

AI電話対応サービス導入業務に係る公募型プロポーザル実施要領

令和8年7月7日

養父市経営企画部経営総務課

1 目的等

本仕様書は、養父市役所の電話対応窓口（約30窓口）を対象に、市民からの入電を自動AI電話（ボイスボット）にて一次受けし、適切な担当課へ自動転送するシステムの構築・運用に関する要件を定めるものである。

本導入は、職員の電話対応負荷の軽減、カスタマーハラスメントに対する職員の精神的保護および証跡確保、ならびに閉庁時間帯における住民サービスの向上を目的とする。

2 業務概要

(1) 業務番号・業務名

養経総8（委）第13号 AI電話対応サービス導入業務

(2) 業務内容

別紙1「養父AI電話対応サービス導入 仕様要件書」のとおりとする。

(3) 履行期間

契約締結日から令和9年3月26日までとする。

市役所窓口による電話対応サービスの運用開始日は、令和8年10月1日とし、令和11年3月31日まで提供すること。

(4) 支払関係

令和9年4月に、令和11年3月31日までの利用に係る基本料として2,240千円（税込）を一括して支払う。このため、各月の請求額は、2,240千円をサービス利用開始月から令和11年3月までの月数で按分した額を引いた額にて請求すること。

(5) その他

提案、見積内容及び金額をそのまま委託するものではないこと。協議の上、提案の一部を変更又は金額を変更する場合がある。

業務の全部又は一部について、市の承諾なしに他社に再委託することはできない。

手続きにおいて使用する言語は日本語、通貨は日本国通貨とする。

3 参加資格

プロポーザル方式への参加者は、次に掲げる資格要件等を満たすものとする。

(1) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4第1項（同令第167条の11第1項において

準用する場合を含む。)の規定に該当しないこと。

(2) 養父市指名停止基準（平成16年4月1日制定）による指名停止を受けていないこと。

(3) 会社更生法（平成14年法律第154号）に基づく更生手続及び民事再生法（平成11年法律第225号）に基づく再生手続開始の申立てがなされていないこと。

(4) 暴力団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）第2条第2号に掲げる暴力団又はその構成員の利益になる活動を行うものでないこと。

(5) 本業務と同等業務の実績があること。

(6) 提出された書類の記載事項が虚偽でないこと。

4 スケジュール

項 目	期 日 ※24時間表記
(1) 公募開始	令和8年7月7日（火）
(2) 質問書の提出期限	令和8年7月13日（月）17時まで
(3) 質問書への回答	令和8年7月16日（木）までに順次
(4) 参加表明書の提出期限	令和8年7月21日（火）11時まで
(5) 参加資格選定通知	令和8年7月23日（木）予定
(6) 提案書の提出期限	令和8年7月29日（水）11時まで
(7) 事前審査結果の通知	令和8年7月31日（金）
(8) 本審査（プレゼンテーション）	令和8年8月5日（水）午後予定
(8) 審査結果通知	令和8年8月6日（木）予定
(9) 特定者との協議	特定通知から1週間以内をめぐり調整
(10) 業務委託契約締結	令和8年8月12日頃（水）予定

5 質問書の提出及び回答

(1) 受付期間

令和8年7月7日（火）9時から

令和8年7月13日（月）17時まで

(2) 提出方法

①電子メールのみの受付とする。電話及び口頭での質問、FAX、郵送並びに直接持参等は不可とする。

②質問内容を質問書（様式第1号）に入力し、電子メールの件名を「AI電話対応サービス導入業務に係る質問」とし、質問書を添付のうえ、下記の送信先まで送信すること。

(3) 送信先 zaisankanri@city.yabu.lg.jp（養父市経営企画部経営総務課）

(4) 回答方法

令和8年7月16日（木）までに養父市ホームページで随時回答する。

6 参加表明書等の提出

(1) 提出書類

①参加表明書（様式第2号）

②参加表明書添付書類

ア) 会社概要

イ) 業務の執行体制

ウ) 業務実績調書及び業務実績が確認できる資料

※業務実績が確認できる資料は、本要領の上記3（5）に記載する同類業務が確認できるもの（契約書及び仕様書など）の提出をお願いします。

※令和8・9年度養父市委託業務入札参加資格に申請していない者は、養父市入札参加資格審査申請要領に準じた申請書一式（下記「（エ）から（コ）まで」を提出すること。

申請要領及び様式は養父市ホームページ（下記URL）を参照してください。

(https://www.city.yabu.hyogo.jp/jigyosha/nyusatsu_keiyaku/shikakushinsei/13305.html)

エ) 営業所一覧表（市様式 共通1）

オ) 納税証明書（滞納がない証明書）※写し可 ※申請前3か月以内のもの

- ・法人市内 {国税（税務署の未納税額のない証明：様式その3の3）法人税・消費税} と {市税（養父市税務課の滞納がない証明）} 市内支店等が受託先になっている場合は、支店等を含む。
- ・法人市外 {国税（税務署の未納税額のない証明：様式その3の3）法人税・消費税}
- ・個人市内 {国税（税務署の未納税額のない証明：様式その3の2）所得税・消費税} と {市税（養父市税務課の滞納がない証明）}
- ・個人市外 {国税（税務署の未納税額のない証明：様式その3の2）所得税・消費税}

※法人個人市内事業者

養父市税の滞納がない証明書は、申請者の住所、商号、代表者氏名を記載の上、交付閲覧申請者（代理の場合は委任状が必要）と一緒に養父市経営企画部税務課に申請すること。（1通300円）

※国税庁での e-Tax ホームページ (<https://www.e-tax.nta.go.jp>) の e-Tax ソフト（WEB版）で、納税証明書（国税）のオンライン請求をご利用ください。

カ) 財務諸表（決算書）

- ・法人 直前1年分決算書財務諸表（貸貸対照表、損益計算書等）
- ・個人 確定申告書（写し） ※収支内訳書・決算書を含む

キ) 登記簿謄本等（写し可）※申請時前3か月以内のもの

- ・法人 法人履歴事項全部証明書（法務局登記官証明のもの）
- ・個人 住民票及び本籍地の市区町村長が発行する身分証明書（運転免許証、健康保険証個人番号カード等は不可）

ク) 使用印鑑届（市様式 共通2）

ケ) 印鑑証明書（写し可） ※申請時前3か月以内のもの

- ・法人 法務局登記官証明のもの
- ・個人 所在地の市区町村長証明のもの

コ) 委任状（市様式 共通3）

※入札・契約等に関する一切の業務を支店等に委任する場合のみ

(2) 提出部数 2部

(3) 提出期間 令和8年7月7日(火) 9時から
令和8年7月21日(火) 11時まで
※土・日・祝日を除く

(4) 提出場所 〒667-8651 兵庫県養父市八鹿町八鹿1675
養父市経営企画部経営総務課
TEL: 079-662-3161

(5) 提出方法 持参又は郵送(郵送の場合は提出期限内に必着とし、書留など送達過程を記録するものとする。) ※電子メール、FAXでの提出は受け付けない。

7 参加資格審査結果の通知

参加資格の審査結果は選定通知書又は非選定通知書により、参加表明者に通知する。審査結果に対する異議申立はできないこととする。

8 提案書等の作成及び提出

(1) 提出書類

提案書(様式第5号) 1部と 下記①～④に各書類番号を記した表紙とインデックスを付け、A4縦長ファイルに綴じたものを7部及び提出する企画提案書等の資料一式(PDFデータ)を入れたCD-Rを提出すること。

①企画提案書 A4版 両面20枚以内 (任意様式)

サービス概要及び導入時支援を本資料に加えても良い。但し、今回の月額コストに含まれないサービスはその旨を明記すること。

②人工音声のファイル

③実績報告書(任意様式)

本業務に関する実績を記載したもの。ただし、実証実験についても実績として含めることを可とする。

④別紙2「仕様要件確認表」

⑤見積書 A4判 横書 左綴じ(任意様式)

(ア) 見積書記載金額は、「AI電話対応サービス導入 仕様書」9. 契約要件 の各項目が確認できるものであること。

(イ) 提案額の上限は、下記のとおりとし、超えた場合は失格とする。

月額コストは、月額1,000千円(税抜)とする。

⑥工程表 A4版 1枚 (任意様式)

(2) 提案書等の提出

提出期間 令和8年7月23日(木) 9時から
令和8年7月31日(金) 11時まで
提出場所 6の(4)に同じ

提出方法 6 の (5) に同じ

(3) その他

- ① 提出期限後の提案書の追加・修正、差替えは一切認めない。ただし、審査に必要と認める場合は、資料の追加提出を求めることがある。
- ② 提案書は、専門知識を持たない者も容易に理解できるよう、できるだけ平易な表現とすること。やむを得ず難解な専門用語を用いる場合は注釈を付けること。
- ③ 参加を辞退する場合は、参加辞退届（様式第 9 号）を経営総務課に書面又はメールにより提出し、書面の場合は、持参又は郵送にて提出すること。

9 本審査

養父市プロポーザル審査委員会設置条例に基づく審査委員会（以下、「審査委員会」という。）において「AI電話対応サービス導入業務プロポーザル審査表」により審査する。

(1) 事前審査

提出された提案書による、事前審査を行う。

参加者が 2 者以上の場合は、審査会において事前に書類選考・審査を行い、本審査対象者として、上位 2 者を選考する。

事前選考の結果は、令和 8 年 7 月 31 日（金）に書面又は電子メールで通知する。

(2) 評価項目及び配点

本実施要領の末尾に記載する「AI電話対応サービス導入業務プロポーザル審査表」のとおり

(3) 本審査

- ① 提案書に基づいて、審査を行う。
- ② 令和 8 年 8 月 5 日（水）（予定）にプレゼンテーションを行うものとする。なお、日時及び会場は別途通知する。
- ③ 本審査の参加は、審査会場での直接参加又は、ZOOMを使用したオンラインの参加を可能とする。なお、ZOOMによる参加の場合は、事前の申出により前日までに参加用 URL とパスコードを通知する。
- ④ 審査の順番は、参加表明書の到着順とする。
- ⑤ 1 者の持ち時間は説明 15 分、質疑応答 25 分の計 40 分とする。
なお、質疑応答の時間は、必要に応じて調整する場合がある。
- ⑥ 説明者は、本業務の担当者本人行うこととする。本審査出席者はパソコン操作者を含め 3 名以内とする。
- ⑦ プレゼンテーションの内容は、提出のあった企画提案書等に基づくものとし、資料の追加配布は認めない。
- ⑧ 庁舎においてプレゼンテーションを行う場合、パワーポイントの利用を可能とする。パーソナルコンピューターは、参加者が用意すること。プロジェクター及びスクリーンは、養父市が準備する。※プロジェクターの機種については、使用の申出がある場合、日時及び会場とあわせ、別途通知する。
- ⑨ ZOOMによるプレゼンテーションを行う場合、養父市が用意する大型モニター（85 インチ）による表示を行う。この際、大型モニターにプレゼンテーション画面を表示して行うこと。

(3) 特定者等の特定方法

審査委員会において、得点の総計が最も高い提案をしたものを特定者、次点のものを次順位特定者としてそれぞれ特定する。ただし、事前審査、本審査評価表の合計評価点及び、非価格に対する得点と価格に対する得点の合計点が60点未満かつ、各評価項目の平均評価点が「2.5未満（5段階評価の半分未満）」となる場合は、特定者及び次順位特定者として特定しない。

(4) 審査結果の通知

本審査の結果は、全ての本審査参加者に特定通知書又は非特定通知書により通知する。審査結果に対する異議申立ては受け付けない。

また、審査結果の概要については、養父市のホームページで公表する。

10 提案書の無効

次の事項いずれかに該当した場合は、その者の提案は無効とする。

- (1) 提案者が実施要領「3 参加資格」を満たさなくなった場合
- (2) 提出書類に虚偽の記載があった場合
- (3) 提出を求めた書類を期限までに提出しなかった場合
- (4) 本提案募集において、他者の代理人、共同事業者として提案した場合
- (5) 見積書の金額に誤脱や判読しがたい数字の記載がされている場合
- (6) 提出後に見積金額等を訂正した場合
- (7) 本要領に定められた以外の手法により、委員及び関係者にプロポーザルに対する援助を直接的、間接的に求めた場合
- (8) 上記に掲げるものの外、提出書類に重大な記載不備等があり養父市が無効であると判断した場合

11 契約

- (1) 「9 本審査」により特定された特定者を委託先候補とし、詳細な業務内容及び契約条件について協議合意した後に委託契約を締結する。協議の日時は、特定通知から一週間以内をめぐりに調整する。

なお、当該事業者が提案した内容は、本業務仕様書に規定されたものとみなす。

特定者と合意できない場合や、契約締結までに「3 参加資格」を満たさなくなった場合、又は事故等の特別な事由により契約が不可能となった場合等においては、次順位特定者から順に繰り上げて契約に向けての協議を実施する。

- (2) 契約に当たっての主な留意事項

ア 契約書は、原則養父市の所定の契約書を使用する。

イ 提案、見積された内容・金額をそのまま委託するものではないこと。

協議の上、提案の一部を変更若しくは金額の変更をする場合がある。

ウ 業務の全部または一部について、養父市の承諾なく他者に再委託することはできない。

12 その他留意事項

- (1) 本プロポーザルの参加に係る一切の費用は全て参加者の負担とする。
- (2) 提出された書類については返却しない。ただし、不採用となった場合には、養父市で定めた保存

年限満了後、養父市の責において全て処分するものとし、本業務の審査以外では使用しない。

- (3) 提出された書類等は必要に応じて複写する。
- (4) 提出された書類等に虚偽の記載をした場合には、提出された提案書を無効とするとともに、虚偽の記載をした者に対して指名停止の措置を行う場合がある。
- (5) 参加者が1者のみの場合も成立するものとする。
- (6) 提出された書類に記載された、配置予定担当者は、病気、死亡、退職等の特別な場合を除き、変更することはできない。
- (7) 情勢の変化によっては、本公募は途中で中止する場合がある。

AI電話対応サービス導入業務プロポーザル審査表

審査項目		審査内容	配点
事前審査	実績	・本業務に関する実績を有すること（実証実験を含む）	5
	仕様要件	・別紙2「仕様要件確認表」に基づいて審査	20
	月額コスト （税抜） ※上限額：1,000千円 ※下限額：150千円	・以下の計算式で評価。（小数点以下第2位を小数点以下第1位に切り上げ） $\sqrt{(1,000,000 \text{ 円} - \text{見積額}) \times 0.001882352941}$ ※見積額が下限額以下の場合満点とする。	40
	コストの考え方	・従量料金算出の考え方が分かりやすいこと	10
本審査	人工音声の質	・市民が安心して聞ける音声であること ※別紙1「10. 人工音声の原稿」の全てのパターンを提出すること。	15
	別途提案	・オプションを含む自由提案 ・今回の月額コストに含まれないサービスである場合は、明記すること。	10
合計			100

※仕様要件について、全ての必須に対応できていない場合は失格とする。

※本審査は、5段階で評価する。この評価点に評価項目ごとに換算値を設定し、掛けた値を配点とする。

※参加表明書に併せて提出される業務実績調書は、本審査（評価）に用いない。

本審査（評価）に係る業務実績は、企画提案書で提案すること。

※参加者が2者以上の場合は、事前審査を行い、本審査対象者として、上位2者を選考する。

担当課（問合せ先）

〒667-8651

兵庫県養父市八鹿町八鹿1675

養父市経営企画部経営総務課 安田・掃部

TEL：079-662-3161

Eメール：zaisankanri@city.yabu.lg.jp