

亀岡市問い合わせ対応A I チャットボットシステム構築業務 公募型プロポーザル実施要領

1 目的

本要領は「亀岡市問い合わせ対応A I チャットボットシステム構築業務」に係る契約の相手方となる事業者の選定にあたり、公募型プロポーザルの実施方法等、必要な事項を定める。

2 業務概要

(1) 業務名

亀岡市問い合わせ対応A I チャットボットシステム構築業務

(2) 業務内容

市民からの問い合わせ窓口の自動応答化を目的に、亀岡市ホームページ上へのA I チャットボットシステムの導入・構築、Q Aデータの作成・システム登録、職員の操作研修の実施、操作マニュアルの作成といったシステム構築に係る全般的な作業を行うものである。

※詳細は別紙「亀岡市A I チャットボットサービス導入業務仕様書」のとおり

(3) 業務期間

- ・初期構築業務 契約締結日から令和4年2月28日まで
- ・サービス利用及び運用保守業務 令和4年3月1日から令和8年10月31日まで

(4) 見積限度額（消費税及び地方消費税含む）

- ・初期構築業務 1, 766, 000円
- ・サービス利用及び運用保守業務 月額154, 000円

※この金額は契約時の予定価格を示すものではなく、企画提案の規模を示すためのものである。なお、提案額が導入限度額を超過している場合は失格とする。

3 実施形式

公募型

4 日程

令和3年10月11日（月）	公募開始
15日（金）	質問の受付締切
20日（水）	質問に対する回答
25日（月）	参加申込書の提出期限
29日（金）	資格確認結果送付
11月 5日（金）	企画提案書の提出期限
16日（火）	プレゼンテーション審査
19日（金）	選定結果通知

5 参加資格

本プロポーザルに参加するためには、次に掲げる資格要件をすべて満たさなければならない。ただし、契約締結までの間に、資格要件のいずれかを有しなくなった場合は、その時点で失格とする。

- (1) 本業務の公告日から契約締結日までの期間において、国又は地方公共団体等の指名停止措置を受けていない者であること。
- (2) 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。
- (3) 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立てをしている者ではないこと。
- (4) 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。
- (5) 次のアからオまでのいずれにも該当しないこと。
 - ア 役員等（参加者が個人である場合にはその者を、参加者が法人である場合にはその役員またはその支店若しくは契約を締結する事務所の代表者をいう。以下この号において同じ。）が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年法律第77号。以下この号において「暴力団対策法」という。）第2条第6号に規定する暴力団員（以下この号において「暴力団員」という。）であると認められるとき。
 - イ 暴力団（暴力団対策法第2条第2号に規定する暴力団をいう。以下この号において同じ。）または暴力団員が経営に実質的に関与していると認められるとき。
 - ウ 役員等が自己、自社若しくは第三者の不正の利益を図る目的又は第三者に損害を加える目的をもって、暴力団又は暴力団員を利用するなどしたと認められるとき。
 - エ 役員等が、暴力団又は暴力団員に対して資金等を供給し、または便宜を供与するなど直接的あるいは積極的に暴力団の維持、運営に協力し、若しくは関与していると認められるとき。
 - オ 役員等が暴力団又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と認められるとき。
- (6) プライバシーマーク、情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）又はそれらと同等のセキュリティの規格を取得していること。
- (7) 過去5年以内に国又は地方公共団体において同様の業務を受託し、かつ履行を完了した実績を有していること。
- (8) 本業務を一括再委託しない者であること。

6 参加申込の手続き

(1) 提出書類

- ①プロポーザル参加申込書（様式1）
- ②事業所概要（様式2）
- ③業務実績書（様式3）
- ④誓約書（様式4）
- ⑤亀岡市における入札参加資格認定通知書（受領書）の写し

※上記提出書類は、参加を希望する支店又は営業所について記載すること。

※「亀岡市競争入札参加資格者」でない場合は、次の書類も合わせて提出してください。

- ⑥法人にあつては、商業登記簿謄本（現在事項証明書、履歴事項全部証明書でも可）
- ⑦個人にあつては、住民票等住所が分かる証明書
- ⑧法人にあつては、本社分の直近年度の消費税及び地方消費税納税額証明書（その3又はその3の3）、市町村税の納税証明書（滞納がないことが確認できるもの）
- ⑨個人にあつては、直近年度の消費税及び地方消費税納税証明書（その3又はその3の3）、市町村税の納税証明書（滞納がないことが確認できるもの）
- ⑩役員等調書（様式5）
- ⑪支店又は営業所の場合、本社の委任状

(2) 部数

各1部

(3) 提出方法

持参又は郵送（書留郵便に限る。）

※持参の場合は、平日の午前9時から午後5時まで
（ただし、正午から午後1時までを除く。）

(4) 提出先

亀岡市役所4階 情報政策課デジタル推進係

(5) 提出期限

令和3年10月25日（月）まで（郵送の場合は必着）

7 質問の受付及び回答

本プロポーザルに関する質問の受付及び回答は、以下の通りとする。

(1) 受付期間

公募開始から令和3年10月15日（金） 午後5時まで

(2) 受付方法

質問書（様式6）に記入の上、「16 事務局」まで電子メールで提出すること。

電話又は口頭・FAXによる質問には応じない。提出後、事務局まで受信確認の電話をすること。

(3) 回答日・回答方法

令和3年10月20日（水） 午後5時までに電子メールで回答する。

また、市ホームページにも質問及び回答内容を掲載する。

(4) 質問内容

質問内容は、参加申込及び企画提案書等に関するもののみとし、審査（評価）に関する質問は一切受け付けない。

8 企画提案書の提出方法

「6 参加申込の手続き」により参加申込みした事業者は、次のとおり企画提案書を提出すること。

(1) 提出書類

「9 企画提案書について」記載のとおり

(2) 提出方法

持参又は郵送（書留郵便に限る。）

※持参の場合は平日の午前9時から午後5時まで

（ただし、正午から午後1時までを除く。）

(3) 提出先

亀岡市役所4階 情報政策課デジタル推進係

(4) 提出期限

令和3年11月5日（金）まで（郵送の場合は必着）

9 企画提案書について

提出書類は以下のとおりとする。

(1) 提出書類

①企画提案書表紙（様式7）

- ・正本1部には、会社名称、所在地、代表者名および代表者印を記載押印すること。
なお、副本には会社名称、所在地、代表者名など企業名が特定する情報は記載しないこと。

②企画提案書（様式任意）

- ・以下の項目に従って作成すること。なお、仕様書や以下に示していないアピールポイントがあれば項目を追加して提示すること。

No.	項目（タイトル）	概要
1	システム機能	<ul style="list-style-type: none">・基本機能（動作環境、レイアウト、問い合わせ対応機能、多言語対応状況、管理機能等）・正答率向上に寄与する機能や工夫・その他特徴、競合製品に対する優位性
2	データ管理	<ul style="list-style-type: none">・初期導入できるQAデータの詳細・独自QAへの追加対応・言葉のゆらぎ、同義語等への対応・利用ログのデータ及び統計レポート・各種データのメンテナンス方法・市職員の負担軽減に寄与する機能や工夫

3	構築作業	<ul style="list-style-type: none"> ・実施体制及びスケジュール、想定される作業内容 ・市職員の負担軽減に寄与する機能や工夫
4	運用・保守	<ul style="list-style-type: none"> ・運用保守の内容（業務体制、障害発生時の対応等） ・ヘルプデスク対応の詳細
5	セキュリティ	<ul style="list-style-type: none"> ・サービスを提供するデータセンターの詳細 ・セキュリティの確保

③予定担当者調書（様式8）

④機能要件一覧表（別紙1）

⑤参考見積書及び内訳書（様式任意）

- ・金額は税込みとし、見積限度額以下の金額とすること。
- ・提出の際には封入し割印をしておくこと。

⑥その他企画提案書の記載事項に関連する資料

(2) 提出部数

正本1部、副本6部

(3) 作成上の留意点

- ①文字の大きさは、原則として9ポイント以上とする。
- ②印刷色はカラー、白黒を問わない。
- ③企画提案書の下段中央にページ番号を付すこと。
- ④使用言語は原則として日本語とし、なるべく専門用語を避けて分かりやすく平易な表現に努めること。やむを得ず企画提案書の一部に日本語以外の言語や専門用語を使用する場合は、同一ページ内に注釈を加えること。

10 審査

参加要件を満たすと認めた事業者に対し、亀岡市プロポーザル選定委員会（以下「選定委員会」という。）において、別表「審査項目」に基づいた書類審査及びプレゼンテーション審査を実施する。なお、参加者が1社のみの場合は、選定委員会に諮り決定する。

(1) 日時

令和3年11月16日（火）

※時間は電子メールにて別途通知する。

(2) 場所

Web会議システム（Zoom）によるオンライン開催

(3) 出席者

出席者は3名以内とする。

(4) 所要時間

45分以内（準備5分、説明及びデモンストレーション30分、質疑応答10分）

(5) 内容

説明は企画提案書に記載した内容とし、提出した資料を画面共有により説明すること。

(6) その他

- ・指定した時間に遅刻したとき、または欠席したときは失格とする。
- ・プレゼンテーション審査の内容については事務局による録画を実施する。

1 1 企画提案者が1者またはいない場合の取扱い

参加者が1者の場合は、選定委員会において手続きを継続するのか又は参加資格等を見直して再公告をするのかを協議し決定する。

1 2 結果通知等

(1) 優先契約交渉事業者の決定

選定委員会の審査において、最高評価点を得た者を優先契約交渉事業者の候補者（以下「候補者」という。）として決定する。最高評価点を得た者が複数の場合は、全体評価の項目で一番評価の高い者を候補者とする。なお、最高評価点を得た者が評価配点合計の5割に満たない場合にあっては、候補者の選定を行わず、再公募するものとする。

(2) 結果通知

審査結果は、候補者が決定した後、速やかに本プロポーザルの参加者全員に書面で通知するとともに、亀岡市ホームページに掲載する。

なお、審査結果通知日から契約を締結するまでに国や地方公共団体等の指名停止に該当する行為を行ったときは、当該審査結果を取り消すことがある。

1 3 契約締結

審査の結果、候補者として決定した者と本業務の契約交渉を行う。なお、以下のいずれかに該当し、その者と契約が締結できない場合、次点者と契約交渉を行うものとする。

- (1) 「5 参加資格」の要件に定める要件を満たすことができなくなったとき。
- (2) 契約交渉が成立しないとき、又は候補者が本契約の締結を辞退したとき。
- (3) 提出書類、企画提案書等に虚偽の記載が判明したとき。
- (4) その他の理由により契約の締結が不可能となったとき。

1 4 情報公開及び提供に関すること

本プロポーザルに係る情報公開請求があった場合は、亀岡市情報公開条例（平成18年条例第9号）に基づき公開する。

1 5 その他

- (1) 本プロポーザルに要する経費は、すべて参加者の負担とする。
- (2) 「6 参加申込の手続き」に定める参加申し込みの後に本プロポーザルを辞退する場合、辞退届（様式9）を提出すること。
- (3) 企画提案書等に記載した担当者等は、契約期間の業務中は原則として変更できないものとする。ただし、やむを得ない理由による変更を行う場合は、変更前に発注者の了解を得なければならない。
- (4) 業務の一部再委託は、企画提案書に記載がある場合を除き、原則として認めない。
- (5) 提出書類等は返却しない。
- (6) 審査により選定された候補者は、業務委託に係る「プロポーザル審査結果通知書」受理日から優先契約交渉権者となり、再度、細部にわたり協議、調整を行い、契約を締結することとする。

- (7) 契約書に係る仕様書は、本市が示した仕様書及び選定された提案に基づき、契約予定者と発注者による協議のうえ、決定することとする。
- (8) 発注者は、提案書類等を提出者に無断で本プロポーザル以外に使用しない。
- (9) 発注者は、提出書類等を審査に必要な範囲において、複製できるものとする。
- (10) 次の場合、提出書類は無効とする。
- ①提出期限を過ぎて提出された場合
 - ②提出書類等に虚偽の記載があった場合
 - ③提出書類等の作成にあたって不正行為が判明した場合
 - ④提出書類等の内容が示された条件に適合していない場合
- (11) 審査結果に対する苦情・異議申し立ては一切受け付けない。
- (12) 本プロポーザルを途中で辞退した者は、これを理由として以後の選定等について不利益な取り扱いを受けることはない。
- (13) 不測の事態があった場合、本案件の執行をやむを得ず中止する場合がある。
- (14) 企画提案書等の著作権は、企画提案者に帰属する。ただし、本市が本プロポーザルに関する報告、公表等のために必要な場合は、事業者の承諾を得ずに提出書類の内容を無償使用できるものとする。
- (15) 本プロポーザルにおける「サービス利用及び保守業務」については、地方自治法（昭和22年法律第67号）第234条の3の規定に基づく長期継続契約を締結する。
- そのため、令和4年度以降の業務については各年度の予算が亀岡市議会での議決を経て成立することが前提となり、歳出予算の減額又は削除があった場合、契約締結者は本業務に係る契約を変更し、又は解除することができる。
- なお、上記により本業務に係る契約を変更し、又は解除された場合において、契約締結者に損害が生じたときは、発注者は契約締結者に対して損害賠償の責めを負うものとし、その賠償額は両者協議のうえで定めるものとする。

16 事務局

〒621-8501

京都府亀岡市安町野々神8番地

亀岡市政策企画部情報政策課 担当：佐藤（さとう）・天池（あまいけ）

電話番号：0771-55-9454

電子メール：digital-suisin@city.kameoka.lg.jp

(別表) 亀岡市問い合わせ対応AIチャットボットシステム構築業務 審査項目

区分		評価内容	配点					
審査員評価	1. システム機能	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点					
		正答率向上に寄与する機能や工夫はあるか。 (定期バージョンアップによるAIアップデート等)	10点					
		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点					
	2. データ管理	初期導入できるQAの対応分野は十分か。	10点					
		QAデータの追加・編集に制限はないか。	10点					
		言葉のゆらぎや同義語等への対応は良好か。	10点					
		利用ログのデータや統計など、システムの運用状況は容易に把握できるか。	10点					
		QAデータや利用ログ等の各種データはシステムから容易にメンテナンスできるか。	10点					
		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点					
	3. 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点					
		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点					
	4. 運用・保守	ヘルプデスクなど、初期構築後も運用支援が継続されるか。	5点					
		システムトラブル等による障害が発生したときの対応が明確に示されているか。	5点					
	5. 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点					
		データセンターやサーバ等のセキュリティ対策が明確に示されているか。	5点					
	6. 追加提案	本市の要求事項以外に、有効な独自機能の提示や利用ログの解析・活用方法などが示されているか。	10点					
	全120点 × 審査員5名 = 小計600点							
	客観的評価	機能要件一覧表	項目数	◎	○	△	×	80点
必須			30	0点	0点	-3点	-5点	
任意			8	10点	7点	5点	0点	
提案見積額 (初期構築)		満点 × $\frac{\text{提案価格のうち最低価格}}{\text{(60点) (自社の提案価格)}}$					60点	
提案見積額 (サービス利用・保守運用)		満点 × $\frac{\text{提案価格のうち最低価格}}{\text{(60点) (自社の提案価格)}}$					60点	
小計 200点								
全体評価 審査員評価600点+客観的評価200点=800点満点								