

「市民問い合わせ対応 AI チャットボットサービス導入業務委託」
に係る公募型プロポーザル実施要領

1 目的

この要領は、「市民問い合わせ対応 AI チャットボットサービス導入業務委託」に係る受託者を選定するためのプロポーザルに必要な事項を定める。

2 業務の内容

(1) プロポーザルの名称

「市民問い合わせ対応 AI チャットボットサービス導入業務委託」

(2) 委託期間

契約締結日から令和4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。

(3) 業務内容

「市民問い合わせ対応 AI チャットボットサービス導入業務委託」に係る仕様書のとおり

(4) 提案上限額

イニシャルコスト 1,300,000円（消費税及び地方消費税相当額を含む。）

ランニングコスト（2か月分）500,000円（消費税及び地方消費税相当額を含む。）

3 参加資格

本プロポーザルに参加できる者は、次に掲げる要件のいずれにも該当する者とする。

- (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こと。
- (2) プロポーザル参加意向申出書の提出日現在において、山口市の競争入札参加資格を有し、かつ、令和3年度の物品・業務委託競争入札参加資格者名簿に区分59「業務委託（コンピュータサービス）」のコード01「システムの設計・開発」及びコード02「システムの保守・維持・運用管理」の営業種目で登録されていること。
- (3) プロポーザル参加意向申出書の提出期限（令和3年11月4日（木））から契約締結までの間において、山口市入札参加資格者に係る指名停止等措置要領の規定による指名停止措置を受けていないこと。
- (4) 会社更生法（平成14年法律第154号）による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）による再生手続の申立てをした者でないこと。ただし、更生手続開始の決定を受けた者及び再生計画認可の決定（確定したものに限る。）を受けた者を除く。

4 選定スケジュール（予定）

募集要領等の公表

令和3年10月13日（水）

質問の受付期間

令和3年10月13日（水）から同月20日（水）正午まで
質問に対する回答期限

令和3年10月27日（水）

参加意向申出書提出期間

令和3年10月13日（水）から11月4日（木）正午まで
企画提案書の受付期間

令和3年11月10日（水）から同月19日（金）正午まで
プレゼンテーション

令和3年11月26日（金）

選定結果通知

令和3年12月1日（水）

契約

令和3年12月上旬

5 プロポーザル参加意向申出書の提出

本プロポーザルへの参加を希望する者は、下記のとおり提出すること。

(1) 提出様式及び部数

参加意向申出書（様式第1号）1部

(2) 提出期限

令和3年11月4日（木）正午まで

※ 持参による場合の受付は、土曜日、日曜日及び祝日を除く。

(3) 提出先

山口市総務部デジタル推進課

(4) 提出方法

持参又は郵送（提出期限内必着）

6 質問及びそれに対する回答

質問がある場合は、下記のとおり提出すること。

(1) 質問の提出方法

ア 提出書類

質問書（様式第2号）

イ 提出方法

持参又は電子メール（受付期限内必着）

ウ 受付期限

令和3年10月20日（水）正午まで

エ 提出先

山口市総務部デジタル推進課

(2) 質問に対する回答方法

質問に対する回答は、集約したものを、質問者名をふせて、令和3年10月27日（水）までに本市の公式ウェブサイト（<https://www.city.yamaguchi.lg.jp>）で公表する。

ただし、簡易な質問等については、市公式ウェブサイトで公表せず、電話等により個別に回答する。

7 提案書等の提出

(1) 提出書類

ア 企画提案書等提出文書（様式第3号）

イ 提案書（様式第4号）

ウ 導入実績（様式第5号）

エ 業務実施体制（様式第6号）

オ 会社概要（任意様式）

※ パンフレット等で可

カ 見積書（任意様式）

※ 山口市長宛てとすること。また、業務内容及び人件費等の積算内訳を記載すること。

※ ランニングコストは、年間のランニングコストに基づいた月額金額も記載すること。

キ 直前2事業年度の貸借対照表及び損益計算書又はこれに類する書類

(2) 提案内容

仕様書及び別紙「市民問い合わせ対応 AI チャットボットサービス導入業務委託」提案書評価基準を踏まえ、提案者としてのアピールポイントを明記すること。

(3) 書類作成上の留意事項

ア 具体的な内容が把握することができるように、図や表などを用いて、事業の内容や事業展開を分かりやすく記載すること。

イ 文字サイズは11ポイント以上とする。ただし、図表中に使用する文字についてはこの限りでない。

ウ 様式として、1ページとしているが、1ページに収まらなくとも差し支えない。

エ A4版を原則とする。資料の都合上、部分的にA3版を使用する場合は、片袖折にして綴じ込むこと。

オ 提案書類一式を上記(1)ア～キの順番に並べてフラットファイルに綴じ、インデックスを貼ること。

(4) 提出方法

持参又は郵送（提出期限内必着）

(5) 提出期限

令和3年11月19日（金）正午まで

※ 持参による場合の受付は、土曜日及び日曜日を除く。

(6) 提出先

山口市総務部デジタル推進課

(7) 提出部数

正本1部、副本5部

(8) その他

プロポーザル参加意向申出書を提出しても、提出期限までに提出がない場合は、参加を辞退したものとみなす。

8 事業者の選定

(1) プレゼンテーション

ア 実施日時

令和3年11月26日（金）

※ リモート形式によるオンラインでのプレゼンテーションとする（Web会議用アプリはZoom。当日のID・パスワードは、別途応募者に通知する。）

イ 実施時間

30分以内（提案説明20分以内、質疑応答10分以内）

ウ 出席者

3名以内

エ 内容

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。

エ 選定方法

別紙「市民問い合わせ対応 AI チャットボットサービス導入業務委託」提案書評価基準に基づき、市職員で構成する評価委員会が、企画提案書類、プレゼンテーション及びヒアリングにより提案内容を評価し、評価結果に対する審査委員会の審査を経て、受託候補者を選定する。

評価委員会は、提案上限額の範囲内で、60点以上の評価を得た者のうち、合計点が最も高い提案者を受託候補者として選定する。複数の場合は、各評価委員における評価項目毎の最高評価点を獲得した数が多い提案者とし、この場合においても同数となった場合には、同数の提案者の中から、多数決により選定する。

審査結果通知は、令和3年12月1日（水）にプレゼンテーションを行った全事業者に電子メールで行う。結果通知の内容に対する異議申し立てには一切応じない。

オ その他

企画提案書に基づいた内容とし、実際の動作（ユーザー画面、管理画面等）についてのデモを除き、追加での提案説明や資料配布は認めない。

9 契約の締結

「8 事業者の選定」で選定した受託候補者と協議し、契約手続きを進めるものとする。

なお、受託候補者が参加資格を満たさないことが判明した場合、失格事項に該当した場合又はその他の理由により契約の締結が不可能となった場合は、選定結果の次点の者と順次交渉するものとする。

10 失格事項

次のいずれかに該当した場合は、失格とする。

- (1) 提出方法、提出先及び提出期限の各要件に適合しないもの
- (2) 提出書類が仕様書に示された条件に適合しない場合
- (3) 提出書類に虚偽の記載があった場合
- (4) 選定結果に影響を与えるような不正な行為を行ったもの
- (5) その他、社会通念に照らし失格に当たる事由があると認められる場合

11 その他留意事項

- (1) 提案者は、複数の提案をすることはできない。
- (2) 提案に要する一切の費用は、提案者の負担とする。
- (3) 提案者は、参加意向申出書の提出をもって、実施要領等の記載内容及び条件を承諾したものとみなす。
- (4) 提出書類は返却しない。
- (5) 提出期限以後の書類の提出、再提出、記載内容の修正及び変更は認めない。
- (6) 本プロポーザルに係る情報公開請求があった場合は、山口市情報公開条例に基づき、提出書類を公開する場合がある。
- (7) 提出書類に虚偽の記載をし、プロポーザルが無効とされた場合、その者に対し指名停止措置を行うことがある。
- (8) 提案者が1者の場合でも本プロポーザルを実施する。

12 問合せ先

山口市総務部デジタル推進課

住 所：〒753-8650 山口市亀山町2番1号

電話番号：083-934-2991

FAX 番号：083-932-1779

E - mail：digital@city.yamaguchi.lg.jp

**「市民問い合わせ対応AIチャットボットサービス導入業務委託」
提案書評価基準**

評価項目	審査事項	評点	係数	配点	
基本事項	業務の趣旨を十分理解しているか。	5	×1	5	
提案内容	システム機能	仕様書に示すシステム機能は具体的、明確に示されているか。	5	×1	5
		システム機能は、市民の利便性向上及び職員の業務効率化にとって有益なものとなっているか。	5	×2	10
		AIを活用することで問合せに対して的確な回答を導くことが十分期待できるか。	5	×2	10
		回答精度の維持・向上が十分期待できる機械学習の仕組みとなっているか。	5	×2	10
	データ作成・管理	QAデータの対象業務範囲や内容は実用性が高いものとなっているか。	5	×2	10
		QAデータの作成、管理方法等について明確に示されているか。また、職員の負担軽減が考慮されているか。	5	×2	10
	構築・導入	運用開始までのスケジュール及び体制が具体的に示され妥当なものとなっているか。また、職員の負担軽減が考慮されているか。	5	×1	5
	運用・保守	運用・保守の内容が明確で妥当なものとなっているか。また、職員の負担軽減が考慮されているか。	5	×1	5
将来性及び その他有益な 提案	将来的な拡張機能予定やその他本市にとって有益な提案がなされているか。	5	×2	10	
経営状況	経営状況は良好か。	5	×1	5	
プレゼンテーション	プレゼンテーションは分かりやすく、説得力があるか。また、質疑応答は適切に対応されているか。	5	×1	5	
見積価格 (イニシャルコスト)	見積価格と提案上限額との比較による評価 ・次の計算式により算出した割合を下記「採点基準B」により評価 採点基準割合＝自社の提案価格／提案上限額×100（小数点以下切捨て）	5	×1	5	
見積価格 (ランニングコスト)	見積価格と提案上限額との比較による評価 ・次の計算式により算出した割合を下記「採点基準B」により評価 採点基準割合＝自社の提案価格／提案上限額×100（小数点以下切捨て） ・ランニングコスト(2か月分)の合計額で評価	5	×1	5	
合 計				100	

採点基準A（見積価格以外）

区分	評価
優れている	5
やや優れている	4
普通	3
やや劣っている	2
劣っている	1

採点基準B（見積価格）

区分	評価
提案上限96%以下	5
提案上限97%以下	4.5
提案上限98%以下	4
提案上限99%以下	3.5
提案上限100%	3