

AI 自動音声応答サービスを活用した給水相談電話対応改善業務委託 実施要領（公募型プロポーザル）

1 案件名称

AI 自動音声応答サービスを活用した給水相談電話対応改善業務

2 業務内容に関する事項

（1）事業目的と概要

現在、電話による不動産会社等からの問合せ件数は1日10件以上、かつ、その対応に時間と労力を要しており、職員の負担が大きく、迅速な給水装置工事申請の審査や市民からの給水相談への対応など、本来実施すべき市民サービスに必要な時間の確保が難しくなっている。

本業務において、AI 技術を活用した問い合わせ自動音声応答サービス（以下「ボイスボット」という。）を利用することで、不動産会社等向けサービスの向上および不動産会社等からの給水相談対応時間の縮減や回答の統一化を図り、市民サービスの向上を図る。

（2）業務内容

- ・ボイスボットを活用した給水相談電話対応改善業務
（別紙「仕様書」のとおり）

（3）事業規模（契約上限額）

金 11,400,000 円（消費税及び地方消費税相当額含む）

（4）契約期間

契約締結日～令和8年3月31日

（5）履行場所

神戸市水道局配水課ほか水道局が指定する場所

（6）費用分担

受託者が業務を遂行するにあたり必要となる経費は、契約金額に含まれるものとし、水道局は、契約金額以外の費用を負担しない。

（7）市側から提供する資料、貸与品等

以下に定める資料を参考資料として提供する。参考資料を必要とする場合には、（様式6-1）参考資料送付願兼誓約書および秘密保持誓約書を、令和6年9月13日午後4時までに持参又は郵送（必着）により事務局に提出すること。

ア 参考資料

- ・FAQ データ

イ 参考資料の取扱いにあたっては、以下の点に留意すること。

- ・水道局が提供する参考資料は、関係者以外配布・閲覧禁止とし、取扱いに注意すること。
- ・受託者は、提供された参考資料を本事業に係る業務以外で使用しないこと。
- ・提供された参考資料及び複写等した参考資料は、市が指定する期日（提案審査会の日を予定）までに破棄すること。なお、破棄をした際は、（様式6-2）参考資料破棄等届を、事務局に提出すること。

3 契約に関する事項

（1）契約の方法

神戸市水道局契約規程に基づき、委託契約を締結する。契約内容は水道局と協議のうえ、仕様書及び企画提案書に基づき決定する。

なお、契約の締結に際し、万一、応募書類の記載内容に虚偽の内容があった場合は、契約締結をしないことがある。

（2）委託料の支払い

業務完了後、水道局の検査を経て、受託者の請求に基づき支払うこととする。

（3）契約書案

別紙（頭書及び委託契約約款）参照

(4) 契約保証金に関する事項

契約保証金の額は、神戸市水道局契約規程第 20 条第 1 項の規定により契約金額の 100 分の 3 以上の額とする。ただし、神戸市債または国債の提供をもって契約保証金に代えることができる。また、履行保証保険契約の締結を行った場合、その他、規程第 21 条の規定に該当する場合は、契約保証金の納付は免除する。

(5) その他

契約締結後、当該契約の履行期間中に受託者が神戸市契約事務等からの暴力団等の排除に関する要綱に基づく除外措置を受けたときは、契約の解除を行う。

4 応募者の構成、応募資格

(1) 応募者の構成等

本業務に応募する者（以下「応募者」という。）の構成等は、次のとおりとする。

- ア 応募者は、単体企業又は複数の企業で構成されるグループ（以下「企業グループ」という。）とする。（ただし、神戸市共同企業体取扱要綱で定める共同企業体を指すわけではない。）
- イ 企業グループを構成する企業数の上限は任意とするが、本業務の実施に関して各々が適切な役割を担うものとする。
- ウ 企業グループを構成する企業（以下「構成員」という。）の中から応募者を代表し、水道局との交渉窓口となる企業（以下「代表企業」という。）を定めなければならない。なお、代表企業は、水道局に対して本業務の履行に係る全ての責任を負う。
- エ 企業グループの構成員は、他の企業グループの構成員、または単独企業として重複参加出来ないものとする。
- オ 本業務を複数の企業が担う場合は、すべての企業を構成員に含めなければならない。

(2) 応募資格

- ア 応募者（企業グループの場合、構成員のすべて）は、次に掲げる条件のすべてに該当すること。
 - ・ 地方自治法施行令第 167 条の 4 の規定に該当しないものであること。
 - ・ 令和 6・7 年度神戸市入札参加資格（工事請負または物品等）を有しているか、6（1）に示すとおり、資格に相当する資料を提示できること。
※令和 6・7 年度神戸市入札参加資格（工事請負または物品等）を申請中でも可能とする。
 - ・ 経営状態が窮境にある者（会社更生法（平成 14 年法律第 154 号）の規定に基づく更生手続開始の決定がされている者、民事再生法（平成 11 年法律第 225 号）の規定に基づく再生計画認可の決定されているものを除く。）でないこと。
 - ・ 参加申請関係書類の提出期間の最終日から受託候補者選定までの間に、神戸市指名停止基準要綱に基づく指名停止を受けていないこと。
 - ・ 神戸市契約事務等からの暴力団等の排除に関する要綱に基づく除外措置を受けていないこと。
- イ 応募者（企業グループの場合、構成員のいずれか）は、次に掲げる要件を満たすこと。
 - ・ 必須要件：過年度にボイスボットを活用した業務を受託または実証事業を実施した実績があること（サービスの提供対象者は、自治体に限らず、民間企業や市民でも構わないものとする）。

5 スケジュール

- | | |
|-------------------|------------------------------------|
| (1) 公募開始 | 令和 6 年 8 月 22 日(木) |
| (2) 質問の提出期限 | 令和 6 年 9 月 6 日(金)午後 4 時 00 分まで随時受付 |
| (3) 質問に対する回答 | 令和 6 年 9 月 13 日(金) まで随時回答 |
| (4) 参加申請関係書類の提出期限 | 令和 6 年 9 月 6 日(金)午後 4 時 00 分まで |
| (5) 参加資格決定通知 | 令和 6 年 9 月 13 日(金) |
| (6) 提案書の提出期限 | 令和 6 年 10 月 7 日(月)午後 4 時 00 分まで |
| (7) 提案内容プレゼンテーション | 令和 6 年 10 月中旬以降に予定 |
| (8) 契約締結・事業開始 | 令和 6 年 11 月上旬予定 |
| (9) 業務完了 | 令和 8 年 3 月 31 日 (火) |

6 応募手続き等に関する事項

(1) 参加申請手続き及び参加資格決定通知

ア 受付期間

令和6年9月6日午後4時00分まで

イ 提出先

神戸市水道局配水課審査担当

電子メール：kyusui_sinsa@office.city.kobe.lg.jp

ウ 提出方法

電子メールにて上記アドレスに提出のこと。

電子メールの件名は、

「AI自動音声応答を活用した給水相談電話対応改善業務：参加申し込み（事業者名）」とすること。送付後、8（4）記載の電話連絡先へ受信確認の連絡をすること。

エ 提出書類

①（様式1）「参加申込兼資格確認申請書」

②-1「神戸市物品等競争入札参加資格認定通知書」の写し（参加資格申請時点で入札参加資格申請中の場合には申請書の写し。ただし、参加資格取得後速やかに認定通知書の写しを提出すること）

※電子入札用ID及びパスワードについては見えないように加工すること

なお、神戸市物品等競争入札参加資格を有していない場合は、以下の②-2～②-4を提出すること

②-2 法人登記簿謄本（または登記事項全部証明書）

②-3 納税証明書（国税及び地方税）

②-4（様式2）神戸市契約等からの暴力団関係者排除に係る誓約書

③（様式3）「委任状」（代表者以外の者が申請する場合のみ）

④「事業経歴書」（直近決算年度までの経歴・沿革を記載）・「業績報告書」（直近決算年度までの複数年度における、売上高、営業利益等の業績・財務指標を記載）・「その他参考書類」（会社案内等）任意様式

⑤（様式4）「資本関係・人的関係調書」

⑥共同企業体での参加を希望する者は、共同企業体協定書の写し

⑦（様式5）「秘密保持誓約書」

⑧（参考様式1）「業務実施体制」任意様式可

⑨（参考様式2）「業務実績調書」任意様式可

⑩（参考様式3）「予定担当者調書」任意様式可

※業務の一部を再委託する場合は、④～⑤及び⑦の書類は再委託先事業者すべてについて提出すること。

※共同企業体で参加する場合は、①②及び⑥の書類は代表事業者について、その他、④～⑤及び⑦の書類は構成事業者全てについて提出すること。

※同一の事業者及びその関連事業者（「財務諸表等の用語、様式及び作成方法に関する規則」（昭和38年大蔵省令第59号）第8条に規定する親会社及び子会社、同一の親会社を持つ会社、並びに一方の事業者の代表権を有する者が他方の事業者の代表権を有する者を現に兼ねている関係にある事業者をいう。以下同じ。）が複数の参加をすることは認められない。

オ 参加資格決定通知

令和6年9月13日までに電子メールにより随時通知する。

カ 参加資格がないと認めた理由の説明要求

参加資格が認められなかった者に対しては、参加資格確認後速やかに通知する。参加資格有とされた者で、受託候補者選定までの間に参加資格を有しないこととなった場合も同様とする。

(2) 質問の受付

ア 受付期間

令和6年9月6日午後4時00分まで随時受付

イ 提出先

神戸市水道局配水課審査担当

電子メール：kyusui_sinsa@office.city.kobe.lg.jp

ウ 提出方法

（様式7）「質問票」に記載し、電子メールにて上記アドレスに提出すること。

電子メールの件名は、

「AI自動音声応答を活用した給水相談電話対応改善業務：添付資料質問票（事業者名）」
とすること。送付後、8（4）記載の電話連絡先へ受信確認の連絡をすること。

エ 最終回答予定日

令和6年9月13日

オ 回答方法

質問受付後、事業者が特定できる情報を除いた質問の要旨とそれに対する神戸市水道局の回答を電子メールにて随時参加予定者に対して回答する。なお、質問した事業者名は公表しない。神戸市水道局の回答は、本実施要領等を補足する効力を持つものとする。また、参加資格等に関する質問及び回答については、原則として公表しない。質問受付の締切り後は、仕様書の内容その他本プロポーザルに影響を与える質問には一切回答しない。

（3）提案書・提案書記載項目対応表・見積書の提出

ア 提案書（任意様式）

※ パスワードは設定しないこと。

(a) 記載事項

提案書は、「仕様書」に記載している各業務に照らして、（別紙4）提案評価・採点表に記載されている評価項目及び評価視点を参考に、以下の内容について言及すること。

- ①業務遂行のために必要な実施体制となっているか。
- ②予定担当者は、業務遂行のために必要な経験・能力等を有しているか。
- ③業務の進め方に関する提案において、本業務の特性を踏まえた効率的な工夫が、具体的に提案されているか。
- ④提案アプリケーションは、水道局が提示する必要要件を備えているか。または、要件の対応が困難な場合の代替策が具体的に示されているか。
- ⑤アプリケーションの運用保守の概算費や想定される内容が示されているか。
- ⑥当業務の目的の達成に資するその他の提案があるか(任意)。
- ⑦提案内容に対する見積金額が適切か。
- ⑧本社を市内に有する者（地元企業）や本社が市内にないが、支店等が市内にある企業（準地元企業）か。

(b) 提案書記載項目

- ①「仕様書」に示す水道局の要求事項に対し、（別紙4）提案評価・採点表に示す各項目の記載内容に基づき、項目順に漏れなく提案書（任意様式）に記載すること。なお、提案書にはページ番号を記載し、（別紙5）提案書記載項目対応表には各項目の記載ページ（開始～終了）を記載すること。
- ②「仕様書」に示す水道局の要求事項に固執することなく、提案者の知識と経験を活用して、留意事項や指摘点を示すなど、本業務が最大限の成果を上げるための提案を行うこと。
- ③各項目の記載内容について、「仕様書」に示す要求事項を上回る内容を提案する場合は、そのポイントが明確に分かるように記載すること。また、水道局の要求事項と相違する内容を提案する場合は、理由を付したうえで、その相違点が明確に分かるように記載すること。
- ④「仕様書」に記載されていない項目で、追加の提案を行う場合は、提案書の最後に「追加提案」として記載すること。なお、提案内容により、追加提案としてではなく既設項目に含めて評価することがある。
- ⑤水道局の委託契約約款について、原則として変更は受け入れられないが、条項の付加及び除外の必要がある場合には、提案書の最後に「委託契約約款の変更」として、変更案の内容を明示すること。但し、あくまで事業者案の位置づけであり、水道局が変更可否を検討する。

(c) 留意事項

- ①原則 A4 として、文章は横書きとし、30 ページ以内を目安に作成すること。
- ②提案書を評価する者が特段の専門的な知識や業務に関する一切の知識を有していなくても評価が可能な提案書を日本語で作成し、目次を付けること。なお、必要に応じて、用語解説などを添付すること。
- ③提案者は提案の際、提案内容についてより具体的・客観的な詳細説明を行うための資料を、添付書類として提案書に含めることができる。(提案書の目安の 30 ページ以外としてよい。)
- ④提案書には可能な限り提案者が推察できるような社名、ロゴ、商品名は表記しないこと。ただし、提案者が別途サービスやソフトウェアを調達し提供する場合の商品名についてはこの限りではない。
- ⑤神戸市から連絡が取れるよう、提案書の提出の際には担当者の連絡先(所属、氏名、電話番号及び電子メールアドレス)を別途提出(任意様式または電子メールでも可)すること。
- ⑥以上の提案書構成、様式及び留意事項に従った提案書でないと水道局が判断した場合は、提案書の評価を行わないことがある。また、補足資料の提出や補足説明等を求める場合がある。

イ 見積書(任意様式)

金額は、本業務に係る経費の全てを含めて見積もること。また、項目ごとの金額内訳が確認できるようにすること。

ウ 提出先

神戸市水道局配水課審査担当

電子メール: kyusui_sinsa@office.city.kobe.lg.jp

エ 提出方法

電子メールにて上記アドレスに提出すること。

電子メールの件名は、「AI 自動音声応答を活用した給水相談電話対応改善業務: 提案書・入札書(事業者名)」とすること。8(4)記載の電話連絡先へ受信確認の連絡をすること。

オ 受付期間

令和 6 年 10 月 7 日午後 4 時 00 分まで

(4) 入札参加者の複数提案の禁止

入札参加者は、1 つの提案しか行うことはできない。

(5) 提案に要する費用、取扱い等

ア 提案書の作成に要する費用は、提案者の負担とする。

イ 採用された提案書は、神戸市情報公開条例に基づき、非公開情報(個人情報、法人の正当な利益を害する情報等)を除いて、情報公開の対象となる。

ウ すべての提案書は返却しない。

エ 提出された提案書は、審査・受託者選定の用以外に応募者に無断で使用しない(神戸市情報公開条例に基づく公開を除く)。

オ 期限後の提出、差し替え等は認めない。

カ 参加申請後に神戸市指名停止基準要綱に基づく指名停止又は神戸市契約事務等からの暴力団等の排除に関する要綱に基づく除外措置を受けた者の公募型プロポーザル参加は無効とする。

(6) 提案書及び見積書記載における留意事項

ア 提案書及び見積書に係る文書に使用する言語並びに通貨は、日本語及び日本国通貨に限る。

イ 見積金額は、当該業務に係る経費の全てを見積もること。

ウ 見積書には、課税事業者であるか免税事業者であるかを問わず、見積もった契約希望金額の 110 分の 100 に相当する金額の合計を入札書に記載すること。

なお、落札予定者決定にあたっては、入札金額に 100 分の 10 に相当する額を加算した額(当該金額に 1 円未満の端数があるときは、その端数金額を切り捨てた金額)を契約金額とする。

エ 見積金額が基準価格(契約上限金額の 3 分の 2 の 110 分の 100 に相当する金額)を下回っているときは、神戸市低入札価格調査手続要綱(平成 8 年 1 月 22 日市長決定 最終改正平成 30 年 3 月 19 日)に基づき調査を行い、履行に支障がないと認められた場合に限り、有効とする。

(7) 入札の無効

次の各号のいずれかに該当する入札は無効とする。

- ア 提案書及び見積書等が所定の日時を過ぎて到着したとき
- イ 見積書の金額その他主要な事項の記載が確認し難いとき
- ウ 見積書に記名・押印がないとき
- エ 一の入札に対して2通以上の見積書を提出したとき
- オ 代理人による入札の場合において、委任状を提出しないとき
- カ 入札参加者及びその代理人が複数の提案をした場合（他者と共同した場合も含む）
- キ 入札参加者の資格のない者が提案したとき
- ク 水道局から交付された見積書以外の見積書により入札したとき
- ケ 前各号に掲げるもののほか、特に指定した事項に違反したとき

7 選定に関する事項

(1) 選定基準

審査は、(別紙4)「提案評価・配点表」に基づき、総合的に公平かつ客観的な審査を行うものとする。

(2) 選定方法

ア 本提案の審査については、「AI 自動音声応答サービスを活用した給水相談電話対応改善業務選定委員会（以下「選定委員会」という。）が行い、その意見を受けて選定する。

イ 選定委員は、審査基準に沿って提案書の審査を行う。

ウ 提案内容プレゼンテーションを実施する。

エ 価格点は、見積書により次の通り算出する。但し、見積金額が予定価格を超過している場合、価格点は算出せず、失格とする。

価格点＝価格点（10点）×（最低見積額÷見積額）

オ 次の①から②の各要件のいずれにも該当する事業者のうち、(1)の定めるところにより算出された技術点と価格点の合計点が最も高いものを落札者とする。なお、各点数に小数が発生した場合は四捨五入を行う。

①見積金額が、水道局の定める上限の範囲内

②見積金額が著しく低い額を提案した場合は、水道局の調査の結果、履行に支障がないと認められたもの

カ (1)の定めるところにより算出された合計点が最も高いものを受託候補者とする。なお、各点数に小数が発生した場合は四捨五入を行う。得点の合計が6割に達していない場合は、受託候補者として選定しない。応募者が1者であっても同様の取扱いとする。

キ 審査の結果、評価点が最も高い提案者が複数いる場合は、その複数の提案者のうち、審査項目「提案内容に対する評価」の合計点が最も高い提案者を契約候補者とする。それも同点の場合にはくじ引きにより選定する。契約候補者が辞退した時や資格を喪失した時は、次点の提案者を契約候補者とする。選定委員会の協議への事業者の立会いは認めない。

(3) 提案内容プレゼンテーション

提案書の内容を補足するため、提案内容プレゼンテーション（以下「プレゼン」という。）を実施する。プレゼンは非公開とし、発注者および選定委員が参加する。プレゼンの会場は神戸市水道局総合庁舎またはその付近の予定で、提案書の受付締め切り後に水道局から日時・場所を指定する。このプレゼンは、提案書の記載内容の補足や発注者および選定委員から提案書に対する質問を行うものであり、既提出の提案書に新たな要素を追加、修正することは認めない。提案者側からの質問も認めない。なお、AIやアプリケーション等について自社の既存のパッケージやシステム等を使用した提案をする際には、プレゼンにて自社の既存のパッケージやシステムを提示・デモンストレーションを行うことを求める。プレゼンを円滑に行うための資料配布は認めるが、評価にあたっての正式書類としては取り扱わない。

また、プレゼンでは、プレゼン資料投影用に必要なディスプレイ（HDMIケーブル接続）及び電源は水道局で準備するので、使用を希望する提案者はその他の必要な機材を用意すること。水道局から質問する場合があるので、実際に検討・構築業務を担う管理者等（マネジャー）の予定者

が出席すること。

ア 開催日

令和6年10月中旬予定

令和6年10月7日の提案書等の提出締切り後、プレゼンの開催案内（時間割）を提案者に連絡する。

イ 開催場所

神戸市水道局総合庁舎内を予定しているが、場所は改めて提案者に対して連絡する。

ウ 内容・方法

プレゼン時間は1提案45分程度（質疑応答時間15分を含む）を予定している。

※ 提案者数により変更の可能性はある。

※ 詳細は改めて提案者に対して連絡するが、内容としては、提案説明とともに、システムの構築イメージ、アプリケーション利用イメージおよび業務の目的達成までのプロセス、その他追加提案事項等に重点を置いた説明を求める予定である。

(4) 失格事由

次のいずれかに該当した場合は、選定対象から除外する。

ア 選定委員に対して、直接、間接を問わず、故意に接触を求めること

イ 他の提案者と企画提案の内容またはその意思について相談を行うこと

ウ 契約候補者選定終了までの間に、他の提案者に対して企画提案の内容を意図的に開示すること

エ 提出書類に虚偽の記載を行うこと

オ その他選定結果に影響を及ぼすおそれのある不正行為を行うこと

(5) 選定結果の通知及び公表

評価結果及び選定結果は決定後速やかに、全ての提案者に通知し、また、水道局および神戸市ホームページに掲載する。水道局および神戸市ホームページには、選定した事業者名及びその総得点、次点以下については総得点のみを掲示する。

8 その他

(1) 応募辞退

事前登録書兼誓約書の提出後、やむを得ない事情により応募の辞退を行う場合には、(様式9) 応募辞退届を提出すること。なお、応募辞退届の提出後は、いかなる理由があっても本プロポーザルへの再応募は認めない。

(2) 苦情申し立てについて

本案件の応募手続きにおける参加失格その他の手続きに関して、神戸市水道局契約規程もしくは本実施要領のいずれかの規定に反する形で調達が行われたと判断する場合には、調達手続きのいずれの段階にあっても、苦情の原因となった事実を知り、又は合理的に知り得たときから10日以内に、神戸市水道局配水課審査担当に対して、苦情を申し立てることができる。

(3) 予算成立について

本件に係る令和7年度予算が成立しない場合は、本プロポーザルに基づく契約を締結しないことがある。これにより、受託候補者において損害が発生する場合でも水道局はその損害に関する一切の補償・補填・賠償を行わない。

(4) 問い合わせ先 ※手続きに基づく質問等は6(2)により実施すること。

神戸市水道局配水課審査担当

〒650-0016 神戸市中央区橘通3丁目4番2号 神戸市水道局総合庁舎3階

電話番号 078-341-1802

電子メール: kyusui_sinsa@office.city.kobe.lg.jp

(5) 様式等

(別紙1) 委託契約書頭書

(別紙2) 委託契約約款

(別紙3) 仕様書

(別紙4) 提案評価・配点表

(別紙5) 提案書記載項目対応表

(様式1) 参加申込兼資格確認申請書

(様式2) 神戸市契約等からの暴力団関係者排除に係る誓約書

(様式3) 委任状 (代表者以外の者が申請する場合のみ)

(様式4) 資本関係・人的関係調書

(様式5) 秘密保持誓約書

(様式6-1) 参考資料送付願兼誓約書

(様式6-2) 参考資料破棄等届

(様式7) 質問票

(様式8) 見積書

(様式9) 応募辞退届

(参考様式1) 業務実施体制

(参考様式2) 業務実績調書

(参考様式3) 予定担当者調書

(参考様式4) 外部サービス利用基準