

令和8年度「いつでも相談AI窓口」業務に係る 公募型プロポーザル方式実施説明書

1 公募の趣旨及び目的

本業務は、市民からの問い合わせにおける「開庁時間外の対応不可」「問い合わせ先の分かりづらさ」「複数窓口における職員への重複説明」といった課題を解消し、市民サービスの利便性及び満足度の向上を図ること、及び職員の負担軽減を図ることを目的とする。

2 公募の概要

(1)業務名

令和8年度「いつでも相談AI窓口」業務におけるAIボイスボット・AIチャットボットを活用した市役所宛ての問い合わせに対する対応

(2)事業に係る予算上限額

30,000千円（消費税及び地方消費税相当額を含む。）

(3)業務内容

【別紙1】仕様書のとおり

(4)契約期間

契約締結の日から令和9年3月31日まで

(5)支払い方法

原則、履行確認後一括払いとする。

3 参加資格

公募型プロポーザルに参加を希望する者（以下、「参加希望者」という。）は、次の要件をすべて満たす法人又は複数の法人によるグループとする。なお、グループの場合は、

(1)～(3)の要件をすべての構成員が満たすものとする。

(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) 北九州市物品等供給契約の競争入札参加者の資格及び審査等に関する規則（平成7年北九州市規則第11号）第6条第1項の有資格業者名簿に記載されていること。

(3) 本市から指名停止を受けている期間中でないこと。

(4) 次のいずれかに該当しないこと。

ア 役員等（役員及び従業員をいう。以下同じ。）が暴力団員（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第6号に規定するものをいう。以下同じ。）であると認められる者

イ 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第2条第2号に規定する暴力団をいう。以下同じ。）又は暴力団員が経営に実質的に関与していると認められる者

ウ 役員等が自己、自社若しくは第三者の不当な利益を得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たと認められる者

エ 役員等が、暴力団又は暴力団員に対して資金等を供給し、又は便宜を供与するなど直接的あるいは積極的に暴力団の活動又は運営に協力し、若しくは関与していると認められる者

オ 役員等が、暴力団又は暴力団員と社会的に不適切な関係を有していると認められる者

カ 暴力団員であることを知りながら、暴力団員を雇用し、又は使用しているとき。

(5) 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又は民事再生法（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る者ではないこと。ただし、更生計画許可決定または再生計画許可決定がなされていない場合は、この限りではない。

(6) 法人税及び事業所所在地における地方税（法人住民税、事業税等）が未納でない者

(7) 受注候補者に選定された場合、履行期限内に当該業務の履行完了が可能な体制にあり、提案書提出時の担当者が当該業務を担当できること。

(8) 個人情報や企業情報等の情報セキュリティについて、社内ルールや法令順守（コンプライアンス）の仕組みが整備されていること。

4 参加資格の喪失

参加希望者が受注候補者の特定の日までに、次のいずれかに該当することになった場合は、参加資格を失うものとし、また、すでに提出された提案は無効とする。

(1) 前項に規定する参加資格の要件を満たすものではなくなった場合

(2) 不正な利益を図る目的で審査委員会の委員等と接触した場合

(3) 提案書に虚偽の記載をしたことが判明した場合

(4) その他審査結果に影響を及ぼすおそれがある不正行為があった場合

5 実施スケジュール

項目	日時
公募開始日	令和8年6月22日（月）
質問書受付期限	令和8年6月26日（金）17時00分
質問回答公表日	令和8年7月1日（水）予定
参加申出書提出期限	令和8年7月8日（水）17時00分
企画提案書提出期限	令和8年7月15日（水）17時00分
審査会（プレゼンテーション）	令和8年7月21日（火）
結果通知	令和8年7月23日（木）

※説明会は実施しない。

※やむを得ない事情で上記スケジュールを変更する場合がある。

6 質問書の提出及び回答

- (1) 提出期限：令和8年6月26日（金）17時00分
- (2) 提出先：北九州市役所 政策局DX・AI戦略室
- (3) 提出書類：質問書（様式1）
- (4) 提出方法：電子メールにて提出
 - ※電子メールアドレスは下記12の「問合せ先及び提出先」参照
 - ※ファイルはPDF形式にて提出すること
 - ※確認のため、提出後に電話連絡すること
- (5) 回答方法：全ての質問について、本市ホームページにて回答を公表する。
なお、参加申出書を提出者に対しては、電子メールにて回答を送付する。
- (6) 回答公表：令和8年7月1日（水）予定
- (7) その他：企画提案に必要なシステム構成概略図や北九州市ホームページガイドラインについては、参加申出書を提出した企業に提供する。

7 参加申出書の提出

- (1) 提出期限：令和8年7月8日（水）17時00分
- (2) 提出先：北九州市役所 政策局DX・AI戦略室
- (3) 提出書類：参加申出書（様式2）
- (4) 提出方法：電子メールにて提出
 - ※電子メールアドレスは下記12の「問合せ先及び提出先」参照
 - ※ファイルはPDF形式にて提出すること
 - ※確認のため、提出後に電話連絡すること

8 企画提案書等の提出及びプレゼンテーションの実施

- (1) 企画提案書等の提出
 - ア 提出期限：令和8年7月15日（水）17時00分
 - イ 提出先：北九州市役所 政策局DX・AI戦略室
 - ウ 提出書類：事業者概要（様式3：グループ参加の場合、代表事業者のみ提出）
グループ構成表（様式4：グループ参加の場合のみ提出）
企画提案書（下記（2）参照。A4サイズとすること）
【別紙2】要件一覧（下記（3）参照。A4サイズとすること）
見積書（様式自由。ただしA4サイズとすること）
 - エ 提出部数：1部ずつ
 - オ 提出方法：電子メールにて提出
 - ※企画提案書等の提出は、1社につき1提案までとする。
 - ※電子メールアドレスは下記12の「問合せ先及び提出先」参照
 - ※ファイルはPDF形式にて提出すること
 - ※確認のため、提出後に電話連絡すること

(2) 企画提案書の構成

次の項目について、具体的に記載すること。

ア 業務理解・基本方針

(ア) 本市の現状と業務への理解

(イ) 市民の利便性・満足度向上、職員負担軽減に資するポイント

(ウ) システム構成概略図

イ AI 対応品質・回答精度

(ア) AI 対応品質

(イ) ハルシネーション対策・回答根拠

(ウ) 有人対応への引継ぎ

ウ ナレッジ運用・改善

(ア) ナレッジ・FAQの設計、構築、更新

(イ) 問い合わせ内容（V o C）分析・K P I 分析・改善提案

エ 利用者・運用管理者の使いやすさ

(ア) 市民向けU I ・アクセシビリティ

(イ) 職員・オペレーター向け管理機能

オ システム運用・安全性

(ア) セキュリティ・個人情報保護

(イ) 保守・障害対応

カ 業務実施体制

(ア) 実施体制・プロジェクト管理

(イ) 継続的な運用計画およびコスト

(ウ) 類似業務実績

キ その他提案

ク 見積金額

※提案資料はフォントサイズ15pt以上、総ページ数30ページ以内とすること。

ただし、図表内の文字や注釈など、補足情報については12pt以上とする。

※各記載事項の構成・順序・ページ配分は提案者の判断に委ねるが、評価項目との対応が分かるよう資料内に明示すること。

(3) 要件一覧について

ア 上記(2)について、「【別紙2】要件一覧」を企画提案書と併せて提出すること。

イ 各要件項目の対応状況について、いずれかの該当項目を選択すること。

また、対応時期など補足がある場合はその内容を「詳細(任意)」欄に記載すること。

(4) プレゼンテーションの実施

ア 開催日：令和8年7月21日(火)

イ 開催方法：対面実施またはWebによるリモート形式で実施

ウ 実施内容：提案者によるプレゼンテーション20分以内、質疑応答15分程度

※開始時間等は、後日調整の上、参加申出書を提出した者全員に対して連絡する。

※システムのデモンストレーションはプレゼンテーション内に必ず含むこと。

※当日は、先に提出された企画提案書を提案者が画面共有してプレゼンテーションを実施する。

9 審査及び審査結果

(1) 審査方法

提出された企画提案書等及びプレゼンテーションに基づき、本市職員等で構成された審査委員会において審査を行い、最も優れた提案内容の事業者を選定する。審査結果が同点の場合、見積金額が最も低いものを選定する。

なお、審査結果が同点で見積金額の最も低いものが複数の場合は、審査委員会において企画提案書等の再審査を行う。

(2) 評価項目、評価基準及び配点等評価方法に関する事項

【別紙3】評価方法のとおり

(3) 審査結果の通知及び公表に関する事項

ア 審査結果は、プレゼンテーション参加者に書面にて通知する。

イ 受注候補者決定後、本市ホームページに受注候補者の商号又は名称、評価結果等を公表する。

10 契約

(1) 受注候補者に選定された場合、契約締結に向け、市と事業内容の詳細について

協議を行い、契約金額を決定する。その際、企画提案の一部を変更する場合がある。

(2) 受注候補者との協議が調った場合には、あらためて見積書を徴収し、随意契約の方法により契約を締結する。

(3) 受注候補者と契約締結に至らなかった場合は、次順位者を新たな受注候補者として手続きを行う。受注候補者が契約締結の日までに本市から指名停止を受けた場合も同様とする。

11 その他

(1) 当該公募を通じて知り得た機密事項については審査結果にかかわらず第三者に漏らしてはならない。

(2) 企画提案書等の作成等にかかる経費は、提案者の負担とする。

(3) 企画提案書等は、返却しない。

(4) 参加申出書を提出した後に辞退する場合は、辞退理由等を記載した辞退届(様式5)を提出すること。辞退によって、その後、不利益な取扱いを受けることはない。

12 問合せ先及び提出先

(1) 担当部署 : 北九州市役所 政策局DX・AI戦略室

(2) 担当者 : 福田、野坂

(3) 住所 : 〒803-8510 北九州市小倉北区大手町1番1号

(4) 電話番号 : 093-582-3007

(5) 電子メール : digi@city.kitakyushu.lg.jp