

銚田市 AI チャットボットサービス導入に係る企画提案実施要領

1. 趣旨

少子化・高齢化とそれに伴う人口減少については、銚田市を取り巻く社会経済環境にも大きな影響を及ぼしています。特に、生産年齢人口の減少によって銚田市の職員構成にも変化が生じており、働き方改革と ICT の積極的な活用を推進し、業務の抜本的な見直しと合理化・効率化によって、住民サービスの維持とさらなる向上を図っていくことが求められています。

また、現在、住民からの問合せ対応に際し、電話対応やホームページによる情報提供を行っているところですが、住民のライフスタイルや行政へのニーズの多様化に伴い、次のような課題が見られます。

- 電話対応時間が開庁時間帯に限られ、住民の多様なライフスタイルに対応できない
- 電話応対者により、回答内容に差異が生じること
- ホームページに掲載している情報においては、検索方法等により、閲覧者が知りたい情報にたどり着けないケースもあること

これらの課題を解決するため、AI を活用した自動応答システム（AI チャットボットサービス）を導入することにより、問合せ対応業務の省力化を図るとともに、住民からの問合せに 24 時間 365 日対応可能な環境を実現し、業務効率化と住民サービスの向上を目指すものです。

2. 業務概要

(1) 業務名

銚田市 AI チャットボットサービス導入業務

(2) 業務の仕様

別添 1「銚田市 AI チャットボットサービス導入業務仕様書」のとおり

(3) 履行期間

サービス構築業務：契約締結日から令和 7 年 1 0 月 3 1 日まで

運用・保守業務：令和 7 年 1 1 月 1 日から令和 1 2 年 1 0 月 3 1 日まで

3. 提案上限額

予算上限額 金 9,570,000 円以内（消費税および地方消費税を含む）

うち 構築業務 上限額

金 1,650,000 円以内（消費税および地方消費税を含む）

うち 運用・保守業務 上限額

金 7,920,000 円以内（消費税および地方消費税を含む）

4. 担当窓口

銚田市役所 政策企画部 政策秘書課 担当者名：山田

〒311-1592 茨城県鉾田市鉾田 1444-1

電 話：0291-33-2111

F A X：0291-32-4443

メール：hisho@city.hokota.lg.jp

5. スケジュール

(1) 公募要項の公表	令和 7 年 6 月 2 日 (月)
(2) 質問の受付締切	令和 7 年 6 月 6 日 (金)
(3) 質問に対する最終回答	令和 7 年 6 月 11 日 (水)
(4) 参加表明書提出期限	令和 7 年 6 月 18 日 (水)
(5) 企画提案書、見積書提出締切	令和 7 年 7 月 2 日 (水)
(6) プレゼンテーション審査	令和 7 年 7 月中旬
(7) 最終審査結果の通知	令和 7 年 7 月下旬
(8) 契約締結	令和 7 年 8 月 (月上旬頃)

6. 参加資格

公告日現在、次の各号の全ての要件を満たすものとする。

- (1) 提供する AI チャットボットサービスは、過去5年以内に地方公共団体において導入又は運用実績を有するものであること。また、住民向けの複数分野を対象としたサービスとして導入した実績であり、提案事業者自身が導入した実績に限る。なお実証実験、実証導入は実績に含まないものとする。
- (2) 茨城県又は鉾田市の指名停止基準に基づく指名停止の措置を受けていない者であること。
- (3) 地方自治法施行令第167条の4の規定に該当しないものであること。
- (4) 破産法の規定に基づく破産の申し立て、会社更生法の規定に基づく更生手続き開始の申し立ておよび民事再生法の規定に基づく再生手続き開始の申し立てがされていないものであること。
- (5) 当該業務を円滑に遂行するために必要な組織、人員、資金等の経営基盤を有する者であること。
- (6) 鉾田市暴力団排除条例（平成23年鉾田市条例第13号）第2条第1号又は同条第3号に規定する者でないこと。
- (7) 事業所（本社、支店、営業所等）が茨城県内にあること。
- (8) 一般財団法人日本情報経済社会推進協会の ISMS 適合性評価制度の認定を受けていること。

7. 質問書の提出及び回答

- (1) 質問書の提出
 - (ア) 提出期限 令和7年6月6日（金）午後5時
 - (イ) 提出書類 質問書（様式2）
 - (ウ) 提出方法 電子メールにて送付すること

(2) 質問への回答

(ア) 回答期限 令和6年6月11日(金)午後5時

(イ) 回答方法 参加の意思確認を行ったすべての業者にメールにて回答する

8. 参加表明書及び辞退の提出

企画提案の参加を希望する者は、参加表明書(様式1)に必要事項を記入し提出すること。また、参加表明書提出後に提案を辞退する場合は、提案書の提出期限までに辞退届(様式3)を提出すること。

(1) 参加表明書提出期限

令和7年6月18日(水)午後5時

(2) 提出書類

(ア) 参加表明書(様式1)

(イ) 会社概要及びAIチャットボット導入実績書(任意様式)

(3) 提出物について書類

(ア) 参加表明書(様式1)

様式1に署名と代表者印を押印し提出すること。

(イ) 会社概要及びAIチャットボット導入実績書(任意様式)

会社概要、AIチャットボット導入実績が分かる書類を任意様式にて提出すること。なお、AIチャットボット導入実績は、地方公共団体においてAIチャットボット構築業務の実績を直近20件まで(5年以内)記載すること。

(4) 提出方法

「4. 担当窓口」に事前に電話連絡のうえ、持参又は郵送により提出すること。なお、郵送の場合は提出期限までに必着のこと。

9. 企画提案書の提出

(1) 提出期限

令和7年7月2日(水)午後5時

(2) 提出書類

(ア) 企画提案書 正本1部、副本5部及び電子データ

(イ) 見積書 正本1部、副本5部及び電子データ

(3) 提出物について

(ア) 企画提案書

企画提案書は、下記の項目番号に従い、記載すべき事項内容に基づいて作成すること。

企画提案書形式は、A4サイズ横書き(横置き上綴り)とし、30ページ(表紙・目次を除く)を上限とする。

番号	項目	記載すべき事項
1	会社情報	会社情報について、以下の点を踏まえて記述すること。 ①会社概要

		②運用体制
2	構築実績	構築実績について、以下の点を踏まえて記述すること。 ①提案内容と同様のサービス構築の実績（過去5年以内）
3	提案サービスの特徴	提案サービスの特徴について、以下の点を踏まえて記述すること。 ①提案サービスの考え方・基本的な特徴
4	A I を利用したシステム	A I を利用したシステムについて、以下の点を踏まえて記述すること。 ①A I 利用システムの特徴 ②AI の学習形式
5	サービス提供環境	サービスの提供環境について、以下の点を踏まえて記述すること。 ①24 時間 365 日の稼働かつ高い可用性 ②セキュリティ ③緊急時連絡体制
6	利用環境	利用環境について、以下の点を踏まえて記述すること。 ①パソコン、タブレット、スマートフォンでの利用 ②L I N E 連携及び連携サポート
7	提案サービス機能	以下の内容について記述すること。 ①自由な文字入力による問合せ ②回答を絞り込むための選択肢表示 ③利用者による回答満足とアンケート機能 ④多言語対応 ⑤指定するキャラクター画像への変更
8	スケジュール	以下の内容について記述すること。 ①契約から公開までのスケジュールについて
9	サービス利用準備の流れ・役割分担	以下の内容について記述すること。 ①構築時における提供可能な対象分野数、標準 QA データ数 ②鉾田市独自の QA 登録方法 ③初期 QA データ作成・確認作業における職員の作業負担軽減策 ④公開までの流れと役割分担
10	サービス運用・保守の流れ・役割分担	以下の内容について記述すること。 ①QA の修正、追加における職員の負担軽減策 ②回答精度向上におけるサポート支援 ③月次レポート ④管理画面機能
11	その他	AI チャットボットサービス周知における有益な追加提案

(イ) 見積書

本業務の一式についての見積りを提出すること。(任意様式)

AI チャットボット構築費用、及び令和7年11月1日から令和8年3月31日まで5ヶ月間のランニングコストのそれぞれの内訳がわかる見積書も提出すること。

消費税及び地方消費税に係る課税事業者であるか免税事業者であるかに関わらず、見積金額には消費税額を加算すること。

(4) 選出方法

持参又は郵送。なお、郵送の場合は提出期限までに必着のこと。

10. 審査・選定

本プロポーザルは、公募型プロポーザルとして企画提案審査方式で実施するものとし、事業者からの提案を審査委員が審査し選定する。

(1) プレゼンテーション審査

参加条件を満たした事業者を対象にプレゼンテーション及び質疑応答を実施する。提案書に沿って説明を受けて、その内容に基づき評価することとする。なお、説明に際しては、制限時間内で審査基準に基づき評価点(500点満点)を算出する。

(ア) 実施日 令和7年7月中旬

会場等の詳細については、企画提案書受領後に文書にて通知する。

(イ) 使用機材

プロジェクター、スクリーン、電源(延長コンセント)は銚田市が準備する。

その他の機材については、提案者において用意すること。

(ウ) 時間配分

プレゼンテーションおよびデモンストレーション 30分間(時間配分は任意とする)。

質疑応答 15分間

(エ) 優先交渉権者の選定

プレゼンテーション審査の評価点が最も高い者を最優秀提案者とし、優先交渉権者とする。最終選考結果は、各業者宛てに文書で通知する。

(オ) その他

参加者が1者の場合においても審査を実施するものとし、その場合総合評価点が60%以上でなければ交渉権者として認めないものとする。

11. 失格要件

次のいずれかの要件に該当する場合は、失格とする。

- (1) 実施要領等にした参加者に必要な資格のない場合
- (2) 企画提案参加申込書等に虚偽の記載をした場合
- (3) 同一の参加者が、二つ以上の提案書を提出した場合
- (4) 見積書に記載した金額が、本市の設定する予算限度額を超えた場合

1 2. その他事項

その他事項は次のとおりとする。

- (1) 提案に係る一切の費用は、参加者の負担とする。
- (2) 提出された書類は、返却しないものとする。
- (3) 最優秀提案者に選定された者と契約締結の交渉を行う。ただし、当該交渉が不調の場合は、次に評価点の高い者から順に契約締結の交渉を行う。
- (4) 本要領に定めのない事項ならびに疑義が生じた場合は、協議により定める。

以上