

住民問い合わせ対応 AI チャットボットサービス 導入業務に関する提案者募集要項

1. 業務名

住民問い合わせ対応 AI チャットボットサービス導入業務

2. 業務内容

労働人口の減少や住民ニーズの多様化に伴い、当市においても限られた職員・予算で、住民サービスを維持・向上する必要がある、そのためには、人工知能（AI）の活用が期待されている。

今回、AI を活用して、住民からの問い合わせ対応を自動応答させるサービスを導入することで、住民からの問い合わせチャネルを増やして利便性を向上するとともに、当市職員の問い合わせ対応時間の縮減を図ることを目的とする。

詳細については、「住民問い合わせ対応 AI チャットボットサービス導入業務に関する提案仕様書（以下「提案仕様書」という。）」のとおり。

3. 選定方式

公募型のプロポーザル方式により提案書を求め、提案内容、提案価格、プレゼンテーション等の評価基準をもとに評価・審査し、企画力、技術力、創造性、専門性、実績等において最も適した契約予定事業者を選定する。

4. 契約期間

初期構築：契約締結日の翌日から令和3年2月28日まで

サービス利用：令和3年3月1日から令和3年3月31日まで

※上記の期間以降も、AI チャットボットサービスの利用について、本件の受託事業者と随意契約する予定がある。ただし、次年度以降については各年度の予算が市議会での議決を経ることが契約締結の条件となる。

5. 提案限度額

令和2年度：2,678,500円（税込）

（令和2年度内訳額）

初期構築費：2,310,000円（税込）

サービス利用料：368,500円（税込）

令和3年度以降：4,422,000円（税込）／年

※1. 導入に必要な全ての費用（教育研修等も含む）を含めた提案とすること。

※2. 提案額が提案限度額（内訳額を含む）を超過している場合は失格とする。

※3. サイト公開後の運用、保守等にかかる業務も本件の受託事業者と随意契約する予定である（ただし、各年度の予算が市議会での議決を経ることが契約締結の条件となる）ため、令和5年度末までの3年間のランニングコストについても提案すること。（総額ではなく、1年ごとの契約金額がわかるようにしておくこと）。

6. 提出に係る参加資格要件

プロポーザルへの参加を希望する者は、次に掲げる資格要件を全て満たさなければならない。ただし、契約締結までの間に、以下の参加資格要件を有しなくなった場合は、その時点で失格とする。

- (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者であること。
- (2) 会社更生法(平成 14 年法律第 154 号)第 17 条の規定に基づく更生手続き開始の申立て又は民事再生法(平成 11 年法律第 225 号)第 21 条の規定に基づく再生手続き開始の申立てがなされていない者であること。
- (3) 暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律(平成 3 年法律 77 号)第 2 条第 2 号に掲げる暴力団及びそれらの利益となる活動を行う者でないこと。
- (4) 法人の場合は、法人税や消費税等を、個人の場合は所得税や消費税等を完納していること。
- (5) 西宮市から指名停止を現に受けていない者であること。
- (6) 専門技術者等、十分な業務遂行能力を有し、適正な執行体制を有していること。
- (7) 本市の指示に柔軟に対応できること。

※1. 「西宮市指名競争入札参加資格者名簿」への登載は参加資格要件とはしないが、登載されていない法人の場合は、印鑑証明書、納税証明書(国税等、西宮市内に本店(本社)を有する場合は市税)、商業登記履歴事項全部証明書を提出すること。

※2. 再委託先についても同様の参加要件を満たすこととし、いずれかが参加資格要件を有しなくなった場合は、その時点で失格となる。また、再委託先が「西宮市指名競争入札参加資格者名簿」への登載がない場合の取り扱いは上記※1と同様とする。

7. 全体スケジュール

項目	日程(予定)	備考
①募集開始(ホームページ)	令和 2 年 10 月 8 日(木)	
②質問受付	令和 2 年 10 月 8 日(木)~10 月 16 日(金)	
③質問回答日	令和 2 年 10 月 23 日(金)	
④提案書等の提出期限	令和 2 年 10 月 30 日(金)	
⑤1 次審査: 書面審査(予定) 及びヒアリング(必要な場合)	令和 2 年 11 月 2 日(月)~11 月 13 日(金)	
⑥2 次審査: プレゼン(予定)	令和 2 年 11 月 16 日(月)	
⑦契約予定業者内定	令和 2 年 11 月 下旬	
⑧内定結果通知(予定)	令和 2 年 11 月 下旬	
⑨契約締結(予定)	令和 2 年 12 月 中旬	

8. 質問等の受付

提案仕様書等の内容について質問がある場合は、質問書(様式第 5 号)を以下の期限までに電子メールで提出すること。なお、質問書の送信後は必ず担当者へ電話連絡を行うこと。

- (1) 提出期間

令和 2 年 10 月 16 日(金) 17 時 30 分 必着

※提出期限を過ぎたものは一切受け付けない。

(2) 提出先

質問書を電子メールにて「9 (7) 提出先」へ提出すること。

(3) 回答方法

各質問については随時、個別回答（質問回答書（様式第 11 号））を電子メールにて行う。併せて、質問及び回答を一覧表にまとめ、本市 HP 上で公開する。

9. 参加申込・提案の提出について

本業務のプロポーザルへの参加を希望される方は、下記のとおり「参加申込書」等を西宮市情報企画課に郵送又は持参により提出すること。

(1) 提出書類（参加申込書）

提出書類	様式	提出部数
①参加申込書	様式第 1 号	1 部（原本）・4 部（写し）
②会社概要	様式第 2 号	4 部
③受注及び納入実績	様式第 3 号	10 部（うち社名等抜いたものを 6 部）
④委任状	様式第 4 号	1 部（原本）・4 部（写し）

(2) 提出書類（提案書）

提出書類	様式	提出部数
①提案書	様式任意	10 部（うち社名等抜いたものを 6 部）
②作業工程表	様式任意	10 部（うち社名等抜いたものを 6 部）
③機能・非機能要件一覧表 （データ含む 別途配付）	様式第 6-1 号 様式第 6-2 号	10 部（うち社名等抜いたものを 6 部）
④データセンター仕様書 （セキュリティ要件等）	様式任意	10 部（うち社名等抜いたものを 6 部）
⑤見積書	様式第 7 号	1 部（原本）・4 部（写し）
⑥総括技術者業務経歴書	様式第 8 号	10 部（うち社名等抜いたものを 6 部）
⑦主任技術者業務経歴書	様式第 9 号	10 部（うち社名等抜いたものを 6 部）
⑧業務の実施体制 ※1	様式第 10 号	10 部（うち社名等抜いたものを 6 部）
⑨その他提案書の記載事項に 関連する資料	様式任意	10 部（うち社名等抜いたものを 6 部）

※1. 再委託を予定している場合は、併せて情報処理関連業務委託に関する一般仕様書（Ver.4.6）別紙様式 1 再委託承認申請書を添付すること。ただし、委託番号欄は空欄とすること。

(3) 提出書類の作成要領及び注意点

ア 上記（1）及び（2）①～⑧の提出書類は漏れなく提出すること。また、以下をよく読んだ上で記載すること。

- イ 原則として A4 サイズ横書き（横置き上綴り）とし、A3 の場合は A4 サイズに折り込むこと。
- ウ 提案書は、表紙と目次を除いて A4 サイズ片面印刷で 30 枚以内とする。また、全て A3 もしくは A4 と A3 の混合も可とするが、A3 サイズ 1 枚あたり A4 サイズ 2 枚と換算する。
- エ 提案書をプレゼンテーションにおける資料とする。
- オ 提案書にはトップページや各ページのデザインのイメージがわかる資料を添付すること。
- カ 提案書において、写真、イラスト、イメージ図の使用は可とする。
- キ 上記（1）及び（2）の提出書類で社名等抜いたものについては、社名を「●●」とするなど、提案者が特定されないように作成すること。
- ク 見積書は封筒に入れて封印し、封筒表面に応募社名を記入の上、提出すること。また、見積書には算出根拠を別紙として添付すること。

（4）2次審査（プレゼンテーション）についての進め方

2次審査は、審査委員へのプレゼンテーションと質疑応答を予定している。提出した提案書に沿ってプレゼンテーションを実施するとともに、実際の動作（ユーザー画面、管理画面等）についてのデモを実施すること。

（5）見積書（様式第7号）

見積り範囲は、AIチャットボット導入に伴うに必要な全ての費用を計上すること（消費税抜金額を記入のこと）。

提案内容のうち、下記の①～③がそれぞれわかるようにすること。

- ①初期構築費用
- ②サービス利用料
- ③その他経費

（6）提出期限

令和2年10月30日（金）17時30分 必着

受付時間：9時00分～17時30分

※土日祝及び受付時間外、提出期限を過ぎたものは一切受け付けない。

（7）提出先

西宮市情報企画課 担当:迫田(さこだ)・松浦(まつうら)

所在地：〒662-8567 兵庫県西宮市六湛寺町10番3号

3階 情報企画課

Tel : 0798-35-3524 e-mail : jyosys@nishi.or.jp

（8）その他の留意事項

- ア 提出書類は一応募者につき一提案とする。
- イ 提出に要する諸費用は全て提出者の負担とする。
- ウ 提出書類の著作権は、提出者に帰属する。
- エ 提出書類の提出後、差し替え及び追加等は認めない。

- オ 提出書類に記載された予定技術者等は契約後に原則変更できないものとする。
- カ 提出書類は返却しない。
- キ 提出書類は西宮市情報公開条例に基づき、一部公開されることがある。
- ク 提案に係るプレゼンテーションの実施については、提出書類を確認ののち、事務局より連絡する。
- ケ 業務に関わる技術者（総括又は主任）は、プレゼンテーションに参加することとする。

10. 提案者の選定について

「9 参加申込・提案の提出について」により、「参加申込書」等を提出した事業者については、「6 提出に係る参加資格要件」を満たしているか、提出書類に不備がないかの審査を行い、選定した結果を通知する。

11. 審査及び選考等

(1) 審査の流れ（「7 全体スケジュール」 ⑤～⑥参照）

ア 1次審査：書面審査（書類内容ヒアリング）

原則として、応募数が5者を超えた場合は、提出書類の内容を審査（ヒアリング）した上で、提出書類、見積額等、客観的審査基準により上位5者程度を選考する。応募数が5者以下の場合は、提出書類の内容を審査した上で2次審査の対象者とする。

イ 2次審査：プレゼンテーション

1次審査を通過した提案者によるプレゼンテーションを実施し、審査委員会によって審査する。

(2) 審査項目と評価対象

審査項目	評価対象	配点割合
機能・非機能要件	機能・非機能要件一覧表（様式第6号：システム環境、性能要件、セキュリティ、運用、保守、検索機能等）	40
類似事業の実績 業務の推進体制	類似業務の受注及び納入実績（様式第3号：類似サービス導入の受注及び納入実績）、作業工程表（様式任意）、業務の推進体制（様式10号：業務の実施体制）等	10
価格評価	見積書（様式第7号：AIチャットボット導入および運用に係る令和5年度末までの必要な全ての費用）	10
総合評価	提案書及びプレゼンテーション	40
合 計		100

(3) 審査方法及び選定結果

ア 審査委員会は市職員で構成する。

イ 各種要件、価格、類似事業の実績及び業務の推進体制に関する評価点は事務局が提出書類により審査・算出し、総合評価の評価点は審査委員会により審査・算出する。

ウ 評価点の合計が最も高い提案者を契約予定事業者とする。

- エ 最も高い評価点を獲得した提案者が複数いた場合は、審査委員会の議決により選定する。
- オ 参加者が1者になった場合でも評価を行い、審査委員会で対応を協議する。
- カ 選定結果については、全ての提案者に対して個別に文書（様式第12号又は様式第13号）で通知する。

（4）契約予定事業者選定後について

所管課と契約予定事業者は、業務内容等について提案書をもとに協議し、その内容を決定する。その後、契約の準備が整った段階で契約を締結する。契約にあたっては、原則本市が定めた契約書を使用する。本市のホームページで閲覧できるので、事前に記載内容を確認しておくこと。（<https://www.nishi.or.jp/jigyoshajoho/keiyaku/kisoku/keiyakusho.html>）

（5）失効及び無効

以下のいずれかに該当する場合は、選定の前後を問わず失格とする。

- ア 提出期限、提出先、提出方法に適合していない場合
- イ 提案額が限度額を超えている場合
- ウ 提出書類に虚偽の記載があった場合
- エ 審査の公平性を害する行為や信義に反する行為があった場合
- オ 要件の必須項目で対応不可の項目があった場合

12. 本提案募集についての問い合わせ先

西宮市情報企画課 担当:迫田(さこだ)・松浦(まつうら)

所在地：〒662-8567 兵庫県西宮市六湛寺町10番3号

3階 情報企画課

Tel : 0798-35-3524 e-mail : jyosys@nishi.or.jp

以上