。庁舎内の回線設計により、安定する見込みがあるキャリア等ございましたらご教示ください。	モバイル回線の増幅器等の設置はありません。 指定・推奨するキャリアはありません。
23	仕様書別紙3 非機能要件一覧 4 運用体制 7 障害発生時の目標復旧時間 仕様書P2 5. 業務内容 (5) マニュアル作成、研修実施	仕様書別紙3では、夜間・休日を含む緊急時の運用保守体制、問合せから原則1営業日以内の復旧、重要度・緊急度が高い場合のサービス時間外の技術員派遣が求められています。 一方、仕様書5（5）では、管理者向け研修においてシステム障害発生時の対処方法を説明することとされており、障害発生時の一次対応は貴市にて実施される想定とも読み取れます。現地の管理者との役割分担をご教示ください。 なお、1営業日以内の復旧対象には、受注者の責によらない外部要因（ハードウェア故障、LTE回線障害、クラウド基盤障害、外部AIサービス障害、庁舎側電源障害等）は含まれない想定ですが、この認識で相違ないでしょうか。	障害発生時の役割分担は受託候補者決定後の協議の上決定します。 1営業日以内の復旧対象についてはご認識のとおりです。
24	仕様書別紙3 非機能要件一覧 4 運用体制	（別紙3非機能要件一覧）運用サポートの形態はどのような形を想定しておりますでしょうか。（電話、メール、チャットボットなど）	電話、メール、チャットボット、対面でのサポートを想定しています。

仙台市泉区役所AI庁舎案内システム導入及び運用保守業務委託に関する質問及び回答

No.	対象	質問	回答
25	仕様書別紙3 非機能要件一覧 8 ログの取得	「アクセスログには、利用者を特定するID、アクセス日時を含めること。」について、庁舎設置のサイネージについては不特定多数の方が利用されると思いますが、どこまでの利用者特定を想定しておりますでしょうか。	アクセスログの「利用者を特定するID」については、個人を特定し、同一人物の判別を目的とするものではなく、利用状況の把握のための識別子としての役割を想定しています。なお、①誰（属性情報）が、②いつ、③どのような操作（質問）をして、④どのような回答をしたかを確認することを想定しています。
26	仕様書別紙3 非機能要件一覧 13 セキュリティ要件	「インターネットアクセス時において、HTTPプロキシサーバでのウイルス対策／ゲートウェイソフトウェアの導入を実施すること。」について、庁舎に設置したサイネージ端末からインターネット環境に接続する際には、プロキシサーバを別途用意する必要があるという理解でよろしいでしょうか。または相当するセキュリティ対策がなされていればよろしいでしょうか。	プロキシサーバの用意を想定しておりますが、それと同等以上のセキュリティ対策が可能であれば、代替の対策で構いません。
27	仕様書P2 5 業務内容 (4) 庁舎案内システムの設置・稼働検証	仕様書5（4）では、設置に関わる事前調査、設置作業、関係企業等との調整や手続き、本稼働に向けた一切の作業を行うこととされています。見積・スケジュールの検討にあたり、搬入経路、作業可能日・時間帯、庁舎竣工前後の入館条件、設置時の発注者または関係事業者の立会要否をご教示ください。 また、設置予定場所の電源位置、利用可能容量、LTE電波状況について、建物の竣工スケジュールを踏まえると、現地確認はどのタイミングで可能でしょうか。	現地確認や現場での作業可能日は庁舎竣工後（令和8年11月初旬以降）を想定しておりますが、庁内LANをはじめ、業務で使用する各種システムの移設作業や、什器の搬入スケジュールを現在作成中ですので、具体的な条件等は今後の調整となります。