

相模原市 AI を利用した対話型案内サービス提供等業務委託に係る 公募型プロポーザル実施要領

1 本要領について

AI を利用した対話型案内サービス提供等業務委託に係る公募型プロポーザル実施要領(以下「実施要領」という。)は、AI を利用した対話型案内サービス提供等業務委託に係る受託事業者の選考について、必要な事項を定めるものとする。なお、実施要領では、受託事業者の候補者を「受託候補者」、市を「発注者」と表現する。

2 契約の締結

契約の締結については、企画提案の結果、採用された事業者と地方自治法施行令167条の2第1項第2号に基づき、随意契約を締結するものとする。

3 事業の目的

相模原市 AI を利用した対話型案内サービス提供等業務(以下「本業務」という。)は、AI を活用し、市民からの問合せに対して的確かつ迅速な情報提供を自動的に行うことにより、市民サービスの向上および本市職員の業務効率化を図ることを目的とする。

また、本市公式ホームページ等と連携し、必要な情報を適切に参照・提供できる環境を整備することで、市民が必要な情報へ円滑に到達できる仕組みを構築し、問合せ対応の高度化および効率化を実現することを目的とする。

4 業務内容

別紙「AI を利用した対話型案内サービス提供等業務仕様書」のとおり

5 履行期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

※市が別途指定する公開予定日までに構築、設定、動作検証および受入対応を完了し、サービスを稼働可能な状態とすること。

※サービスの市民向け公開予定日は令和8年10月1日を想定する。正式な公開日は契約締結後、市と受託者が協議の上で決定する。ただし、令和8年12月31日を超えないものとする。

6 委託事業費の予算(限度額)

1,485,000円(消費税および地方消費税を含む。)

※令和8年度分として、契約金額の上限額であり、この金額での契約を保証するものではない。ただし、見積書の金額が限度額を超えた場合は、その者の提案は無効とする。

※予算成立その他の必要な手続きを前提として、システム稼働に係る利用料、保守費等については、年度毎の随意契約とし、年度毎に契約金額を支払うものとする。

※令和9年度の参考額については、12か月分の2,970,000円(消費税および地方消費税を含む。)を上限とする。

7 その他

本企画提案の結果、選考された事業者と契約を締結する際には、本市を発注者、選考された事業者を受注者として、次の(1)～(4)を踏まえて契約を締結するものとする。

- (1)受託候補者は、業務の内容および範囲について発注者と十分打合わせを行い、協議の上、決定するとともに、業務の目的達成に努めること。
- (2)受託候補者は、定期的に業務の進捗状況を発注者に対して報告する打合せの場を設けるとともに、打合せの際はその内容を記録し、発注者へ提出すること。
- (3)本業務の公共性に鑑み、受託候補者は透明性、公平性を確保して業務に当たること。

- (4)個人情報の保護については、相模原市の定める個人情報保護条例および関係法令等を遵守する。
(関連ページ
<https://www.city.sagamihara.kanagawa.jp/shisei/shikumi/1005779/index.html>)。

8 資格要件

(1)基本的要件

- ・ 地方自治法施行令第167条の4の規定に該当しない者。
- ・ 相模原市競争入札参加資格者指名停止等措置要綱(平成8年4月1日施行)に基づく指名停止期間中でない者。
- ・ 企画提案書の提出者が個人である場合には、その者が、相模原市暴力団排除条例(平成23年相模原市条例第31号。以下「市暴力団排除条例」という。)第2条第4号に規定する暴力団員等(以下「暴力団員等」という。)と認められないこと、または、法人等(法人または団体をいう。)である場合には同条第5号に規定する暴力団経営支配法人等と認められないこと。
- ・ 神奈川県暴力団排除条例(平成22年神奈川県条例第75号。以下「県暴力団排除条例」という。)第23条第1項に違反したと認められないこと。
- ・ 県暴力団排除条例第23条第2項に違反したと認められないこと。
- ・ 市暴力団排除条例第7条に規定する暴力団員等と密接な関係を有すると認められないこと、または参加する者の支店若しくは営業所(常時業務の契約を締結する事務所をいう。)の代表者が、暴力団員等と密接な関係を有すると認められないこと。

(2)相模原市契約規則に基づく競争入札参加資格者名簿への登載

契約規則第3条の3に定める競争入札参加資格者名簿に登載されていること、または同資格認定申請中であること。

(3)業務実績等

国、地方公共団体または民間から、類似業務を受託または実証実験を実施した実績があること。

9 スケジュール

令和8年7月28日(火) 手続き開始の公示

8月 3日(月) 「参加表明書」受付締切(午後5時)

8月 4日(火) 参加資格結果通知

8月 4日(火) 質問締切(午後5時)

8月 5日(水) 質問回答期限

8月 7日(金) 「企画提案書」の提出締切(午後5時)

8月14日(金) 事前審査結果通知(※提案者が5者を超えた場合)

8月20日(木) プレゼンテーション・ヒアリング実施【予定】※詳細は、別途案内する。

8月下旬以降 選考結果通知、公表

8月下旬以降 契約

10 企画提案への参加表明書について

企画提案への参加を希望する場合は、次の(1)～(3)に従い、参加表明書等を提出すること。

(1)提出書類

- ・ 参加表明書(様式1) 1部
- ・ 会社概要書(様式2) 1部
- ・ 業務実績届出書(様式3) 1部
- ・ 令和8年度競争入札参加資格者名簿登載に向けた手続き書類の写し等(提出時点で名簿に登載されていない場合)

(2)提出期限・提出方法

令和8年8月3日(月)午後5時までに、原本を郵送または持参にて提出すること。

(3)提出先

相模原市役所 市長公室 政策部 広聴課

住所:〒252-5277 相模原市中央区中央2-11-15 本館1階

E-mail アドレス:kocho@city.sagamihara.kanagawa.jp

(4)資格確認通知

令和8年8月4日(火)までに FAX にて通知する。

11 企画提案書について

企画提案を行う場合は、次の(1)～(3)に従い、企画提案書を提出すること。

(1)作成方法

企画提案の内容は、仕様書の内容を基に、評価基準に沿って作成すること。なお、本実施要領において記載された事項以外の内容を含む企画提案書については、提案を無効とする場合があるので注意すること。

・「企画提案書(任意様式)」を作成し、正1部、副9部提出すること。

・「機能要件等一覧表(別紙)」を作成し、正1部、副9部提出すること。

※正1部には企業名を記載すること。

※副9部については、企業名を記載しないこと。

※ワードまたはパワーポイント形式により作成し、文字の大きさは10.5ポイント以上、ページの枚数は審査基準の評価項目「1 基本的な考え方」から「6 類似業務実績・追加提案」までで10枚以内(表紙は含まない。)とし、図表などを用いることも可能とする。

・本業務に係る参考見積書(様式4.内訳書を添える)を正1部提出すること。

※見積書は選考の参考として使用するものであり、予算担保するものではない。

※企業名を記載すること。

(2)提出期限・提出方法

令和8年8月7日(金)午後5時までに原本を郵送または持参にて提出すること。

(3)提出先

10(3)の提出先と同じ

(4)プレゼンテーション・質疑応答の実施

ア 日時および場所

令和8年8月20日(木)に対面方式により実施予定

※詳細は、別途案内する。提案者が5者を超えた場合は、事前審査による選定を行う。

イ 実施方法

(ア)プレゼンテーション・質疑応答は対面で実施することとし、企画提案書および補足説明は各者30分以内にプレゼンテーションを行うこと。この際、システムの操作性および運用方法、AI回答品質、情報セキュリティについて重点的に説明をすること。出席者は3名までとする。なお、プレゼンテーション終了後に質疑応答の時間を別に設ける。

(イ)プレゼンテーションの説明は本業務担当責任者(プロジェクトリーダー等)が主に行うこと。

(ウ)プレゼンテーションは提出済みの企画提案書を基に行うこと。

(エ)プレゼンテーションの際、プロジェクターに映写し、システムの説明をすることは差し支えない。なお、HDMI ケーブル、プロジェクター、スクリーン、電源は市で用意するが、インターネット回線、PC 等は参加者が用意すること。

(オ)プレゼンテーションにおけるシステムの操作性および運用方法、AI 回答品質、情報セキュリティについては、実際の操作画面またはデモ環境等を提示しながら、次の流れを説明すること。

【市民向け対話画面】

① 市民向け対話画面における質問入力および回答表示

② 曖昧な質問、単語や短文または口語的な質問に対する追加質問もしくは候補提示

③ 本市公式ホームページ等を根拠とした回答、関連URLの表示

④ 回答困難時における回答抑止ならびに担当部署、問合せ先または有人対応先への案内

【職員向け管理画面】

- ⑤ 管理画面へのログイン
- ⑥ 回答履歴、質問ログ、参照した根拠および未解決質問の確認
- ⑦ 誤回答候補、低評価回答または改善対象回答の確認
- ⑧ ナレッジソース、参照情報または改善対象回答の登録、修正および除外
- ⑨ 回答改善またはナレッジ更新から回答への反映までの操作
- ⑩ 利用状況、問合せ傾向等の集計・出力

ウ 注意事項

(ア)企業名が特定および推定されないプレゼンテーションとすること。

(イ)指定時間に遅れるなど、プレゼンテーションを実施できなかった場合は、原則として失格とする。ただし不測の事態で指定時間に遅れた場合はその限りでない。

(5)選考体制

- ・選考に当たり、公正かつ公平な審査を期すことを目的に、評価委員会(以下「委員会」という。)を設ける。なお、委員会の庶務は、広聴課で担当する。
- ・委員会は、非公開とする。

(6)選考方法

受託候補者が提出した企画提案書等より評価を行い、評価の視点の項目ごとに点数をつける。各委員の点数を平均し、合計した点数で順位付けを行う(合計得点が配点合計の60%を下回る場合には不適格とみなす)。なお、同点など順位付けを明確にする必要がある場合は、委員の投票で決定する。なお、平均の際には小数点以下第2位を四捨五入し、小数点以下第1位までとする。

提案者が1者のみである場合であっても、審査を実施する。

提案者が5者を超えた場合は、点数の採点を事務局が行い、(8)評価基準のうち「2 機能性・操作性・AI 回答品質」の点数により上位5者を選定し、その者を対象としてプレゼンテーション審査を実施する。この場合の選定結果は、令和8年8月14日(金)までに書面(電子メールおよびFAX)により通知する。

(7)選考通知

- ・企画提案書を提出した者の中から、合計点が最上位であるものを1者選考する。
- ・選考された者には、書面(電子メールおよびFAX)により通知する。また、選考されなかった者に対しても、選考されなかった旨を同じく通知する。
- ・企画提案の審査結果については、後日、全ての提出者に対し、書面(FAX)にて通知する。
- ・審査結果に対する異議申し立ては認めない。

(8)評価基準

評価基準は、以下のとおりとする。

区分	評価項目	評価の視点	配点
企画 提案 書	1 基本的な考え方	・業務の目的を適切に理解し、本業務の趣旨に即した提案となっているか。	30
		・市民サービスの向上に資する提案となっているか。	
		・本市職員の業務負担軽減および実運用を考慮した提案となっているか。	
	2 機能性・操作性・AI 回答品質	・必須機能を充足し、任意機能または追加提案を含め、本業務に有効な提案となっているか。	80
		・曖昧な質問や口語的な質問に対し、意図把握、追加質問、候補提示等により、適切に案内できる提案となっているか。	
		・回答の正確性、誤回答抑制、根拠提示、関連URL表示等、自治体業務に適した回答品質確保の考え方が具体的に示されているか。	
		・市民にとって分かりやすく、親しみやすく、継続的な利用を促す画面構成、表示、操作性および利用導線となっているか。	
		・職員にとって分かりやすい管理画面構成、表示、操作性並びにログ確認、分析およびナレッジ管理のしやすさが確保されているか。	
		・本市公式ホームページ等との連携、検索導線の工夫、回答困難時における担当部署、問合せ先または有人対応先への案内方法が具体的に示されているか。	
	3 構築スケジュールおよび業務体制	・作業工程が明確であり、現実的かつ実行可能なスケジュールが提案されているか。	20
		・本業務に携わるメンバーが提案システムに関して十分な経験を有し、安定的な業務遂行が期待できる体制となっているか。	
		・日常的な問合せ対応、障害時対応その他必要な支援体制が具体的に示されているか。	
	4 導入支援・継続改善	・本業務に沿ったマニュアルを作成し、職員が運用開始後に円滑に活用できるよう配慮されているか。	20
		・初期設定、ナレッジ整備・管理、既存情報の活用方法等について、本市職員の負担軽減に配慮した提案となっているか。	
		・利用ログ、未解決質問、満足度等を活用した継続的な分析、改善提案および応答品質向上の方法が示されているか。	
	5 保守・情報セキュリティ	・安定的なサービス提供の具体的な実現方法が示されているか。なお、障害発生時の対応方法、保守体制および問合せ対応体制等を含む。	50
		・個人情報保護、アクセス制御、ログ管理、情報セキュリティ対策等について、適切な方針および具体策が示されているか。	
		・高度なセキュリティ基準を満たすデータセンターまたはクラウド環境での運用が保証されているか。	
	6 類似業務実績・追加提案	・国、地方公共団体または民間における類似業務の導入・運用実績を有し、本業務を着実に履行できると認められるか。	20
		・音声対応、多言語対応数・翻訳品質、マルチモーダル対応、庁内活用、アバター表示その他、市民サービスの利便性向上または本市職員の業務効率化に資する、有効かつ実現可能性の高い追加提案があるか。	
計			220

12 質問の受付および回答

(1) 質問の受付

質問は、「質問票(様式5)」を作成のうえ、電子メールにて提出することとし、質問者の部署、氏名、電話およびFAX番号、電子メールアドレスを併記すること。

ア 受付方法

E-mail: kocho@city.sagamihara.kanagawa.jp

※電子メールの件名は「AI を利用した対話型案内サービス提供等業務委託に係る質問(企業名)」とすること。

イ 受付期間(締切日)

令和8年7月28日(火)～8月4日(火)午後5時

(2) 回答

ア 回答期限

令和8年8月5日(水) 午後5時

イ 回答方法

参加者全員に対して電子メールにより回答する。なお、参加者は市からのメールを受信後、回答内容を確認した旨、返信すること。

13 留意事項

(1) 企画提案の内容については、履行の義務が生じるものとする。

(2) 参加表明書および企画提案書の提出に関わらず、「辞退届(様式6)」を提出することにより、いつでも参加を辞退することができる。

ただし、企画提案書の選考後は原則として棄権することはできない。また、選考された権利を他者に譲渡することはできない。

(3) 参加を辞退した場合でも、これを理由として以後の本業務以外にかかる選考等について不利益な取り扱いを受けるものではない。

(4) 参加表明書および企画提案書の作成、提出およびプレゼンテーション、ヒアリングに関する費用はプロポーザル参加者の負担とする。

(5) 提出された参加表明書および企画提案書は選考以外に提出者に無断で使用しない。なお、採用された企業の参加表明書および企画提案書を公開する場合には、事前に企業の同意を得るものとする。

(6) 参加表明書および企画提案書提出後において、原則として企画提案書に記載された内容の変更を認めない。

(7) 提出を受けた参加表明書および企画提案書類の返却は行わない。

(8) 選考結果に対する異議申し立ては認めない。

(9) 業務内容の詳細および仕様書は、採用された企業と発注者との協議の上、決定する。

(10) 提案が採用されたことをもって、提案した全ての内容(仕様・価格等)の契約を保証するものではない。契約内容(仕様・価格等)については、発注者と協議を行い決定する。

(11) 契約保証金として、契約金額の10分の1に相当する額以上の額を契約時まで納付すること。ただし、契約規則第34条の規定に該当する場合、契約保証金を免除できるものとする。

(12) 以下に該当した場合は失格とする。

- ・ 参加表明書および企画提案書の提出に遅延した場合(プレゼンテーション、ヒアリングを実施する場合も同様)。
- ・ 参加表明書および企画提案書に虚偽の記載をした場合。
- ・ この文書に記載した諸条件に違反した場合。
- ・ その他、公正な選考に支障をきたすと認められる行為等、受託候補者としてふさわしくない行為があったと認められる場合。

以 上