

FAQ 検索システム構築及び AI チャットボット構築  
業務委託公募型プロポーザル実施要領

平成 31 年 3 月

## 1. 背景・目的

少子高齢化の急速な進展や社会構造の変化などを背景に、市民のニーズは高度化・多様化してきている。また、限られた職員数で業務を遂行する必要から、職員の業務改善が課題となっている。

市民からの問い合わせに対し、分野を横断しての対応ができないこと、業務を運用するための情報不足などの課題を解決するため、AI活用に係る先行的事業として、FAQ検索システム(お問い合わせ自動応答)を導入し、市民からの問い合わせに24時間365日対応し、市民サービスの向上及び市民からの問い合わせ対応時間の縮減を図る。

また、職員のみ利用することのできる庁内向けFAQも構築することにより、職員間における問い合わせ対応時間の縮減や経験年数による情報量の差を補てんするなど、行政事務の効率化を図ることを目的とする。

そして、一方的な情報発信だけではなく、AIによる自動会話形式(AIチャットボット)を導入することにより、利用者が人間とコミュニケーションを行う感覚で疑問点などを問い合わせることができるようにする。

## 2. 業務概要

### (1) 業務名

FAQ検索システム構築及びAIチャットボット構築業務委託

### (2) 業務内容

別途仕様書のとおりとする。

## 3. 事務局

本業務のプロポーザルを実施するにあたり、必要な事務は以下において所掌する。

〒292-8501 木更津市富士見一丁目2番1号

木更津市 企画部情報政策課

電話:0438-23-7460

FAX:0438-23-9338

メール:koho@city.kisarazu.lg.jp

## 4. 提案上限額

8,748,000円以内(消費税及び地方消費税を含む)

※運用・保守費用については、1ヶ月あたり300,000円程度(税抜き)を想定

## 5. 履行期間

### (1) サービス提供準備期間

契約締結の日から2019年6月30日まで

### (2) 運用・保守業務

2019年7月1日から2020年3月31日まで

## 6. スケジュール

- |                       |               |
|-----------------------|---------------|
| (1) 公募要項の公表           | 2019年3月12日(火) |
| (2) 質問の受付期限           | 2019年3月14日(木) |
| (3) 質問に対する回答          | 2019年3月18日(月) |
| (4) プロポーザル参加意向申出書提出期限 | 2019年3月22日(金) |
| (5) 企画提案書提出期限         | 2019年3月29日(金) |
| (6) 一次審査結果の通知         | 2019年4月2日(火)  |
| (7) 二次審査              | 2019年4月5日(金)  |
| (8) 最終審査結果の通知・公表      | 2019年4月10日(水) |
| (9) 契約締結・業務開始         | 2019年4月中旬     |

## 7. 参加資格

本プロポーザルに参加できる者は次に掲げる事項を全て満たす者とする。

- (1) 二次審査日（2019年4月5日）において、木更津市入札参加資格者名簿【委託】に登載されている者または入札参加資格申請に準じた審査により認められた者。
- (2) 木更津市から、入札参加資格者指名停止措置要領に基づく指名停止措置を当該業務の契約締結の日までの期間内に受けていないこと。
- (3) 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。
- (4) 会社更生法（平成14年法律第154号）に基づく更生手続き開始の申立て及び民事再生法（平成11年法律第225号）に基づく再生手続き開始の申立てがなされていない者。
- (5) 法人税、都道府県税及び事業税、市町村税に滞納がないこと。
- (6) 宗教活動や政治活動を主たる目的とする団体でないこと。
- (7) 自己又は自社の役員等が、次のいずれか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等に関する法律(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等に関する法律第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) 暴力団または暴力団員に対して資金等を提供し、または便宜を供与する等、直接的または積極的に暴力団の維持運営に協力し、または関与している者。
  - (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3年以内に、今回導入予定のシステムの稼働実績が複数あり、現在も稼働中であること。
- (9) 専門技術者等、十分な業務遂行能力を有し、適切な執行体制を有していること。

8. プロポーザル参加意向申出書等の提出

- (1) 提出期限 2019年3月22日(金)午後5時まで(閉庁時間を除く)
- (2) 提出書類
  - (ア) プロポーザル参加意向申出書(様式1)
  - (イ) 受注実績調書(様式2)
  - (ウ) 会社概要書(様式3)
  - (エ) 誓約書(様式4)
- (3) 提出方法 事務局に持参または郵送。なお、郵送の場合は提出期限までに必着のこと。

9. 質問書の提出及び回答

- (1) 質問書の提出
  - (ア) 提出期限 2019年3月14日(木)午後5時
  - (イ) 提出書類 質問書(任意様式)
  - (ウ) 提出方法 電子メールにて送付すること
  - (エ) 提出先 [koho@city.kisarazu.lg.jp](mailto:koho@city.kisarazu.lg.jp)
- (2) 質問への回答
  - (ア) 回答期限 2019年3月18(月)午後5時
  - (イ) 回答方法 市ホームページで公開する。

10. 提案資格確認結果の通知及びプロポーザル関係書類の提出依頼

プロポーザル参加意向申出書の内容について、提案資格を満たしているかを確認し、2019年3月25日(月)に、参加意向申出者に対して、その結果を電話により連絡するとともに、提案資格確認結果通知書(様式5)及びプロポーザル関係書類提出依頼書(様式6)を発送する。なお、提案資格が認められなかった者に対しては、提案資格を認めない理由を記載して通知する。

11. 企画提案書等の提出

- (1) 提出期限 2019年3月29日(金)午後5時
- (2) 提出書類 「企画提案書作成要領」に基づき作成すること。
- (3) 提出方法 事務局に持参または郵送。なお、郵送の場合は提出期限までに必着のこと。

12. 評価方法及び評価基準

(1) 評価方法

- ① 一次審査については事務局で下記「(2)評価基準」に基づき、採点を行う。本業務の履行に最も適した受託候補者を、厳正かつ校正に決定するため、FAQ検索システム構築及びAIチャットボット構築業務委託受託候補者選定審査会(以下「審査会」という。)を設置し、審査会委員が提出された提案書に基づくプレゼンテーション等の内容について、下記「(2)評価基準」に基づき、二次審査の採点を行う。その後、審査会委員から意見聴取を行い、以下ア及びイのいずれも満たす者を受託候補者として選定するものとする。

ア 各評価項目の合計得点が、全ての評価項目において、以下の式を満たしている者

【各評価項目の合計得点 $\geq$ （各評価項目の配点 $\times$ 審査会委員の人数 $\times$ 0.6）】

※ただし、提案価格と機能要件に対する数字は除く

イ 総合計得点が最も高い者

②最高得点者が2提案者以上になった場合は、審査会委員の協議により受託候補者を選定する。

③提案者が1事業者のみの場合は、規定の審査を経た上で審査会委員の協議により受託候補者とするか決定する。

## (2) 評価基準

### ①一次審査

評価項目	配点
会社概要	10
実績	10
システム構築及び運用の形態について	10
業務・機能要件について	20
セキュリティ要件について	10
プロジェクト実施要件について	10
提案価格（見積書）	10
機能要件	100
合計	180

### ②二次審査（プレゼンテーション及びデモンストレーションによる審査）

評価項目	配点
提案者が考える AI 活用の在り方について	20
AI サービス導入によって実現される効果 当該効果を得るために留意すべき点について実現可能か	20
サービス提供に係る費用の考え方（料金体系）	20
AI に関する要件について（正答率改善対応策等）	20
利用者の直感的な操作性や、使いやすさの感じられる提案となっているか	20
市民向けの FAQ について、市民サービスの向上や職員の応対時間の縮減を図ることができるものとなっているか	20
職員向けの FAQ について、職員間の応対時間の縮減や情報量の差の補てんとなるなど、行政事務の効率化を図ることができるものとなっているか	20
その他、本市にとって有効な提案があるか（自由提案）	20
合計	160

### 13. 審査

本プロポーザルは、公募型プロポーザルとして二段階審査方式で実施する。プロポーザルの評価項目は別紙に掲げるものとし、審査会委員が審査し選定する。

#### (1) 一次審査（書類審査）

一次審査は、審査基準に基づき、企画提案書、機能要件一覧表、見積価格について審査して点数化し、評価点の上位3者程度を一次審査通過者とする。

#### (2) 一次審査結果通知

一次審査の結果は、参加者全員に対し2019年4月2日（火）までに、電話により連絡するとともに、文書を発送する。なお、この時点での一次審査の評価点数は公表しない。

#### (3) 二次審査

一次審査通過者を対象にプレゼンテーション、デモンストレーション及び質疑応答を実施し、審査基準に基づき評価点を算出する。

##### (ア) 実施日（予定）

2019年4月5日（金） 35分間

会場等の詳細については、一次審査結果とともに、通過者に文書にて通知する。

##### (イ) 使用機材

プロジェクター、スクリーンは本市が準備する。プロジェクターへの接続については、D-sub15Pinに対応できるパソコンを用意すること。

##### (ウ) 時間配分

プレゼンテーション及びデモンストレーション 20分間

質疑応答 15分間

#### (4) 受託候補者の決定等

一次審査と二次審査の合計（1720点満点）で、最高評価点を得た者について、審査会委員から意見聴取を行い、受託候補者とする。最終選考結果は、参加者全員に対し2019年4月10日（水）までに、電話により連絡するとともに結果通知書（様式7）を発送する。

#### (5) 公表

参加者数、受託候補者名（受託候補者以外の事業者名は非公開）、評価点等の審査結果は2019年4月11日（木）に市ホームページで公表する。

### 14. その他事項

その他事項は次のとおりとする。

(1) 提出された書類は、返却しないこととする。

(2) 審査経過や結果へのいかなる問い合わせにも応じない。

(3) 応募の辞退をする場合には、「辞退届」を提出すること。（様式8）

(4) 提出書類は、公平性、透明性及び客観性を期するために公表することがある。

(5) 本業務へ参加するために要した一切の費用は、参加者の負担とする。

(6) 上記のほか、本市から、当該業務の遂行に関する書類の提出を求められた場合は、受託者は速

やかに書類の提出に応じること。

- (7) 次のいずれかに該当する参加者は、無効とする。
  - (ア) 実施要領等に示した参加者に必要な資格のない者が行った応募
  - (イ) プロポーザル参加意向申出書等に虚偽の記載をした者が行った応募
  - (ウ) 誤字又は脱字等により意思表示が不明確な応募
  - (エ) その他本実施要領等において示した条件等参加に関する条件に違反した応募
- (8) 本プロポーザルにおいて、提案者がいない場合は、審査会において取り扱いを協議するものとする。