

質問への回答

No	質問事項	回答
1	「実施要項 (2) 目的及び概要 ア AI による対話形式での傾聴相談」とありますが、これは特定の設問やメッセージを事前設定しておき、相談者が来訪時に選択していくボット機能を指すと考えてよいでしょうか、あるいはChatGPTのようなような問いかけにも柔軟に回答するような機能をイメージされているでしょうか。	後者を前提に考えておりますが、前者でのご提案でも差し支えありません。
2	プレゼンテーションにはオンラインで参加することは可能でしょうか。	原則、対面での実施となります。
3	仕様書 6 (8) システム要件 ①機能要件 5選択について 週2日の有人対応時には、AI傾聴相談も同時に実施されることになると思いますが、AI傾聴相談から有人対応に切り替えを行う必要はありますか？その場合は、1つのシステムで、AI傾聴も、有人対応も行う、という想定でしょうか？それとも別のシステムでもよいのでしょうか？	必要に応じて有人相談への切り替えをご案内いただくことは想定されます。 切り替えの方法、システム仕様については委託事業者へ一任いたします。
4	仕様書 6 (7) 相談体制 イ業務責任者について 業務責任者と相談責任者は兼任してよろしいでしょうか？	兼任いただいて問題ありません。
5	業務責任者とシステム責任者の兼任は可能でしょうか。	
6	AIチャット相談および専門相談員への相談は、LINEからのアクセスを想定していますか、それともWEBからのアクセスを想定していますか。	現在行っているSNS相談のLINEアカウント「こころの悩み相談@連携中枢都市圏」からのアクセスを想定していますが、それ以外のご提案でも差し支えありません。
7	令和6年度の時間帯ごとの相談件数と混雑・時間外件数をご教示願います。	18時台：1,631件 19時台：555件 20時台：357件 21時台：107件 相談開始時にLINEメッセージを送信しているため、相談開始時が最も多くなっている状況です。 時間外件数については承知しておりません。
8	「熊本市情報セキュリティポリシー」の参照できる資料の提供をいただけますでしょうか	「熊本市情報セキュリティ基本方針」につきましては、PDFファイルを添付いたしますのでご確認ください。 それ以外のセキュリティ基準につきましては、仕様書に記載されているとおりとなります。
9	仕様書 6 (13) 緊急対応が必要な相談への対応 AI相談での緊急対応について AI相談で相談を行う上で有人相談時間外に緊急通報が必要な相談があった場合、どのような対応を想定しているか。 例えば、有人時間外もAI相談の内容を確認する24時間の体制があることを想定しているのか。有人対応時間に確認して有人対応時間内に何らかの対応をすることを想定しているのか等ご教示ください。	AI相談における緊急対応（警察通報）は原則行わない想定です。そのため、AI相談の内容を人が24時間確認するような体制等は不要と考えております。 AI相談、有人相談それぞれにおける緊急時対応については、委託事業者決定後に詳細の打ち合わせを行いたいと考えております。

10	実施要領10(4)ヒアリングには提出した提案書等のみを使用し、追加資料は受理しないとありますが、ヒアリングの際、提出した提案書の内容をスライド化したものを利用することは可能か。また、それをプロジェクターなどに移して説明することは可能か。	提案書の内容を説明するためのスライド等の使用は問題ありません。 また、プロジェクターおよびHDMIケーブルはご準備しておりますので、ご活用いただいております。
----	--	--