

調布市市民課電話自動応答システム導入及び
運用にかかる
事業者候補選定プロポーザル実施要領

調布市

市民部 市民課

目 次

1	業務概要	1
2	実施形式	1
3	参加資格	1
4	募集内容	2
5	企画提案書	3
6	審査概要	4
7	主な日程（予定）	6
8	参加辞退	7
9	情報公開及び提供	7
10	その他留意事項	7
11	問い合わせ先	7

1 業務概要

(1) 件名

調布市市民課電話自動応答システム導入及び運用業務委託

(2) 業務の目的

市民課では、住民からの電話問い合わせが集中することにより、つながりにくさや待ち時間の発生、職員の業務繁忙といった課題が生じている。これらの課題の解決に向け、AIを活用した電話対応業務のDX化を推進し、AIが自然な対話を通じて必要な行政情報を分かりやすく住民に提供できる体制を構築する。併せて、24時間対応・同時多件応答を可能とすることで、住民が必要なときに円滑に情報を得られる環境を整備し、住民サービスの向上と持続可能な行政サービスの提供を実現する。

(3) 仕様

別に定める「調布市市民課電話自動応答システム構築・運用業務委託仕様書（案）」（以下「仕様書」という。）のとおり。

(4) システム構築期間及び運用期間

システム構築期間は契約締結日の翌日から令和8年12月28日までとし、運用期間は令和9年1月4日から令和11年12月31日までとする。ただし、1年度ごとに契約することができるものとする。

(5) 想定受電数及び通話時間

年間受電数は約36,000件、年間受電通話時間は約3,000時間を見込む。

(6) 予算（見積限度額・税込）

令和8年度分	:	8,030千円	（構築および運用3か月分）
令和9年度分	:	6,806千円	（運用通年）
令和10年度分	:	6,806千円	（運用通年）
令和11年度分	:	5,105千円	（運用9か月分）
合計	:	26,747千円	

【款】10 総務費 【項】15 戸籍住民基本台帳費 【目】05 戸籍住民基本台帳費
【大】10 戸籍住民基本台帳管理事務費 【中】40 電話自動応答システム事業費
【小】05 運用支援委託料 【節】12 委託料

【款】10 総務費 【項】15 戸籍住民基本台帳費 【目】05 戸籍住民基本台帳費
【大】10 戸籍住民基本台帳管理事務費 【中】40 電話自動応答システム事業費
【小】10 システム使用料 【節】13 使用料及び賃借料

※各年度、調布市議会における予算の議決を前提とする。

2 実施形式

公募型プロポーザル方式

3 参加資格

申込時において、次に掲げる条件を全て満たしていること。

- (1) 調布市指名停止等措置要綱（平成18年調布市要綱第220号）による指名停止を受けていないこと。
- (2) 地方自治法施行令（昭和22年号外政令第16号）第167条の4第1項及び第2

項の規定に該当しないこと。

- (3) 競争入札参加資格審査申請において、提出された書類の記載事項に虚偽がないこと。
- (4) 調布市契約における暴力団等排除措置要綱（平成25年調布市要綱第8号。）による入札参加排除措置を受けていないこと。
- (5) 中小企業等協同組合法（昭和24年法律第181号）に基づく事業協同組合にあっては、その構成員が同一のプロポーザルに参加していないこと。
- (6) 相互に資本関係又は人的関係のある者が同一のプロポーザルに参加していないこと。
- (7) 会社更生法（平成14年法律第154号）第17条の規定による更生手続開始の申立て又は民事再生法（平成11年法律第225号）第21条の規定による再生手続開始の申立てがなされている者でないこと。
- (8) 営業種目については、市での競争入札参加資格として、「情報処理業務」又は「その他の業務委託等」のいずれかを有していること。
- (9) 上記営業種目のうち、いずれかの共同格付が「A」であること。
- (10) ISO/IEC27001認証またはプライバシーマークを取得していること。
- (11) 令和2年度から令和7年度において、官公庁に電話自動応答システムを導入した実績を有すること。

4 募集内容

(1) 募集方法

市ホームページを通じて受託候補事業者を募集する。

(2) 応募方法

本プロポーザルへ応募する事業者（以下「応募事業者」という。）は、次のア～オに掲げる書類を作成し、令和8年6月10日（水）正午までに市民部市民課へ書面（必要部数）及び電子ファイルにて提出しなければならない。提出方法は、書面が持参又は郵送（期限必着）、電子ファイルが電子メール(simin@city.chofu.lg.jp)とする。

なお、募集方法については、令和8年5月27日（水）から市ホームページにより公表し、別途実施要領により同日から募集を開始するものとする。

ア 公募型プロポーザルへの参加申込書（様式第1）正本1部

イ 参加資格要件確認書（様式第2）正本1部

ウ 会社概要調書（様式第3）正本1部

以下の内容は必ず記載されたものであること。

(ア) 会社名

(イ) 代表者名

(ウ) 資本金

(エ) 事業内容

(オ) 本業務を担当する支店又は営業所等の名称及び所在地

エ 上記3(11)に該当する受託実績を示す業務受託実績書（様式第4）

（長期継続契約等で履行中の案件も含む）

正本1部・副本^{*}10部 ※副本は、社名が特定できる記載を除くこと

オ 暴力団排除に基づく誓約書（様式第5）正本1部

(3) 参加資格審査及び結果通知

応募事業者の参加資格を審査し、その結果については、令和8年6月16日（火）までに応募事業者に電子メールにて通知する。

なお、参加資格を満たしていないと判断された応募事業者は、令和8年6月18日

(木)までに、市民部市民課に電子メールにて審査結果の説明を求めることができるものとし、市は受領日から3開庁日以内に電子メールにて回答するものとする。

(4) 質疑応答

参加資格又は本業務に関して質疑のある事業者は、以下の期間に質問書(様式第10)を電子メールにて提出することができる。

電子メール送信に当たっては、本件プロポーザルに関する質問である旨とその内容、事業者名及び担当者名を明記すること。

回答は、応募に必要と判断される質問のみについて行うこととする。

応募に必要でないとして判断した質問の場合はその旨を回答する。

また、質問が応募に必要であるか判断しがたい場合は、当該質問を行った事業者に質問主旨を確認するものとする。

ア 質問受付期間：令和8年5月27日(水)～6月2日(火)

イ 回答方法：随時(質問に係る電子メール受領日から4開庁日以内)、
市のホームページに掲載

5 企画提案書等

(1) 企画提案書等の審査(一次審査)

参加資格審査の結果、参加資格を満たすと判断された事業者(以下「参加事業者」という。)は、次のア、イに掲げる書類を作成し、令和8年6月29日(月)正午までに、市民部市民課へ書面(必要部数)及び電子ファイルを提出しなければならない。提出方法は、書面が持参又は郵送(期限必着)、電子ファイルが電子メール(simin@city.chofu.lg.jp)とする。

ア 企画提案書

企画提案書表紙(様式第6)正本1部・副本*10部

※副本は、社名が特定できる記載を除くこと

企画書(様式自由、A4サイズ縦、表紙を除き20ページ以内左綴じ)

注：下記(2)企画提案書等作成上の留意点を参照のうえ作成すること。

イ 経費見積書(内訳書付)(様式第7・8)正本1部・副本*10部

※副本は、社名が特定できる記載を除くこと

(2) 企画提案書等作成上の留意点

ア 要点を押さえて分かりやすく簡潔に記載すること。

イ 本業務(1(3)仕様書(案)を参考)に関して、以下の点について記載すること。

(ア) 会社概要

(イ) 業務実績

(ウ) 見積額(システム構築費及び運用保守費を分けて内訳を作成)

(エ) システム概要

a システムの特徴やアピールしたい点を記載すること。

b 既存の代表番号の使用の可否について記載すること。

c 生成AIの回答の基となるFAQの作成についてクライアント側の作業を記載すること。

(オ) システム・ネットワーク構成

a サーバにおけるハードウェアの構成とクライアント側のネットワークとの接続について簡潔に図示すること。

b クライアント端末に必要とされる条件について記載すること。

- c 回線等他業者のサービスには具体的な名称を記載すること。
- (カ) セキュリティ対策
 - a データのバックアップやその頻度について記載すること。
 - b ウイルス対策やデータ改ざん等を防止する情報セキュリティ対策について記載すること。
 - c 個人情報の取扱いについて記載すること。特に通話で得られた個人情報をどのように処理するかを明記すること。
- (キ) 保守、運用体制
 - a 問い合わせへの対応方法やオンラインサポートの有無等について記載すること。
 - b 制度改正等に伴う FAQ の追加・修正対応やシステムの機能強化等に伴うバージョンアップの対応とその費用について記載すること。
 - c 障害発生時の対応について記載すること。
 - d 操作研修の方法や操作マニュアルの作成・提供方法等について記載すること。
- (ク) システムの拡張性、将来性
 - a 市民課にとどまらない全庁的な拡張性について記載すること。
 - b 多言語対応について記載すること。
 - c 予約システム等の他システムとの連動について記載すること。
- (ケ) その他提案
- ウ 企画提案書等提出後の追加及び修正は認めない。
- (3) 企画提案書等の審査（一次審査）結果通知
 - ア 参加事業者の企画提案書等の審査（一次審査）を行い、上位3事業者をプレゼンテーション審査（二次審査）の対象事業者とする。その結果については、令和8年7月3日（金）までに参加事業者に電子メールにて通知する。
 - イ 企画提案書等の審査（一次審査）の結果、プレゼンテーション審査（二次審査）の対象事業者とならなかった参加事業者は、令和8年7月7日（火）までに、市民部市民課に電子メールにて審査結果の説明を求めることができるものとし、市は受領日から3開庁日以内に電子メールにて回答するものとする。
- (4) プレゼンテーション審査（二次審査）
 - 一次審査を通過した上位3事業者は下記のとおりプレゼンテーション審査を行う。二次審査結果に関して質疑のある事業者は、以下の期間に質問書（様式第10）を電子メールにて提出することができる。電子メール送信に当たっては、本件プロポーザルに関する質問である旨とその内容、事業者名及び担当者名を明記すること。
 - ア 質問受付期間：令和8年7月23日（木）～7月28日（火）
 - イ 回答方法：随時（質問に係る電子メール受領日から4開庁日以内）、
質問した事業者に対し電子メールで回答

6 審査概要

- (1) 審査委員会の設置
 - 「調布市市民課電話自動応答システム導入及び運用業務委託事業者候補選定プロポーザル審査委員会」（以下「委員会」という。）を設置し、企画提案書等の審査を行う。
- (2) 委員構成
 - 審査に携わる委員会の委員（以下「委員」という。）は、以下の5人とする。
 - ア 市民部窓口サービス推進担当副参事兼市民課長

- イ 行政経営部行革 DX 推進課 行革DX戦略係長
- ウ 行政経営部行革 DX 推進課 情報システム係長
- エ 総務部総務課 課長補佐
- オ 資源循環推進課 企画係長

(3) 審査方法（加点方式）

委員会は、別に定める評価表に基づき、参加事業者から提出された企画提案書等の審査（一次審査）及びプレゼンテーション審査（二次審査）の対象事業者による企画提案内容を総合的に審査する。

ア 一次審査（書類審査）

参加事業者数に関らず、企画提案書等の書類審査を行う。また、参加事業者が4事業者以上であった場合は、各委員の評価点を合計し、総得点の高い順に上位3事業者までを、二次審査の対象とする。

なお、参加事業者が3事業者以下の場合は、全ての参加事業者を二次審査の対象とする。

イ 二次審査（プレゼンテーション審査）

一次審査を通過した3事業者（参加資格を満たすと判断された事業者が3者以下であった場合は、参加資格を満たす全ての事業者）を対象としてプレゼンテーション審査を実施する。

なお、プレゼンテーション審査（二次審査）の事業者の出席者については、6人以内とする。

※プレゼンテーション審査（二次審査）については、1事業者当たり45分程度で行うこととする（プレゼンテーション：30分以内、質疑応答：15分程度）。

※プレゼンテーション審査（二次審査）は令和8年7月17日（金）に実施する。なお、提出資料及び当日の会場・時間等の詳細については、一次審査の結果、プレゼンテーション審査（二次審査）の対象となった事業者に通知する。

ウ 評価の視点

- (ア) コンセプト（市民へのサービス向上及び市民課業務の効率化）
- (イ) 業務実績（類似業務の実績等）
- (ウ) 導入体制（システム構築の業務体制、市職員の役割、スケジュール）
- (エ) システム（AIの回答精度やその将来性、誤った回答をどのように防ぐか、聞き取りやすい発声か、既存の電話番号を使うことができるか等）
- (オ) 運用保守（保守範囲、ヘルプデスクの設置、障害時対応）
- (カ) セキュリティ対策（事業者環境、通信の保護、個人情報保護、ウイルス対策）
- (キ) 見積額（価格の妥当性）

エ 最低基準

最低基準に満たない評価（一次審査と二次審査の総合点の満点に対し60%に満たない評価）となったプレゼンテーション審査の対象事業者は、委託事業者候補として選定しない。

オ 選定

- (ア) 各委員は、一次審査及び二次審査の合計評価得点の高いものから事業者の順位を定めるものとする。
- (イ) (ア)により、複数の事業者において評価得点が高点のときは、各委員は総合的な評価により、当該事業者の順位を定めるものとする。
- (ウ) (ア)及び(イ)により、委員から最も多く第1位の順位を獲得した事業者を

委託事業者候補として選定する。

なお、複数の事業者において、第1位の順位獲得数が同数の場合には、当該事業者において第2位の順位獲得数の多い事業者を上位とする。

また、第1位の順位獲得数及び第2位の順位獲得数いずれも同数の場合には、当該事業者において、各委員の評価得点の合計が最も高い事業者を上位とする。

(エ) 複数の事業者から応募があった場合は、第2位以下についても順位を定めるものとする。

第2位以下の順位の定め方については、委託事業者候補を除き、委員から最も多く第1位の順位を獲得した事業者を上位とするものとする。

なお、第1位の順位獲得数が同数の場合には、当該事業者において第2位の順位獲得数の多い事業者を上位とする。

また、第1位の順位獲得数及び第2位の順位獲得数いずれも同数の場合には、当該事業者において、各委員の評価得点の合計が最も高い事業者を上位とする。

(オ) 委託事業者候補選定後、上位の事業者が辞退又は失格となったときは、下位の事業者の順位を繰り上げて、順位を定めるものとする。

カ 選定結果通知

(ア) プレゼンテーション審査（二次審査）を行った事業者に対し、選定結果を令和8年7月23日（木）までに電子メールにて通知する。

(イ) 結果に関する問合せ

プレゼンテーション審査（二次審査）により選定されなかった事業者は、令和8年7月28日（火）までに、市民部市民課に電子メールにて審査結果の説明を求めることができるものとし、市は受領日から4開庁日以内に電子メールにて回答するものとする。

7 主な日程(予定)

令和8年5月26日（火） **第1回審査委員会**

27日（水）市ホームページへ掲載、参加申込開始
参加資格及び企画提案に関する質問受付開始

6月 2日（火）参加資格及び企画提案に関する質問締切

10日（水）参加申込締切（正午）

16日（火）参加資格審査結果通知
参加資格審査結果に関する問合せ受付開始
企画提案書等の受付開始

18日（木）参加資格審査結果に関する質問締切

29日（月）企画提案書等提出締切（正午）

7月 1日（水） **第2回審査委員会【一次審査（書類審査）】**

3日（金）一次審査結果通知及び二次審査開催通知
※一次審査の結果、二次審査の対象となった事業者に日時・会場等の詳細を通知する。

一次審査結果についての問合せ受付開始

7日（火）一次審査結果についての問合せ締切

17日（金） **第3回審査委員会【二次審査（プレゼンテーション審査）】**

7月23日（木）二次審査結果通知
二次審査結果についての問合せ受付開始

28日（火）二次審査結果についての問合せ締切

8 参加辞退

参加申込後、参加を辞退する場合は、速やかに市民部市民課に電話連絡のうえ、会社名（社印の押印）、代表者（代表者の押印）、担当者名を明記した参加辞退届（様式自由）を市民部市民課に持参又は郵送すること。宛先は調布市長とする。

9 情報公開及び提供

(1) 基本的な考え方

調布市情報公開条例（平成11年調布市条例第19号）（以下「公開条例」という。）に基づき、原則として市政情報を全部公開としていることから、本プロポーザル実施に関する情報について、情報公開及び情報提供するものとする。

ただし、公開条例第7条第2号及び第3号により、個人に関する情報及び法人その他の団体に関する情報を公にすることにより、法人などの事業活動上の正当な利益を害するものについては、非公開とする。

(2) 情報提供の内容、方法等

本プロポーザルの募集内容及び受託候補事業者の選定結果を市ホームページで公表する。

ただし、候補順位が2位以下の参加事業者名及び委員ごとの評価点は公表しない。

10 その他留意事項

(1) 1事業者につき、1提案とする。

(2) 提出書類に関しては原則として追加・変更を認めない。

(3) 事業者から提出された書類等については、理由の如何に関わらず返却しない。

(4) 次に掲げるいずれかに該当する場合は、本件の参加を無効とし、失格とする。

ア 「3 参加資格」の条件を満たさなくなった場合

イ 提出書類が、提出期限後に提出された場合（郵送の場合は、期限内に必着のこと。）
ただし、勘案すべき正当な理由がある場合はこの限りではない。

ウ 必要な提出書類が揃っていない場合（必要事項が未記入、押印がないものを含む。）

エ 書類等の提出、回答、報告等、市が必要と認める事項を正当な理由なく拒否した場合

オ 提出書類に虚偽の記載があった場合

カ 見積額が、見積限度額を超える場合

キ 見積書と内訳書の金額が一致しない場合

ク 談合、その他の不正行為があった場合

ケ 上記に掲げるもののほか、公平かつ適正な事務手続等ができないものと認められる場合

(5) 応募に際して要した費用は、全て応募事業者の負担とする。

(6) 本プロポーザルは、当該業務の契約の相手方となる受託候補事業者を選定するものであり、契約の締結を担保するものではない。

なお、企画提案書等の提出物は受託候補事業者の選定以外の用途には使用しない。

(7) 本プロポーザル後、市と受託候補事業者の双方で協議のうえ、事業内容の詳細についての仕様を定めるものとする。

11 問い合わせ先

調布市市民部市民課第一市民係 担当：石川、戸谷

〒182-8511 調布市小島町2-35-1 2階
電話：042-481-7041 FAX：042-440-7211
Email：simin@city.chofu.lg.jp