AI 自動音声応答システムの導入及び効果検証業務委託　業者選定実施要領

１　件名

AI 自動音声応答システムの導入及び効果検証業務委託

２　契約期間

契約締結日から令和９年８月３１日まで

３　履行場所

（１）川崎市市民文化局戸籍住民サービス課

（２）川崎区役所区民サービス部区民課

（３）多摩区役所区民サービス部区民課

４　業務概要

令和９年５月から７月までの３ヶ月間、川崎区役所区民サービス部区民課及び多摩区役所区民サービス部区民課において、AI 自動音声応答システムを導入します。住所異動、印鑑登録及びマイナンバーカード関連等の区民課住民記録第１係の業務に関する問い合わせについて、AI 自動音声応答システムで回答するとともに、個別の判断が必要な問い合わせ等については、住民記録第１係等への電話取り次ぎ業務を自動化することで、市民サービスの向上及び業務効率化を図るものです。

業者の選定にあたっては、AI 自動音声応答システムの導入に加え、ナレッジ等の整備、電話応答シナリオの設計、システムの運用・保守、運用改善支援及び効果測定等、幅広い業務を対象として、事業者が有する専門的知識、技術力、提案力及び豊富な実績を総合的に評価するため、業務理解度、システム機能及び運用支援体制等に関する提案を求めるものとします。

詳細は別紙「AI 自動音声応答システムの導入及び効果検証業務委託仕様書」のとおりです。

５　契約方法等

（１）契約方法

公募型プロポーザル方式（随意契約）

（２）業務規模概算額

４，０７０，０００円（消費税及び地方消費税を含む）以下

６　担当部署

川崎市市民文化局市民生活部戸籍住民サービス課

所在地：川崎市川崎区宮本町１番地　川崎市役所本庁舎 21 階

電　話：０４４－２００－２２５９

メール：25koseki@city.kawasaki.jp

本件募集に係るホームページのＵＲＬ

https://www.city.kawasaki.jp/templates/proposal/250/0000191513.html

7　参加者の資格

本プロポーザルに参加を希望する者は、次の条件を満たしている企業とします。

（1）川崎市契約規則第2条の規定に基づく資格停止期間中でないこと。

（2）提案期日までの間､川崎市競争入札参加資格者指名停止等要綱による指名停止期間中でないこと。

（3）令和９・１０年度競争入札参加資格の申請を行っており、令和９・１０年度川崎市業務委託有資格業者名簿の業種「その他」、種目「その他」で登録が予定されている者（ただし、落札決定にあたっては実際に登録されていることを要します。）

（4）次の認証を取得していること。

ＩＳＯ/ＩＥＣ　２７００１

（5）他の地方公共団体において、実証を含むAI自動音声応答システムの導入実績を有すること。

8　スケジュール

参加意向申出書の受付期間	令和8年11月26日（木）から12月4日（金）まで
質問の受付期間	令和8年11月26日（木）から12月4日（金）まで
質問の回答	令和8年12月21日（月）
参加資格審査結果の通知	令和8年12月21日（月）
企画提案書の受付期間	令和8年12月21日（月）から令和9年1月8日（金）まで
企画提案会（プレゼンテーション）の実施	令和9年1月20日（水）
審査結果通知	令和9年2月上旬
契約（予定）	令和9年4月1日（木）

9　参加申込に関する手続き及び書類

（1）質問の受付

受付期間	令和8年11月26日（木）から12月4日（金）午後4時まで
提出方法	（様式５）質問書に必要事項を記載のうえ、メールにより提出すること。 メール件名は「【AI自動音声応答システム質問書】○○」（○○は参加者名）とします。 ※電話または口頭による質問は受け付けません。
提出先	「６　担当部署」のとおり
回答日	令和8年12月21日（月）
回答方法	下記の市ホームページで公表します。 https://www.city.kawasaki.jp/templates/proposal/250/0000191513.html ※質問を提出した事業者名は公表せず、全ての質問と回答を公表します。 ※意見の表明と解されるもの、審査内容に関わるもの等については、回答しないことがあります。

（2）参加意向申出書の提出

提出締切日	令和8年12月4日（金）午後4時まで
提出書類	参加を希望する場合は、次の書類を１部ずつ提出すること。 ア　（様式１）プロポーザル参加意向申出書

	イ　「７参加者の資格（4)」の各号を証する資料（個人情報を取り扱う再委託先を含む） ウ　「７　参加者の資格（5)」の実績を証する契約書の写し等
提出方法	次のいずれかの方法にて提出すること。 「持参の場合」 受付時間：午前９時から午後４時まで ※閉庁日（土曜日、日曜日及び祝日）を除く 「郵送の場合」 令和８年12月４日（金）までに必着 ※書留郵便等の配達記録が残るものに限ります。
来庁時 の留意事項	必ず来庁前に「６　担当部署」へ電話連絡し、本市に日時の指定を受けなければなりません。
提出先	「６　担当部署」のとおり

10　参加資格確認結果通知書の交付

項番９により参加意向申出書を提出した者には、令和８年12月21日（月）に当該業務委託の提案資格の有無について、川崎市業務委託有資格業者名簿へ登録した際のメールアドレス宛に（様式２）提案資格確認結果通知書を送付します。

11　資料の閲覧

（１）提案参加資格確認通知書にて参加資格が認められた者は、次の資料を閲覧することができます。

資料番号	名称
【閲覧資料１】	総務企画局デジタル化施策推進室資料 「川崎市外部サービスの利用に係るガイドライン」

（２）上記資料の閲覧は、次の要領にて対応してください。

閲覧期間	令和8年12月21日（金）から令和9年1月8日（金）まで（土曜日、日曜日、祝日及び年末年始（12月29日から1月3日まで）を除く午前９時から正午まで及び午後１時から午後４時まで）
来庁時の留意事項	必ず来庁前に「６　担当部署」へ電話連絡し、本市に日時の指定を受けなければなりません。

12　企画提案書等の提出

提出締切日	令和９年１月８日（金）午後４時まで
提出書類	企画提案書、企画提案書概要版及び見積書
提出方法	次のいずれかの方法にて提出 「持参の場合」 受付時間：午前９時から午後４時まで ※閉庁日（土曜日、日曜日、祝日及び年末年始（12月29日から１月３日まで））を除く

<table>
<tr><td></td><td>「郵送の場合」
令和９年１月８日（金）までに必着
※書留郵便等の配達記録が残るものに限る。</td></tr>
<tr><td>来庁時の留意事項</td><td>必ず来庁前に「６　担当部署」へ電話連絡し、本市に日時の指定を受けなければなりません。</td></tr>
<tr><td>留意事項</td><td>ア　企画提案書１部、プレゼンテーションで説明する内容の企画提案書概要版 10 部、企画提案書及び概要版の電子データ一式（PDF 形式）をまとめた電子媒体（CD-R 等）１部と見積書１部を用意し、持参または郵送により提出すること。
イ　企画提案書は定められた様式以外は、Ａ４横で作成すること。
ウ　企画提案書は定められた様式を除き 40 ページ以内とすること。
エ　企画提案書の内容は、専門的な知識を持たない者でも理解できるよう、分かりやすい内容にすること。
オ　提案金額は見積書を一式とせず、構築業務の工程ごとの内訳、導入費用（システム使用料、保守料等）の項目内訳も明記すること。
数量は右表のとおり１月あたり２区区民課合計の件数を目安とします。
<table><tr><th>項目</th><th>２区数量/月</th></tr><tr><td>AI 電話着信数</td><td>1,500 件</td></tr><tr><td>AI 電話完結数</td><td>1,000 件</td></tr><tr><td>AI 電話応答時間</td><td>３分</td></tr><tr><td>職員転送数</td><td>500 件</td></tr><tr><td>職員通話時間</td><td>５分</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>提出先</td><td>「６　担当部署」のとおり</td></tr>
</table>

企画提案書の書式は項目ごとの様式を使用して記載してください。提案書の内容により選定を行い、選定された提案者に対して後日、企画提案会（プレゼンテーション形式の審査会）を実施しますので、提案書は詳細にわかりやすく記載してください。

13　企画提案書の取扱い

（１）　提出された企画提案書等は返却できません。

（２）　提出期限後は、企画提案書等の差し替え、変更または追加は認められません。

（３）　企画提案書等は、あくまでも本業務の委託にあたり知識、経験、熱意があるかどうかを見る資料であり、企画提案書に記載の内容は尊重しますが、そこに盛り込まれた提案の全てが契約に反映されるとは限りません。

（４）　企画提案書の受領後、本市が必要あると判断した場合には、補足資料を求めることがあります。

14　企画提案会（プレゼンテーション）

提出書類に基づき、プレゼンテーション形式による審査会を実施します。

（１）日時

令和９年１月 20 日（水）

（２）実施方法等

ア　プレゼンテーションにおける時間配分の目安は次のとおりです。

（ア）準備及び説明：20 分

※AI 自動音声応答システムの実機デモまたは録音デモを 10 分以内で実施すること

（イ）質疑応答：10 分

イ　プレゼンテーションは、選定された場合に中心的に業務に従事する方が行ってください。

ウ　プレゼンテーションの出席者は３名以内とします。

エ　会場にはモニターが設置されており、HDMI 端子で接続するパソコン等を使用することができます。

（3）評価者

本市が設置するプロポーザル評価委員会における評価委員が評価者となります。

（4）企画提案の評価

企画提案の評価は、企画提案書及びプレゼンテーションの内容について、「【別紙】評価基準」に基づき項目ごとに数値化して採点し、合計点が全体の６割に満たない場合、本委託候補者から除外できるものとします。

15　選定方法

（1）プロポーザル評価委員会の設置

ア　川崎市市民文化局内にプロポーザル評価委員会を設け、企画提案書の内容審査を行います。

イ　プロポーザル評価委員会は、川崎市審議会等の公開に関する条例第５条第３号の規定に基づき非公開とします。

（2）　プロポーザルの評価

プロポーザルの評価は、価格点及び「【別紙】評価基準」に基づいて数値化して採点し、プロポーザル評価委員会におい最高得点を得た者を本委託業務の選定業者候補とします。

（3）　最高評価点が同点だった場合

最高得点の評価提案者が複数あった場合には、評価基準の評価項目「委託内容の理解度」と「業務実績と専門的な知識・技術」の合計点数の最も高い者を選定業者候補とします。ただし「委託内容の理解度」と「業務実績と専門的な知識・技術」の合計点数も同点の場合は見積額の総額が最も安価な者を選定業者候補とします。

（4）　実施結果

プロポーザルの実施結果について、終了後、当課のホームページで公表します。

16　選考結果通知

（1）選考結果については、令和９年２月上旬以降に提案者すべてに（様式４）結果通知書を郵送で通知するとともに、落札者をホームページで公表します。なお、選考結果についての電話・メール等での問い合わせには応じられません。

（2）本件募集に係るホームページのＵＲＬ

https://www.city.kawasaki.jp/templates/proposal/250/0000191513.html

17　企画提案の辞退

企画提案を辞退される場合は、速やかに担当部署に電話連絡の上、持参または郵送により辞退届（任意様式）を提出してください。

18　契約手続き等

（1）選定業者を特定後、両者の協議により契約仕様を確定します。
（2）書類作成及び提出に係る一切の費用は、参加者の負担とします。
（3）提出された企画提案書等は、返却いたしません。
（4）契約保証金
　契約金額の 10%とします。ただし、川崎市契約規則第 33 条各号のいずれかに該当する場合は、全部または一部を免除します。
（5）契約書作成の要否
　必要とします。
（6）契約条項等の閲覧
　川崎市契約規則等は川崎市ホームページ「入札情報かわさき」で閲覧できます。
（7）契約手続において使用する言語及び通貨は、日本語及び日本国通貨に限ります。
（8）業務の全部または大部分を一括して第三者に委託することはできません。ただし、個別の事項について再委託を行う場合は、個別に本市の承諾を得て再委託するものとします。
（9）関連情報を入手するための窓口は「6　担当部署」と同じです。
(10)参加意向申出書を提出した後に辞退する場合は、辞退届（任意様式）を提出してください。
(11)当該落札決定の効果は、川崎市議会定例会における、本調達に係る予算の議決（令和 9 年 3 月頃）を要します。

19　その他
（1）本契約に関して提出する一切の書類について、筆記した文字等を容易に消すことができるボールペンは使用しないでください。提出された書類については、使用の有無を確認させていただき、使用が認められた場合は、当該書類についてこれを無効とします。
（2）提案者が多数あり、受注候補者の特定に著しい支障が生じると認められる場合は、プロポーザル評価委員会においてあらかじめ事前評価を行い、原則上位５者がプレゼンテーションによる審査・評価を受けることができるものとします。
（3）企画提案書は、本業務の委託にあたり、知識、経験等の有無を判断する資料であり、企画提案書に記載の内容は尊重しますが、全ての提案内容が契約に反映されるとは限りません。
（4）次に掲げるいずれかの場合に該当する場合は本件の参加を無効とします。
　ア　上記「７　参加者の資格」を満たさなくなった場合
　イ　提出書類が期限に間に合わなかった場合
　ウ　提出書類に不備があった場合
　エ　提出書類に虚偽の記載があった場合
　オ　見積書が業務規模概算額を超過した場合
　カ　談合その他不正行為があった場合