

問合せ自動応答システム構築業務委託事業候補者募集要項

1 目的

本件は、令和3年度4月から、区ホームページ上にAIを活用した問合せ対応システム（以下「AIチャットボット」）の画面を表示させ、24時間365日、区ホームページ上で利用者の問合せに対応できる仕組みの構築を委託するものです。高機能のAIチャットボットを導入し、その回答精度を保守運用において継続して高めることで、利用者の満足度を向上させます。また、各事業者の競争意識が働くため、構築時の経費等についても、低価格で導入することができます。そのため、公募型プロポーザル方式により事業候補者を選考します。

2 業務概要

(1) 件名

問合せ自動応答システム構築業務委託

(2) 業務内容

ア プロジェクト管理

イ 問合せ自動応答システムの要件定義及び設計

ウ 問合せ自動応答システムと区ホームページの連携に係る設計

エ 問合せ自動応答システムの構築及び導入

オ システム導入に付帯する業務

①質問回答データ及びシナリオ作成業務

②ドキュメント作成業務

カ 問合せ自動応答システムの保守及び運用に係る業務

※詳しくは、別紙1「提案要求仕様書」を参照してください。

(3) 履行期間

令和2年4月1日から令和3年3月31日まで

(4) 事業規模

35,832千円（税込）までとします。

【参考】令和3年度以降 保守19,320千円（税込）/年

※この金額は契約時の予定額を示すものではなく、事業の規模を示すためのものであることに留意してください。また、提案は上記金額を超えないものとします。なお、事業規模を超えての提案を行った場合は、失格とします。

3 参加資格

本件プロポーザルに参加する者（以下「プロポーザル参加者」という。）の参加資格要件は、以下の要件をすべて満たす者とし、各要件は、参加表明書提出日を基準日とします。

なお、区は、本件プロポーザルの実施期間中又はプロポーザルによる選考後契約締結日までの間においていずれかの要件を欠くこととなった者に対して、プロポーザルの参加資格を取り消し、又は契約を締結しない場合があります。

- (1) 港区物品買入れ等競争入札参加資格を有すること。
- (2) 地方自治法施行令（昭和 22 年政令第 16 号）第 167 条の 4 に該当する者でないこと。
- (3) 経営不振の状態（会社更生法（平成 14 年法律第 154 号）第 17 条第 1 項に基づき更生手続開始の申立てをしたとき、民事再生法（平成 11 年法律第 225 号）第 21 条第 1 項に基づき再生手続開始の申立てをしたとき、手形又は小切手が不渡りになったとき等。）にないこと。
- (4) 港区競争入札参加有資格者指名停止措置要綱（平成 16 年 7 月 30 日 16 港政契第 238 号）に基づく指名停止の措置を受けていないこと。
- (5) 港区の契約における暴力団等排除措置要綱（平成 24 年 1 月 26 日 23 港総契第 1157 号）に基づく入札参加除外措置を受けていないこと。
- (6) 「別紙 1 提案要求仕様書」に記載している業務を適切に遂行することが可能な豊富な実績と運営・実施体制を有していること。

※区外事業者の区内事業者との共同

港区では、区が発注する契約において、区内事業者の受注機会の拡大を図る取組を推進しており、区外事業者がプロポーザルに参加する場合、「区内事業者と共同すること」を参加条件としています。区内事業者又は区外事業者が区内事業者と共同してプロポーザル選考に参加する場合は、一次審査において、評価点を優遇します（※詳細は、別紙 2 問合せ自動応答システム構築業務委託事業候補者選考方針を参照）。

4 選考スケジュール（予定）

事項	日程
募集要項の公表・配布期間	令和 2 年 1 月 8 日（水）から 令和 2 年 1 月 17 日（金）午後 5 時まで
募集要項に対する質問受付期限	令和 2 年 1 月 17 日（金）午後 5 時まで
質問一斉回答	令和 2 年 1 月 22 日（水）
参加表明書・企画提案書等提出期限	令和 2 年 1 月 29 日（水）午後 5 時まで
第一次審査（書類審査）結果通知	令和 2 年 2 月 19 日（水）
第二次審査（プレゼンテーション及びヒアリング）	令和 2 年 2 月 28 日（金）
第二次審査結果通知	令和 2 年 3 月 6 日（金）
契約手続き	令和 2 年 3 月下旬以降
業務委託開始	令和 2 年 4 月 1 日（水）

5 配布書類等

(1) 配布場所

「13 担当・連絡先」の記載のとおり

※配布書類は、港区ホームページからダウンロードが可能です。

(2) 配布期間等

ア 窓口配布期間

令和2年1月8日（水）から令和2年1月17日（金）まで

※午前9時～午後5時（土・日・祝日を除く）

イ ホームページ掲載期間

令和2年1月8日（水）から

(3) 配布書類

プロポーザル実施関係

- ① 募集要項
- ② 【別紙1】提案要求仕様書
- ③ 【別紙2】問合せ自動応答システム構築業務委託事業候補者選考方針

提出資料関係

- ① 【様式1】質問書
- ② 【様式2】参加表明書兼参加資格審査申請書
- ③ 【様式3】共同事業体構成書
- ④ 【様式3-2】共同事業体協定書兼委任状
- ⑤ 【様式3-3】委任状
- ⑥ 【様式4】事業者概要及び業務実績
- ⑦ 【様式5】業務従事予定者の経歴及び専任性
- ⑧ 【様式6】業務従事予定者の配置計画及びスケジュール
- ⑨ 【様式7】企画提案書
- ⑩ 【様式8】プロポーザル参加辞退届
- ⑪ 【様式9】構築概算費用見積書様式

6 質問書の受付・回答

(1) 受付期限

令和2年1月17日（金）午後5時

(2) 受付方法

【様式1】質問書に必要事項と質問を記入の上、「13 担当・連絡先」まで直接持参、電話またはFAXで提出してください。提出する場合は、送信未達を防ぐため、必ず確認の電話を入れてください。

(3) 回答方法

令和2年1月22日（水）に、すべての質疑に対する回答書を区ホームページで公表します。なお、回答の際、質問者は公表しません。また、意見の表明と解されるものや質疑の内容（質問内容が不明瞭なもの等）によっては回答しない場合があります。

7 企画提案書等の提出

(1) 提出受付期間

令和2年1月8日（水）から令和2年1月29日（水） 各日午前9時から午後5時まで

※事前に電話予約の上、来所してください。

(2) 提出先

〒105-8511 港区芝公園1-5-25
港区役所4階 企画経営部区長室広報係 佐藤
TEL 03-3578-2037

(3) 提出方法

直接担当まで持参してください。

(4) 提出資料

① 物品買入れ等競争入札参加資格審査受付票（写）

※いずれの事業者も財務諸表（最新の事業年度のもの）を必ず添付すること。

※「港区における競争入札参加者の選定に係る区内事業者の認定基準」により、区内事業者の認定を受けている事業者は「区内事業者認定通知」を必ず添付すること。

② 【様式2】参加表明書兼参加資格審査申請書

③ 【様式3】共同事業体構成書 ※該当する場合のみ提出。

④ 【様式3-2】共同事業体協定書兼委任状 ※該当する場合のみ提出。

⑤ 【様式3-3】委任状 ※該当する場合のみ提出。

⑥ ワーク・ライフ・バランス推進企業として認定されたことわかるもの（該当企業のみ）がある場合はその写しを1部

※該当する場合のみ提出。【別紙2】問合せ自動応答システム構築業務委託事業候補者選考方針参照。

⑦ 【様式4】事業者概要及び業務実績

⑧ 【様式5】業務従事予定者の経歴及び専任性

⑨ 【様式6】業務従事予定者の配置計画及びスケジュール

⑩ 【様式7】企画提案書

※提案要求仕様書に記載の要求事項（必須条件）・提案事項（提案条件）ごとに採点しますので、企画提案書を作成する際は、記載漏れのないようご注意ください。要求事項については、要求事項の実現及び有意義な提案、提案事項については、実現可能かつ具体的な提案をしてください。

⑪ 【様式8】プロポーザル参加辞退届

⑫ 【様式9】構築概算費用見積書様式

(5) 提出部数

ア 提出資料①から⑥ 1部

イ 提出資料⑦から⑫ 正本1部、副本8部

※提出資料⑦から⑫は順番に重ねて、ファイルに綴じてください。正本1部は表紙に事業者名を記入し、副本8部については事業者名を記入しないでください。また、すべての提案書等の中には、事業者名（協力事業者名を含む。）を特定する事項（社名、マーク等）を記入しないでください。

ウ 提出資料（正本）データを格納したCD-R等 **1枚**

※CD-R等表面には社（者）名を記入してください

(6) 留意事項

ア 各資料はA4サイズ、文字サイズは11ポイント以上としてください。

イ 補足資料は、各提出資料のサイズに合わせる。なお、規定された記載事項は提出資料内に記載し、補足資料は各提出資料を補足するものとしてください。

8 事業候補者の選考と審査

【別紙2】 問合せ自動応答システム構築業務委託事業候補者選考方針のとおりです。

9 提案にあたっての注意事項

- (1) 次の各号に該当する場合は、提出書類が無効となる場合があります。
 - ① 提出方法、提出先、提出期間に適合しないもの
 - ② 記入すべき事項の全部または一部が記載されていないもの
 - ③ 虚偽の内容が記載されているもの
 - ④ この要項に定める手続き以外の手法により、選考委員又は関係者にプロポーザルに対する助言等を直接または間接的に求めた場合
- (2) 本提案に要する費用、旅費その他業務に関する一切の費用は、応募事業者の負担とします。
- (3) 提出書類等の返却はいたしません。
- (4) 書類提出後の提出書類等の差替え及び再提出は認めません。
- (5) 質問受付終了後は、本業務に関する質問は一切受け付けません。
- (6) 提出された企画提案書は、選考作業に必要な範囲において、複製することがあります。
- (7) 選考された企画提案書に係る著作権は作成者に帰属し、港区は無条件でその使用权を持つものとして扱います。
- (8) 企画提案書に記載した業務責任者は、病気・死亡等極めて特別な場合を除き変更することができません。
- (9) 区は、事業候補者の提案に拘束を受けないものとして扱います。
- (10) 参加表明後にプロポーザル参加辞退する場合は、【様式8】プロポーザル参加辞退届を提出してください。

10 その他

- (1) プロポーザル参加者は、本業務その他により知り得た個人情報及び資料、その他守秘すべき情報を他に漏らしてはなりません。
- (2) プロポーザル参加者は、業務の遂行に際して、港区情報安全対策指針を遵守してください。また、プロポーザル参加者は、区が実施する港区情報安全対策指針の遵守状況に関する点検作業に応じるものとして扱います。点検作業には、情報セキュリティにおいて問題が発生した場合の検査、あるいはセキュリティ監査等が該当します。
- (3) プロポーザル関連書類作成のために港区が配布した資料等は、港区の許可なく公表・使用することはできません。
- (4) 本業務への参加申込事業者が1者の場合であっても、各審査を実施します。
- (5) プロポーザルの参加に当たりプロポーザル参加者に生じた損害等について区は一切その責を負いません。
- (6) FAX等の通信事故については、区はいかなる責任も負いません。
- (7) 公正なプロポーザル選考が確保できないと判断した場合は選考を中止することがあります。
- (8) 業務委託に要する費用は、令和2年度予算として成立した額の範囲での契約となります。

- (9) 区は、事業候補者と契約を締結するにあたり、港区契約事務規則（昭和 39 年港区規則第 6 号）第 39 条の 2 の規定に基づき港区業者選定委員会に推薦し、審議を経ます。審議の結果によっては契約を締結しない場合があります。
- (10) 虚偽申請等不正行為が発生した場合は、事業候補者の取消、指名停止（登録事業者のみ）等のペナルティを課します。

11 選考結果の公表について

本業務の選考過程の情報は、すべて区政情報です。区政情報は、「港区情報公開条例」の定めるところにより、原則公表です（ただし、同条例第 5 条に定めるものを除く。）。

事業候補者として選考された場合には、事業候補者選考過程と合わせ、提出された企画提案書を原則として区ホームページで公表します。企業秘密に関する記載があるなど、提案書原本の公表が難しい場合は、概要版の作成を依頼します。

12 開示請求

提出された提案書等は、港区情報公開条例の規定による開示請求の対象公文書となり、開示決定される場合があります。提出された提案書の一部又は全部を、著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）第 2 条第 1 項第 1 号に規定する著作物として、同法第 18 条第 3 項第 3 号前段かっこ書きに規定する意思表示をする場合には、提案書等に意思表示する旨及び該当箇所を明記してください。ただし、開示、非開示の判断は、提出していただいた提案書等の記載事項に基づき行うものではなく、提案書等を参考に、同条例に基づき区が客観的に判断します。

13 担当・連絡先

〒105-8511 港区芝公園1-5-25

港区企画経営部区長室広報係（区役所4階） 担当：佐藤

電話：03-3578-2037 FAX：03-3578-2034

メール：kuminkoho@city.minato.tokyo.jp

※メールで連絡を取る場合は必ず件名の冒頭に「【AI プロポ】」と記載してください。