

綾瀬市 A I 電話自動応答システム導入・運用業務委託プロポーザル実施要領

1 趣旨

この要領は、綾瀬市 A I 電話自動応答システム導入・運用業務委託のプロポーザル方式による委託先の選考等に関し、必要な事項を定めるものとする。

2 業務の概要

(1) 業務名称

綾瀬市 A I 電話自動応答システム導入・運用業務委託

(2) 業務内容及びシステム仕様

別添「綾瀬市 A I 電話自動応答システム導入・運用業務委託仕様書」のとおり。

(3) 運用開始までのスケジュール（予定）

運用開始までのスケジュールは、おおむね次のとおりである。

区 分	期 間（予定）
システム構築期間	契約締結日翌日から令和 8 年 6 月 3 0 日まで
操作研修等実施期間	契約締結日翌日から令和 8 年 6 月 1 5 日まで
運 用 開 始	令和 8 年 7 月 1 日以降

(4) 契約予定期間

契約締結日の翌日から令和 9 年 3 月 3 1 日まで。

なお、令和 9 年 4 月 1 日以降の運用保守業務については、本業務の履行状況、システム導入の効果検証結果、および予算の成立を前提として、1 年ごとに契約を行うことができるものとする。

(5) 契約者

綾瀬市

(6) 提案金額

ア 提案金額の内訳

提案金額は、次のとおり区分して算出するものとする。

(ア) 導入費用（設計、開発その他のシステム構築に要する費用）

(イ) 運用費用（システム使用料（保守費用を含む。））（月額）

イ 提案限度額

提案限度額は、次に定めるとおりとする。

導入・運用委託費用 4, 557, 850 円（消費税及び地方消費税を含む。）

ウ 提案金額に対する留意点

(ア) 提案金額は、システム導入に係る経済性を評価するための参考値として用いるものであり、実際の契約金額は、この公募型プロポーザルにおいて最優先交渉権者と決定された事業者と本市との協議により別に定めるものである。

(イ) 提案金額は次の条件をもとに費用見積書（書式 7）に記載すること。なお、従量単価や条件などの詳細情報は、補足情報として明記すること。

項目	数量（月）	備考
AI 電話着信数	2, 000 件	
AI 電話完了数	600 件	
AI 電話応答時間	4 分	
職員転送数	1, 400 件	
職員通話時間	7 分	
SMS 送信数	100 通	1 通 70 文字以下想定

(ウ) クラウド電話基盤等の利用料（ライセンス料、番号維持費等）などのシステム構築、運用に必要な経費は、すべて委託料に含むものとする。

(7) 最優先交渉権者の決定及び契約方法

この公募型プロポーザルによりシステム導入に係る提案を募集し、提案された内容に基づき審査を行い、最優秀提案者と決定された事業者を最優先交渉権者とし、システム構築業務委託に係る随意契約の締結に向けた協議を行う。

3 参加資格

本プロポーザルに参加できる者は、次に掲げる要件を全て満たしている者とする。

- (1) 地方自治法施行令（昭和 22 年政令第 16 号）第 167 条の 4 の規定に該当しないこと。
- (2) 綾瀬市入札参加資格者資格停止要綱に基づく資格停止措置がされていないこと。
- (3) 過去 3 年間に於いて、公租公課の滞納がないこと。

- (4) 綾瀬市暴力団排除条例（平成２３年綾瀬市条例第９号）第２条第２号から第５号に掲げる暴力団及び暴力団経営支配法人等に該当しないこと。
- (5) 神奈川県暴力団排除条例（平成２２年神奈川県条例第７５号）第２３条第１項または第２項の規定に違反していないこと。
- (6) 民事再生法（平成１１年法律第２２５号）に基づく再生手続き開始の申立及び会社更生法（平成１４年法律第１５４号）に基づく更生手続き開始の申立がなされていないこと。
- (7) 自治体または官公庁において、生成AIを活用した音声対話システム（LLMとRAGを使用したモデル等）の導入実績、または同等の機能を持つシステム（要件調査票（様式６）に対応する）の導入実績及び実証実験の実績を有すること。実証実験の実績を提出する場合はその成果を明確にすること。
- (8) 「綾瀬市情報セキュリティ基本方針」及び「クラウドサービス等の利用等に関する規程」を満たす、体制及びサービスを有すること。なお、「クラウドサービス等の利用等に関する規程」は参加申込をもって本市より提供する。

４ 実施スケジュール

公募から事業者選定までのスケジュール（概要）は次のとおりです。

内容	期間等
実施要領等の公表 （市ホームページ等に掲載）	令和８年４月１０日（金）
質問の受付 （電子申請）	令和８年４月１６日（木）１７時まで
質問への回答 （ホームページ上で公開）	令和８年４月２０日（月）１７時まで （質問に対する回答を市ホームページに順次掲載）
参加申込書の提出 （郵送）	令和８年４月２０日（月）～４月２４日（金）１７時まで
提案書等の提出 （電子申請及び郵送）	令和８年４月２４日（金）～５月１１日（月）１７時まで
一次審査	令和８年５月１３日（水）以降 ※審査結果は、５月１５日（金）１７時までにすべての参加事業者に電子メールで通知。
二次審査	令和８年５月２１日（木）～令和８年５月２５日（月）

選定結果の通知・公表	令和8年5月27日（水）以降
契約締結	令和8年6月3日（水）

※本スケジュールにおける一次審査以降の日程については、市の都合によりやむを得ず、変更する場合があります。変更が生じた場合、参加申込書を提出又は一次審査を通過した事業者に対しては、その旨速やかに連絡するものとする。

5 質問の受付

本件に関し質問がある場合は、電子申請フォームから質問すること。なお、次の内容についての質問はしないこと。

- ①本市や対象課に関する情報などホームページ等で確認が可能なもの。
- ②本プロポーザルの参加に伴う見積額の算定等に直接的に関係なく、契約締結後に協議する内容についても同様に質問しないこと。

(1) 受付期間

「4 実施スケジュール」のとおり。

(2) 提出方法

原則、次の電子申請フォームを利用すること。

URL <https://logoform.jp/form/joWK/1506498>

受信確認のため、事務局へ電話連絡をすること。

(3) 回答方法

「4 実施スケジュール」のとおり。

6 参加申込み

(1) 受付期間

「4 実施スケジュール」のとおり。

(2) 提出方法

原則、次の電子申請フォームを利用すること。

URL <https://logoform.jp/form/joWK/1506572>

受信確認のため、事務局へ電話連絡をすること。

(3) 提出書類

ア 参加申込書（様式１）

イ 登記簿謄本（３ヵ月以内に発行されたもの）

なお、以下のウ～カの書類については、公告日前日時点でかながわ電子入札共同システムに登録している事業者は、提出不要。

ウ 暴力団又は暴力団員等と関係していない旨の誓約及び情報照会に関する同意書（様式２）

エ 納税証明書（直近の事業年度分）

法人税、消費税及び地方消費税について未納がないことの証明書（国税通則法施行規則別紙第９号書式その３の３）

オ 法人県民税（都道府県民税）に係る証明書

カ 法人市民税（市町村民税）に係る証明書

キ 守秘義務契約誓約書

※事務所が複数ある場合には、本社所在地の公官庁で発行する納税証明書

7 提案書等の提出

(1) 受付期間

「４ 実施スケジュール」のとおり。

(2) 提出方法

原則、次の電子申請フォームを利用すること。

URL <https://logoform.jp/form/joWK/1506814>

受信確認のため、事務局へ電話連絡をすること。

(3) 提出書類

ア プロポーザル届出書（様式３）

イ 業務経歴書（様式４）

ウ 業務経歴書（様式４）で記入した業務実績が確認できる書類（官公庁等へのシステム導入実績、実証実験実績を証明する契約書の鑑の写し及び業務内容が特定できる書類等）

なお、自治体名・金額等非開示なものは隠蔽処理をして提出すること。

エ 業務実施体制調書（様式５）

オ 協力企業概要調書（様式５－１）（業務実施体制調書（様式５）で参加事業者以外の事業所を記入した場合のみ提出）

カ 提案書（任意様式）

A 4 判、表紙、目次等を含めて作成し、次に掲げる事項を標準として、順次記載すること。

番号	項目	記載内容
1	基本方針	システム導入及び構築業務に対する基本的な考え方や関連する取組みについて記載すること。
2	システム概要	導入するシステムの概要、特徴やアピールしたい点について記載すること。
3	システム構成	(1) サーバにおけるハードウェアの構成とクライアント側のネットワークとの接続について簡潔に図示すること。 (2) クライアント端末に必要とされる条件について記載すること。 (3) 回線等他業者のサービスには具体的名称を記載すること。
4	セキュリティ対策	(1) データのバックアップの方法、頻度等について記載すること。 (2) ウイルス攻撃、不正コピー、データ改ざんなどを防止するための情報セキュリティ対策について記載すること。 (3) I SMS 及び P マーク等の情報セキュリティ関連資格の取得状況等を記載すること。 (4) 個人情報の取り扱いについて記載すること。
5	保守、運用支援等	(1) サポート体制（問合せへの対応方法、オンラインサポートの有無等）について記載すること。 (2) システムの機能強化等に伴うバージョンアップをした場合の対応及び要する費用について記載すること。 (3) 障害発生時の対応について記載すること。 (4) 操作マニュアルの作成・提供方法及び導入前の操作研修（開催方法、頻度、デモ環境等）について記載すること。
6	システム間連携・拡張性	(1) 全庁展開時の拡張性について記載すること。 (2) 多言語対応について記載すること。

7	導入スケジュールと業務分担	(1) 要件定義、環境構築、本格稼働までに実施すべき処理、操作研修など、システム導入までのスケジュールを記載すること。 (2) 各項目について市職員、システム利用事務従事者との役割分担を記載すること。
8	その他自由提案	上記に記載した項目以外で、独自の提案等（これに要する追加費用に関する内容を含む。）を記載すること。

キ 要件調査票（様式6）

要件調査票に記載されている機能要件ごとに、その対応可否について入力すること。

なお、記載方法の詳細な事項は、要件調査票に表示しているため、作成時に内容を確認すること。

ク 見積書（様式7及び任意様式）

(ア) 企画提案書、システム仕様書及び機能要件書の内容に基づいて費用を算出すること。（一式計上ではなく、構築業務の工程ごとの内訳、導入費用（システム使用料、保守料等）の内訳を記載すること。）

(イ) 費用見積書に記載された内訳ごとに見積額を記載すること。

(ウ) 費用見積書に記載された内訳ごとに見積額を記載すること。

ケ その他、補足説明資料がある場合は、任意様式で提出可能であるが、簡潔にまとめること。

※提案書等を提出しない限り、プロポーザルへの参加は不可とする。

※データは各評価項目が判別できるような構成で、A4判で作成すること。

(4) 参加を辞退する場合

参加申込書の提出後に参加を辞退する場合は、参加辞退申出書（様式8）を事務局に提出すること。

8 受託候補者の選定手順

綾瀬市職員で構成する「綾瀬市AI電話自動応答システム導入・運用業務委託事業者選定委員会」（以下、「委員会」という。）で、参加事業者からの提案内容等を審査し、受託候補者を選定する。

(1) 審査方法・選定等

ア 参加事業者から提出された提案書等に対し、評価基準に基づき、事務局で一次審査を実施する。

イ 参加事業者が4者以上の場合は、一次審査結果の上位3者を二次審査の対象とする。

ウ 一次審査結果は、「4 実施スケジュール」に記載の日付までにすべての参加事業者電子メールで通知する（ホームページ上での公開はしない）。

エ 一次審査通過事業者に対し、委員会による二次審査を行う。

(2) 審査基準

次の項目ごとに点数化し、その合計点数を算出する。

項目	内容	配点
体制評価	システム導入及び構築業務を円滑に遂行するための実施・サポート体制に対する評価	5 0
導入実績評価	国、都道府県、他の市町村における導入及び実証実験実績に対する評価	5 0
企画提案評価	システム導入により期待できる業務効率化、導入支援及び保守、運用に対する事業者の支援体制に対する評価。	3 0 0
システム機能評価	システム構成、セキュリティ対策、機能要件その他システム機能に対する評価	3 0 0
経済性評価	費用対効果、将来コストまで含めたシステム導入に係る経済性についての評価	1 5 0
1 次審査合計点数		8 5 0

(3) 結果通知

参加申込書に記載されている事業者の電子メールアドレス宛てに一次審査の結果を通知日までに通知します。

(4) 二次審査（プレゼンテーション審査）

システムのデモンストレーション、実機操作等を中心としたプレゼンテーションを実施し、審査基準に基づいて二次審査合計点数を算出する。

ア 日程

「4 実施スケジュール」の日程のうちいずれかとする。

イ 実施方法

実施日程については一次審査の結果通知に併せて通知を行う。

ウ 出席者

3名以内

エ タイムスケジュール

各日のタイムスケジュールは、おおむね次のとおりとする。

時間	内容
5分以内	会場設営、デモンストレーション準備
40分以内	デモンストレーション
20分以内	質疑応答
終了	

※1 会場設営、準備及び片付けは事業者において行うこと。

※2 タイムスケジュールは、この公募型プロポーザルの公表時点における予定であり、変更する場合がある。なお、変更の有無にかかわらず、1次審査の結果通知において改めてタイムスケジュールを通知する。

オ プレゼンテーション審査の内容

デモンストレーション及び質疑応答については、次のとおり実施する。

提案書の内容を踏まえプレゼンテーションをすること。システム操作については、提出した「要件調査票（様式6）」を踏まえ学習データの明示から、AIによる電話応答のデモまでの一連を、プロジェクターに投影してデモンストレーションを行うこと。デモンストレーション終了後、選定委員会からの質疑に対して提案者から回答を行う。

カ 会場

綾瀬市役所内会議室

なお、実施要領の公表から提案書の提出までの期間内で希望に応じて会場の下見が可能（下見を希望する場合は事前に電話連絡を行うこと。）。

キ 貸出機材等

プレゼンテーションの実施に当たり、次の機材を市で用意する。

- ・長テーブル、椅子

- ・プロジェクター及びスクリーン
- ・電源タップ（6 個口） 2 個

ク 審査基準

次の項目ごとに点数化し、その合計点数を算出する。

項目	内容	配点
プレゼンテーション	・綾瀬市 AI 電話自動応答システム導入支援・保守・運用業務委託に対する評価 ・要件調査票（様式 6）に対する評価 ・質疑応答の的確性	150
デモンストレーション（操作性）	・一連の処理における回答精度、回答速度 ・管理画面の操作性（フロー管理、メンテナンス方法、受付データ管理など） ・実運用を想定した利用方法の説明	150
2 次審査合計		300

ケ 最優秀提案者等の決定及び通知

1 次審査の合計点数に 2 次審査の合計点数を加算した点数を算出し、最も点数が高い提案者を最優秀提案者とする。

決定した最優秀提案者については、2 次審査に参加した提案者に個別に通知するほか、市ホームページにより最優秀提案者を公表するものとする。

(5) 結果通知

結果通知日以降に、すべての二次審査参加者にプロポーザル審査結果通知書により通知するほか、本市のホームページ上で公開する。なお、審査内容については、いかなる問い合わせにも応じない。

(6) 契約の締結

審査の結果により、最高得点者が受託候補者となり、業務の内容及び仕様について本市と協議を行い、契約を締結する。契約は、原則 GMO グローバルサイン・ホールディングス(株)が提供する電子契約サービスにより締結するものとする。（同サービスへの加入は不要）

なお、受託候補者との協議が不調になった場合、次順位である者を受託候補者として契約交渉を行うことができるものとする。

(7) 参加者が一提案者のみの場合

審査において、委員会がプロポーザル実施要領、仕様書等を満たすと判断した場合は、その一提案者を受託候補者として決定する。

(8) その他

ア プレゼンテーションに参加できない場合は、審査の対象から除外する。

イ 資料等から社名が特定できないように注意すること。

ウ プレゼンテーションでの説明内容及び質疑に対する回答の内容は、特に説明のない限り、提案額の範囲内で実現可能であるものと判断する。

9 参加者の失格

次のいずれかに該当する場合は、失格となる。

- (1) 提出期限を過ぎて提案書類が提出された場合
- (2) 提出書類に虚偽の記載があった場合
- (3) 会社更生法等の適用の申請など、契約の履行が困難と認められるに至った場合
- (4) 審査の公平性を害する行為があった場合
- (5) 前各号に定めるもののほか、提案に当たり著しく信義に反する行為等、委員会が失格であると認めた場合

10 その他留意事項

- (1) 本業務について、十分な業務遂行能力を有し、適正な執行体制を有すること及び本市の指示に柔軟に対応できること。
- (2) 本件に参加する費用等は、全て参加者の負担とする。
- (3) 書類提出後の修正又は変更は認めない。
- (4) 提出書類の著作権は参加者に帰属する。ただし、本市が本件の報告、公表等のために必要となる場合は、提出書類の内容を無償で利用できるものとする。
- (5) 提出された書類は返却しない。
- (6) 本件に係る情報公開請求があった場合は、綾瀬市情報公開条例に基づき、提出書類を公開する場合がある。
- (7) プロポーザルは、提案の選定を目的に実施するものであり、契約する業務においては必ずしも提案内容に沿って実施するものではない。（綾瀬市の指示のもと変更又は修正を加える場合がある）。

- (8) 提案書の記述に、特許権など法律に基づいて保護される第三者の権利の対象となっているものを使用した結果、生じた責任については、参加者が負うものとする。
- (9) 本件の契約締結日の属する年度における歳出予算が成立しなかった又は削除があった場合は、契約の締結をしないものとし、業務内容・仕様の協議や準備等に係る費用についても、すべて受託候補者が負担するものとする。
- (10) この要領に定めるもののほか、必要な事項については委員会が定める。

11 事務局（問い合わせ先）

綾瀬市情報政策課 DX推進担当（綾瀬市役所事務棟2階）

所在地：〒252-1192 神奈川県綾瀬市早川550番地

Eメール：wm.705635DX@city.ayase.kanagawa.jp