

AI チャットボット導入業務
プロポーザル実施要領

令和5年7月

志布志市役所 総合政策課

【目次】

第1	業務の概要	3
1	業務名	3
2	目的	3
3	業務内容	3
4	契約期間	3
5	提案限度額	3
第2	応募に関する事項	4
1	参加資格	4
2	スケジュール	5
3	参加申込書の提出	5
4	質問および回答	6
5	企画提案書等の提出	7
6	企画提案書等の作成	7
第3	提案評価に関する事項	8
1	選考方法	8
第4	契約の締結	8
第5	その他	9
(別記) 1	評価基準表	10

第1 業務の概要

1 業務名

A I チャットボット導入業務

2 目的

第2次志布志市総合振興計画で、将来像として「未来へ躍動する創造都市 志布志」の実現に寄与するため、第4次志布志市情報化計画において、市民一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会を目指し、誰一人取り残されない、人にやさしいデジタル化によって、将来にわたって志布志市が豊かであるための社会づくりを推進し、今後も質の高い市民サービスを提供するために、従来の枠組みを抜本的に見直したスマート自治体への転換を目指すこととしている。

そのため、市民、事業者、行政が一つの輪となって、誰でも「簡単 (Simple)」で、「最良 (Best)」のサービスとなるよう協働で取り組み、様々な「相乗効果 (Synergy)」を生み出すことに繋がる「志布志(SBS)」の姿勢を形成し、人も地域も輝くまちとなるよう「デジタルでつなぐ 志(こころざし)の輪」を基本理念として、デジタル化を推進する。

A I チャットボットを導入することにより、住民や事業者からの問い合わせや相談等(庁外向け)に対して、限られた人員できめ細かいサービスを実現するため、24時間365日、誰でも簡単に問い合わせができる環境を提供する。

また、行政内部においても業務におけるQA等に活用(庁内向け)することにより、属人化の防止や業務の平準化、問い合わせに係る事務負担を軽減させ、人の力が真に必要なサービス強化へ繋げる。

3 業務内容

【別紙】「A I チャットボット導入業務仕様書」のとおり

4 契約期間

令和5年10月1日から令和6年3月31日まで

5 提案限度額

- | | |
|-------------|-------------------------------------|
| (1) 令和5年度 | 4, 6 4 2, 0 0 0 円 (消費税および地方消費税を含む。) |
| (内訳) | |
| ・ 初期構築業務 | 1, 2 1 0, 0 0 0 円 (消費税および地方消費税を含む。) |
| ・ サービス利用料 | 月額 5 7 2, 0 0 0 円 (消費税および地方消費税を含む。) |
| (2) 令和6年度以降 | 6, 8 6 4, 0 0 0 円 (消費税および地方消費税を含む。) |

※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。

※上記の期間以降も、A I 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。

第2 応募に関する事項

1 参加資格

次の条件のいずれにも該当し、志布志市において実施するプレゼンテーション等に参加できるものとする。

- (1) 志布志市物品又は役務の調達等入札参加資格審査要綱（平成 18 年志布志市告示第 15 号）第 3 条第 1 項の規定する入札参加資格を認められている者（以下、法人等）であること。なお、公募開始時点で認定されていない場合は、参加申込書の提出までに認定を受けること。
- (2) 経営状態が著しく不健全でないものであること。
- (3) 国又は地方公共団体との契約に関して指名停止措置を受けていない者であること。
- (4) 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。
- (5) 会社更生法（平成 14 年法律第 154 号）に基づく更生手続開始の申立て又は民事再生法（平成 11 年法律第 225 号）に基づく再生手続開始の申し立てがなされていない者であること。
- (6) 破産法（平成 16 年法律第 75 号）に基づく破産手続開始の申立てをしていないこと。
- (7) 自己又は自社の役員などが、次のいずれにも該当する者でないこと及び次のアからキまでに掲げる者が、その経営に実質的に関与していないこと。
 - ア 暴力団（暴力団員による不当な行為の防止などに関する法律（平成 3 年法律第 77 号）2 条第 2 号に規定する暴力団をいう。以下同じ）
 - イ 暴力団員（暴力団員による不当な行為の防止などに関する法律第 2 号第 6 号に規定する暴力団員をいう。以下同じ）
 - ウ 暴力団員でなくなった日から 5 年を経過しない者
 - エ 自己、自社若しくは第三者の不正な利益を図る目的又は第三者に損害を与える目的をもって暴力団又は暴力団員を利用している者
 - オ 暴力団若しくは暴力団員に対して資金などを提供し、又は便宜を供与するなど、直接的又は積極的に暴力団の維持運営に協力し、又は関与している者
 - カ 暴力団、または暴力団員と社会的に非難されるべき関係を有している者
 - キ 暴力団、または暴力団員であることを知りながら、これらを利用している者

(8)過去5年以内に、市、国、都道府県などの地方公共団体及び民間企業において、AIチャットボットの導入又はPoC (Proof of Concept) を合わせて10件以上履行し、現在も稼働中であること。

(9)プライバシーマーク、又は情報セキュリティマネジメントシステム (ISMS) の認定を受けていること。

※(2)～(6)については、連携協力企業など（参加する者と協力し、当該参加する者の責任の下に本業務の一部を行う者）があるときは、当該連携協力企業などにおいても同様とする。

2 スケジュール

項目	日程	備考
公募の開始	令和5年7月4日（火）	市ホームページ掲載
質問の受付	令和5年7月4日（火）～ 令和5年7月14日（金）午後5時	
質問の回答	令和5年7月20日（木）	順次、市ホームページへ掲載
参加申込	令和5年7月4日（火）～ 令和5年7月21日（金）午後5時	直接持参又は郵送（必着）
企画提案書等の提出	令和5年7月27日（木）～ 令和5年8月2日（水）午後5時	直接持参又は郵送（必着）
プレゼンテーション・審査	令和5年8月10日（木）	時間等詳細は電子メールにて通知
結果通知	令和5年8月21日（月）（予定）	
契約締結	令和5年9月中	

3 参加申込書の提出

(1) 提出期間

令和5年7月4日（火）から7月21日（金）（必着）

なお、閉庁日を除く午前9時から午後5時までに提出すること。

※書類の不備による再提出及び修正含む。

(2) 提出書類

このプロポーザルに参加を希望する場合は、次の書類を各1部提出しなければならない。

ア プロポーザル参加申込書（様式第1号）

イ 会社概要（任意様式）

ウ AIチャットボット導入受注実績調書（任意様式）

(3) 参加申込書類等の提出方法

上記提出書類について、直接持参又は郵送により志布志市総合政策課政策推進グループデジタル推進担当へ提出すること。

(4) 提出先

志布志市役所 総合政策課政策推進グループデジタル推進担当
〒899-7192 鹿児島県志布志市志布志町志布志二丁目1番1号

(5) 参加資格確認通知

参加資格の確認については、申請書等の提出期限日をもって行うものとし、参加資格がないと認めた場合には、電子メールにより通知する。

なお、参加資格を認めた者であっても、当該確認後に参加資格を満たさないことが明らかになったときは、当該参加資格を取り消すものとする。

(6) 参加辞退

参加申込書提出日以降に参加を辞退する場合、辞退届（様式第4号）を総合政策課へ事前に電話連絡の上、持参又は郵送して提出すること。

なお、すでに提出された書類は返却しない。

4 質問および回答

本プロポーザルに関して質問がある場合は、質問書（様式第5号）を電子メールにより提出すること。電子メールによる質問書以外での質問（メール本文内での質問、電話での問い合わせ等）については、一切回答しないものとする。

(1) 質問書の受付

ア 提出期間

令和5年7月4日（火）から令和5年7月14日（金）午後5時まで

イ 質問の送付先

志布志市 総合政策課政策推進グループデジタル推進担当

E-mail: digital@city.shibushi.lg.jp

なお、メールの件名は「【会社名】AIチャットボット導入業務質問書の送付について」とすること。

(2) 質問の回答

質問に対する回答は、令和5年7月20日（木）までに順次志布志市のホームページへ掲載する。

5 企画提案書等の提出

参加事業者は、以下のとおり選考に必要な書類（以下、提出書類）を直接持参又は郵送により提出すること。

なお、提案は1者につき1つの提案の提出に限る。

(1) 提出書類

提出書類	部数
1. 企画提出書（様式第2号）	1部
2. 企画提案書（任意の様式）	7部
3. 機能要件一覧表【別紙1】	7部
4. 企画提案書の電子データ（CD-R または DVD-R）	1枚
5. 見積書（様式第3号）	1部
6. 費用見積明細書（様式第6号）	1部

(2) 提案書などの提出

ア 提出期間

令和5年7月27日（木）から令和5年8月2日（水）（必着）

なお、閉庁日を除く午前9時から午後5時までに提出すること。

イ 提出場所

志布志市役所 総合政策課政策推進グループデジタル推進担当
〒899-7192 鹿児島県志布志市志布志町志布志二丁目1番1号

6 企画提案書等の作成

(1) 企画提案書などの作成

【別紙2】企画提案書作成要領に基づき作成すること。

(2) 見積書の作成

ア 見積金額は、見積もった契約金額の110分の100に相当する金額を記載するものとする。

イ 見積金額の算定基礎にかかるすべての費用を費用見積明細書（様式第6号）に記載すること。ただし、構築費用の合計金額は、4,642,000円以内（消費税および地方消費税を含む）とする。

第3 提案評価に関する事項

1 選考方法

選考は、志布志市プロポーザル方式実施規程に定める評価会が提案に関するプレゼンテーションの審査（非公開）によって行うものとする。

その際、プレゼンテーションの出席者は3名以内とし、管理責任者となる者は必ず出席すること。プレゼンテーションの時間は30分以内で、その後質疑応答（15分程度）を行うものとする。

なお、プレゼンテーションの実施は、令和5年8月10日（木）を予定しているが、時間等の詳細は令和5年8月2日（水）までに企画提案書等の提出を行った参加事業者に電子メールで通知するものとする。

(1) 評価

ア 評価は、別記1「評価基準表」により行うものとする。

イ 企画提案書及びプレゼンテーションによる評価の合計点が上位の者を受託候補者に決定し、次に得点の高かった者を次点の契約候補者として決定する。

ウ 最高得点を取得した者が2者以上ある場合は、見積金額の最も低い者を受託候補者とする。更に見積金額が同額である場合は、くじ引きとする。

エ 審査委員会において最低基準（基準点合計の6割）を設けることとし、最低基準を満たさなかった場合は、再度公募を行うものとする。

オ 参加事業者が1者の場合も審査は実施し、最低基準を満たす場合に限り、受託候補者とする。

(2) 選考結果

選考結果は、令和5年8月21日（月）（予定）以降、プレゼンテーションに参加した参加事業者に電子メールで通知し、市ホームページで公開するものとする。

(3) その他

プレゼンテーションにおいてパソコン、プロジェクター等を使用する場合は、志布志市総合政策課政策推進グループデジタル推進担当に事前に連絡すること。

なお、プロジェクター及びスクリーンは当市で準備するが、パソコン、その他の機材等は各参加事業者にて用意すること。

第4 契約の締結

(1) 受託候補者と業務内容について協議を行い、詳細が確定した上、契約の締結を行う。

(2) 受託候補者が何らかの理由により契約を行えなかった場合には、次点の者を受託候補者として契約締結の交渉を行う。

第5 その他

- (1) プレゼンテーションの参加者が資料作成等に要した費用については、参加者の負担とする。
- (2) 定められた提出期限内に企画提案書等の提出がない場合や、プレゼンテーションに欠席する場合、又は参加辞退届出書の提出があった場合は、参加資格を失う。
- (3) 参加申込書又は企画提案書に虚偽の申告又は記載をしたことが判明した場合には、当該企画提案書は無効とし、既に受託者に選定され契約を締結した後でも、これを破棄することができることとする。
- (4) 提出期限以降、原則として企画提案書に記載された内容の変更は認めない。
- (5) 提出された企画提案書等の返却はしない。
なお、提出された企画提案書は、業務目的以外のものには使用しないものとする。
- (6) 本要項に定めのない事項については、協議の上、決定する。

(別記) 1 評価基準表

評価項目		評価内容					配点	
審査員評価	1. 会社概要、実績	・会社概要が記載されており、信頼できる企業であるか。					5	
		・AI チャットボットの構築実績が示されており、その実績は豊富であるか。					5	
	2. システム機能	・システムの基本機能について、明確に示されているか。					10	
		・システムのレイアウトは利用者にとって見やすい・使いやすい画面構成となるよう意識されているか。					10	
		・回答率・正答率向上に寄与する機能や工夫はあるか。(アップデート等)					10	
		・その他特徴や競合製品に対する優位性は示されているか。					5	
	3. データ管理	・自治体向け QA データ (提供する分野、数等) は十分か。					10	
		・本市独自 QA への対応内容は効率的なもので明確に示されているか。					10	
		・QA データの追加・編集に制限はないか。					10	
		・言葉の揺らぎや同義語等への対応は良好か。					10	
		・利用ログのデータや統計など、運用状況は容易に把握できるか。					10	
		・QA データや利用ログ等の各種データは容易にメンテナンスできるか。					10	
		・その他、市職員の負担軽減に寄与する機能や工夫はあるか。					5	
	4. 構築作業	・各工程の作業期間や内容、役割分担が明確に示されているか。					5	
		・その他、市職員の負担軽減に寄与する機能や工夫はあるか。					5	
		・職員に対して、効果的な研修の内容となっているか。					5	
	5. 運用・保守	・運用・保守の内容 (運用内容、バックアップ・BCP対策への対応、保守の範囲・体制、障害発生時の対応、バージョンアップの考え方、将来的な機能拡張等) が明確に示され継続支援として妥当なものであるか。					5	
	6. セキュリティ	・データセンターやサーバ等の仕様・構成が示されているか。					5	
		・データセンターやサーバ等のセキュリティ対策として十分なもので明確に示されているか。					5	
	7. 追加提案	・本市の要求事項以外に、本市に有益な追加提案が示されているか。					10	
全 150 点×審査員 5 名=小計 750 点								
客観的評価	8. 機能要件一覧表		項目数	◎	○	△	×	100
		必須	33	0 点	0 点	-3 点	-5 点	
	任意	10	10 点	7 点	5 点	0 点		
	9. 提案見積額 (初期構築)	満点× <u>(提案価格のうち最低価格)</u> (30 点) (自社の提案価格)					30	
10. 提案見積額 (サービス利用・保守運用)	満点× <u>(提案価格のうち最低価格)</u> (70 点) (自社の提案価格)					70		
小計 200 点								
全体評価 審査員評価 750 点+客観的評価 200 点=950 点満点								