

庁内問合せチャットボットサービス導入・運用
プロポーザル実施要領

令和4年8月

宇都宮市行政経営部経営管理課

目 次

1	業務の名称	1
2	業務の概要	1
3	プロポーザルの内容	1
	(1) 件 名	1
	(2) 業務仕様	1
	(3) 選定方法	1
	(4) 公募方法	1
	(5) 契約期間	1
	(6) 契約方法	1
	(7) 予算限度額	1
	(8) 本件プロポーザルに係るスケジュール	1
4	プロポーザルに係る事務を担当する部局の名称, 所在地及び連絡先	2
	(1) 名 称	2
	(2) 所在地	2
	(3) 連絡先	2
5	プロポーザル手続等において使用する言語, 通貨及び単位	2
	(1) 言 語	2
	(2) 通 貨	2
	(3) 単 位	2
6	参加資格等	2
	(1) 参加資格	2
	(2) 参加申請関係書類の提出	3
7	質問及び回答	4
	(1) 質問書の提出	4
	(2) 質問書の回答	4
8	提案関係書類について	4
	(1) 提出書類「提案関係書類」	4
	(2) 提出期限	4
	(3) 提出場所	4
	(4) 提出方法	4
	(5) 提案関係書類の規格	4
	(6) 提案関係書類の形態及び部数	4
	(7) 疑義の照会	5
	(8) 提案のための費用負担	5

(9) 提案辞退.....	5
(10) その他.....	5
9 提案書類作成要領.....	5
(1) 提案書作成要領.....	5
(2) 見積書作成要領.....	7
10 提案内容の評価項目.....	7
11 審査方法及び審査結果.....	8
(1) 提案のプレゼンテーション.....	8
(2) 提案者の失格事項.....	8
(3) 審査結果の発表.....	9
12 契約.....	9
13 その他.....	9

1 業務の名称

庁内問合せチャットボットサービス導入・運用

2 業務の概要

本業務は、多くの事務時間を要している内部事務に関する庁内の問合せに対し、AIを活用した自動応答サービスを導入することで、すでにマニュアル化された定型業務などにかかる相談時間を削減するとともに、本来すべき職務に専念できるようにし、市民サービスの向上および事務の効率化・高度化を図るもの。

3 プロポーザルの内容

(1) 件名

庁内問合せチャットボットサービス導入・運用

(2) 業務仕様

本件プロポーザルの参加申請関係書類を提出した事業者に対し、庁内問合せチャットボットサービス導入・運用仕様書（以下「仕様書」という。）を貸与するものであり、詳細な業務内容は、仕様書のとおりとする。

(3) 選定方法

地方自治法施行令第167条の2第1項第2号の規定に基づく随意契約を前提とした公募型プロポーザル方式により、本件に係るプロポーザル審査委員会において企画提案内容の評価を行い、随意契約の候補者を選定する。

(4) 公募方法

宇都宮市役所本庁舎正面（北側）の屋外掲示板に本件プロポーザルの開始に関する公告文書を掲示するとともに、本市公式ホームページに本件プロポーザルの実施要領及び参加申請関係書類を掲載し、広く提案を公募する。

（本市公式ホームページ <https://www.city.utsunomiya.tochigi.jp/>）

(5) 契約期間

本業務の契約期間は、契約締結日から令和5年3月31日までとする。

(6) 契約方法

使用料契約とする。（導入に係る経費についても使用料契約に含める）

(7) 企画提案上限額

15,880,000円（消費税及び地方消費税を含む）

※ 当該限度額は、予定価格を示すものではなく、提案内容の規模（庁内問い合わせチャットボットサービス導入時に要するシステム設定費やシステム稼働後の運用経費（稼働から3年間のシステム利用にかかる経費等）を示すものである。

※ 消費税は10%で算出すること。

※ この金額を超えて提案書が提出された場合は『失格』とし、提案内容の評価は行わない。

※ 当該限度額のうち、導入に係る経費は400万円以上を想定している。

(8) 本件プロポーザルに係るスケジュール

内 容	日 時
公募の開始	令和4年8月26日(金)
参加申請関係書類の提出期限	令和4年9月2日(金) 午後5時まで
質問書の受付期限	令和4年9月9日(金) 午後1時まで
質問書に対する回答	令和4年9月12日(月)
提案関係書類の提出期限	令和4年9月22日(木) 午後5時まで
提案に係るプレゼンテーション	令和4年9月28日(水)から9月30日(金) までの期間における本市が指定する日時
審査結果の通知	令和4年10月7日(金)以降

※ このスケジュールは、変更する場合がある。

4 プロポーザルに係る事務を担当する部局の名称、所在地及び連絡先

(1) 名 称

宇都宮市 行政経営部 経営管理課

(2) 所在地

〒320-8540 栃木県宇都宮市旭1丁目1番5号

(3) 連絡先

TEL: 028 (632) 2870 FAX: 028 (632) 5426

E-mail: u05000700@city.utsunomiya.tochigi.jp

5 プロポーザル手続等において使用する言語、通貨及び単位

(1) 言 語

日本語

(2) 通 貨

日本国通貨

(3) 単 位

日本の標準時及び計量法（平成4年法律第51号）に定める単位

6 参加資格等

(1) 参加資格

本件プロポーザルに参加する者（以下「参加者」という。）は、公告日から受託候補者決定の日までの間において以下の条件をすべて満たすものとする。

- ① 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4の規定に該当しない者であること。

- ② 本市の令和3～6年度入札参加有資格者名簿（物品製造・販売・委託業務・その他）の「情報処理業務」に登録されている者又は公示日時点（令和4年9月5日（月）登録申請締切（消印有効））の名簿への登録が完了する見込みである者であること。
- ③ 宇都宮市入札参加停止等措置要領に基づく入札参加停止若しくは入札参加保留の措置が行われている者又はこれらの措置要件のいずれかに該当する事実があると認められる者ではないこと。
- ④ 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し立てがなされていない者又は民事再生法（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。ただし、手続開始の決定後、宇都宮市長が別に定める入札参加資格の再認定を受けた者を除く。
- ⑤ 本業務の監督員及び業務主任担当者に相当する者がプレゼンテーションに参加できること。
- ⑥ 情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）適合性評価制度の認証又はプライバシーマークの付与認定を受けていること。
- ⑦ 秘密保持誓約書を提出できる者であること。

（2）参加申請関係書類の提出

参加者は、以下のとおり「参加申請関係書類」を提出しなければならない。

- ① 提出書類「参加申請関係書類」
 - ・ 参加申請書
 - ・ 秘密保持誓約書
 - ・ 情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）適合性評価制度の認証又はプライバシーマークの登録書の写し
- ② 提出期限 令和4年9月2日（金）午後5時まで
- ③ 提出場所 〒320-8540 栃木県宇都宮市旭1丁目1番5号
宇都宮市 行政経営部 経営管理課 行政デジタルグループ
E-mail：u05000700@city.utsunomiya.tochigi.jp
- ④ 提出部数 1部
- ⑤ 提出方法 上記提出場所に電子メール等により提出すること。なお、提出時間は、本市の閉庁日を除く各日午前9時から午後5時までとする。

（3）資料の提供

「参加申請関係書類」を提出した者には、提案書作成のための以下の書類を貸与する。

- ① 資料
 - ・ 仕様書一式
 - ・ 【様式1】質問書
- ② 資料の取り扱いについて
資料（【様式1】質問書を除く。）は、令和4年9月22日（木）午後5時までに持参又は郵送により返却すること。また、必要に応じて資料を複写したときは、それらを含めて返却すること。

7 質問及び回答

本件プロポーザル提案書の作成に当たり、質問がある場合には、「【様式1】質問書」を作成し提出すること。

(1) 質問書の提出

- ① 提出期限 令和4年9月9日（金）午後1時まで
- ② 提出場所 〒320-8540 栃木県宇都宮市旭1丁目1番5号
宇都宮市 行政経営部 経営管理課 行政デジタルグループ
E-mail : u05000700@city.utsunomiya.tochigi.jp
- ③ 提出方法 電子メールにより Microsoft Office Excel 形式で提出すること。これ以外の方法による提出は認めない。

(2) 質問書の回答

質問書に対する回答は、全ての参加者（参加申請書に記載された連絡先）に対して、令和4年9月12日（月）までに電子メールにより回答する。

なお、質問に対する回答は、本要領及び仕様書に対する追加又は修正とみなす。

8 提案関係書類について

(1) 提出書類「提案関係書類」

項番	書類名	様式
1	企画提案書	任意様式
2	見積書	【様式2】

(2) 提出期限

令和4年9月22日（木）午後5時まで

(3) 提出場所

〒320-8540 栃木県宇都宮市旭1丁目1番5号
宇都宮市 行政経営部 経営管理課 行政デジタルグループ

(4) 提出方法

提案は1案とし、「提案関係書類」の提出は、持参により提出することとし、その他の方法による提出は無効とする。なお、提案書を提出する場合の受付時間は、本市の閉庁日を除く各日午前9時から午後5時までとする。

また、要求した内容以外の書類等については受理しない場合があるほか、提出書類の内容に不明な点等がある場合には、必要に応じて追加資料の提出を求める場合がある。

(5) 提案関係書類の規格

提案関係書類は、本要領「9 提案書類作成要領」に従い作成すること。

(6) 提案関係書類の形態及び部数

提案関係書類は、本要領「8 提案関係書類について」に従い製本し、以下のとおり提出すること。

- ・ 提案関係書類（紙媒体）・・・10部（うち1部は未製本）

- ・ 提案関係書類一式の電子データ（CD-R又はDVD-R）・・・1部
（Microsoft Office Word, PowerPoint形式またはPDF形式で作成した電子データを提出すること）
- ・ 【様式2】見積書（消費税抜き）は、未製本の1部に限り押印すること。
- ・ 導入実績として記載された他地方公共団体に対し、問い合わせを行う場合があるため、記載内容等に誤りのないよう十分留意すること。

（7）疑義の照会

提案関係書類の内容については、後日、本市から疑義照会等を行うことがある。

（8）提案のための費用負担

提案にかかる費用は、全て提案者の負担とする。

（9）提案辞退

提案の辞退を希望する場合は、令和4年9月22日（木）までに、辞退届を書面により提出すること。なお、辞退は自由であり、今後、当該辞退による不利益は生じない。

（10）その他

① 「提案関係書類」の取扱い

- ・ 提案関係書類の提出後から契約候補者の選定までの間は、提案関係書類に記載された内容の追加及び変更について一切認めない。ただし、本市が提案関係書類の差し替え、変更又は取り消しを認めたときはこの限りではない。
- ・ 提出された提案関係書類は一切返却しない。
- ・ 提出された提案関係書類は複製する場合がある。

② 提案関係書類の公開

提出された提案書等は、宇都宮市情報公開条例に基づく情報公開請求の対象となり、非公開とすべき部分を除き公開される場合がある。そのため、公開されることにより貴社が不利益を被るおそれのある技術情報その他の企業秘密が含まれないよう注意すること。

③ 提案関係書類の表現方法

提案関係書類は、専門的知識を有しない者であっても理解し易いものとする。

9 提案書類作成要領

（1）提案書作成要領

提案書は、以下に示す構成に従い作成すること。

- ・ 表紙、目次、本編で構成すること。
- ・ 原則として、A4判、横書きで作成すること。（縦型又は横型いずれかで統一のうえ、縦型にあつては左綴じ、横型にあつては上綴じとする。）
- ・ 図・表等は、A3判（折込み）を可とする。

① 表紙

表紙に「庁内問合せチャットボットサービス導入・運用提案書」と題名を記載し、提出日、提案者名を記載すること。

② 目次

目次を作成のうえ、参照先の頁番号を記載すること。

③ 本編

本編は、以下の記載項目一覧の順序、内容に従い作成することとし、全ての項目について漏れなく記載すること。

<提案書の記載項目一覧>

目次番号	記載項目	記載内容
1	提案者概要	会社概要として次の事項を記載すること。 ・事業者の名称、代表者名、所在地、従業員数、組織図、事業概要 ・担当者氏名、連絡先（本店・支店又は営業所の名称、所在地、電話番号、FAX番号、Eメールアドレス）
		セキュリティに対する取組や社員教育の取組について、記載すること。 ・情報セキュリティマネジメント ・社員教育方針
2	提案に係る実績	これまでの類似業務の実績を記載すること。 ・AIチャットボットに関するシステム構築やクラウドサービス提供の実績 ・実績がない場合は、「なし」と記載
3	業務履行体制等	構成メンバーの役職・所属、役割分担、指揮系統、担当者間の連携等について、体制図を用いて記載すること。
4	仕様書に関する提案	
4.1	提案概要	
4.1.1	提案システムの特長と概要	提案システムの特長と概要 ・提案システムの特徴 ・提案システムの概要及び提案者の主旨 ・効果的、効率的な業務遂行の実施方法
4.2	構築要件に関する提案	
4.2.1	仕様書に示す要求機能の実現手法	仕様書に示す各事項の要件について、実現手法を具体的に記載すること。
4.2.2	AIの回答精度向上策	AIチャットボットの回答精度を向上させるための具体的な手法を記載すること。
4.2.3	FAQデータ整備方法	FAQデータの整備等について、次の事項を記載すること。 ・本市職員の作業負担が最小化できるFAQデータの整備方法を具体的に提案すること。 ・FAQデータの整備に必要な工程や作業内容を具体的に提示し、受託者と市の作業役割を明確に示すこと。 ・FAQデータの更新について、各職員の作業負担を軽減できるよう、更新手順を具体的に示すこと。
4.3	運用要件に関する提案	
4.3.1	情報セキュリティ対策等	データセンター及び情報セキュリティ対策について、具体的に記載すること。
	障害対応	障害発生時の対応方法について、具体的に記載すること。
	運用支援	運用時の支援について、次の事項を記載すること。 ・運用期間において、導入効果が把握できる方法等（対話履歴等のログ分析頻度や回答精度向上策との関連性など）を記載すること ・操作研修の内容や実施方法を具体的に示すこと。
4.4	独自提案	本業務の要件を満たしたうえで、本市にとって有効である手法等を具体的に提案すること。
5	スケジュール	システムの構築や運用開始までの具体的なスケジュールを提案すること。
6	その他	・本表に記載のある事項のほか、本業務の確実かつ円滑な遂行に関する有効な提案があれば記載すること。 ・その他基本設計の策定に必要と思われる事項があれば記載すること。

※ 提案書は専門的な知識を有しない者でも理解できるよう、分かりやすく記載すること。

※ 仕様書に記載している内容は、特に断りがない場合は実現必須要件である。

※ 導入実績について、導入先に対して問い合わせることがあるため、正確に記載すること。

(2) 見積書作成要領

① 作成方法

企画提案者は、以下の点に留意し、見積書を作成すること。

- ・ 「【様式2】見積書」については、仕様書等に掲げる条件に留意し、作成すること。
- ・ 各費用の積算にあたり、仕様書や提案書の記載項目以外に前提条件としている事項がある場合は、「特記事項」欄に記載すること。

② 業務範囲

- ・ システム構築及び実証運用に係る一切の業務
- ・ 本業務の次年度の運用に係る一切の業務

③ 見積対象範囲

ア 導入費用

＜導入費用の見積項目・内容＞

項番	見積項目	見積内容
1-1	プロジェクト管理	・プロジェクト管理費用 ・各種打合せ協議等費用 等
1-2	開発・構築・テスト	・AIチャットボットシステム構築費用 ・FAQデータ整備費用 ・テスト費用（動作確認、AIチューニング等） 等
1-3	その他	・上記以外に係る費用

イ 運用費用

＜運用費用の見積項目・内容＞

項番	見積項目	見積内容
2-1	サービス利用	・運用に係るライセンス費用 ・データセンター利用料 等
2-2	運用支援	・障害対応に係る費用 ・操作・運用方法等の問い合わせ費用 ・職員研修費用 等

10 提案内容の評価項目

提案内容については、以下の基準により総合的な評価を行う。

- ・ 実施体制
業務体制を構成するメンバーの適切な配置、情報セキュリティに対する取組み等
- ・ 類似業務の実績
「AI」を活用したシステム構築実績及び稼働状況並びに導入経験のあるメンバーの配置等
- ・ 提案の具体性、確実な業務遂行
類似業務における実績の活用や業務スケジュールの確実性、効果的・効率的な業務遂行の実施方法等

- ・ 仕様要件の充足度
システム機能等に係る仕様要件の充足度及び仕様要件を満たしたうえで、より良い提案ができるか等
- ・ AI の回答精度向上策
AI チャットボットの回答精度を向上させるための有効な手法等
- ・ 本市職員の作業負担の軽減
FAQ データの整備や実証運用期間における本市職員の作業負担軽減策等
- ・ 導入期間、運用開始等の全体スケジュール
システム構築から対話履歴等のログ分析頻度や回答精度向上策との関連性を踏まえた運用までのスケジュール
- ・ 情報セキュリティ対策
実施する情報セキュリティ対策及び障害時の対応方法等
- ・ 本業務の見積価格及びその妥当性
- ・ 地域経済貢献度

11 審査方法及び審査結果

提案関係書類の審査と併せて、提案内容に係るプレゼンテーションを実施し、提案者への質疑等を行ったうえで契約候補者を選定する。

(1) 提案のプレゼンテーション

- | | | |
|---|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ア | 日 時 | 令和4年9月28日（水）から令和4年9月30日（金）までの間で本市が指定する日時（別途連絡） |
| イ | 場 所 | 本市が指定する場所（別途連絡） |
| ウ | 説明時間等 | 説明15分程度、その後、質疑応答 |
| エ | 説明資料等 | Microsoft Office Word 又は PowerPoint に対応できる形式で作成された提案書の電子データをスクリーンに投影してプレゼンテーションを行うことから、提案者は、提案書の電子データを格納したプレゼンテーションに使用するパソコンを用意すること。なお、プロジェクターとスクリーンは本市が用意する。 |

※ 新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、場合によっては、Web 会議等によるオンラインによりプレゼンテーションを実施する。

(2) 提案者の失格事項

以下のいずれかに該当する場合は、失格とする。

- ① 予算限度額を超えた見積書を提出した者
- ② 提案関係書類に虚偽の記載をした者
- ③ 提出期限までに所定の書類を提出しなかった者
- ④ 提案プレゼンテーションに参加しない者
- ⑤ 審査結果の発表までに本要領に定める参加資格に該当しなくなった者

- ⑥ その他「実施要領」の諸条件に違反した者

(3) 審査結果の発表

- ・ 審査結果は、提案者に対して令和4年10月7日（金）以降に書面により通知する。
- ・ 選定されなかった者は、その理由について説明を求めることができる。説明を求めるときは、通知を受けた日の翌日から起算して7日以内(宇都宮市役所の閉庁日を含まない。)の各日午前9時から午後5時までに審査結果の通知を持参のうえ、書面により申請するものとする。なお、回答は、後日、文書により行うものとする。
- ・ 審査結果に対する異議申し立ては、受付けない。

12 契約

- ・ 提出された提案関係書類及び提案のプレゼンテーションに基づき審査を行い、契約候補者と随意契約により契約を締結する予定である。
- ・ 契約手続き及び契約書は、宇都宮市契約規則の定めるところによる。
- ・ 本市は、契約締結後においても、契約者に本提案における失格事項又は不正と認められる行為が判明した場合は、契約を解除できるものとする。

13 その他

この要領は、令和4年8月24日から適用し、契約を締結した日の翌日にその効力を失う。