

## 接遇システム導入業務に係るプロポーザル実施要領

### 1 目的

本要領は、市民の利便性向上と事務の効率化を図るため、生成AIを活用した電話の自動応答を行うことができるシステムを導入するにあたり、公募型プロポーザルにより業務を受注する候補者を選定するため、必要な事項を定めることを目的とする。

### 2 業務概要

- (1) 業務名 : 接遇システム導入業務 (以下「本業務」という。)
- (2) 履行場所 : 岩手県一関市
- (3) 業務内容 : 別紙「仕様書」のとおり
- (4) 履行期間 : 契約締結日から令和8年3月16日まで
- (5) 予算額 : 4,587千円(消費税及び地方消費税相当額を含む。)以内
- (6) 担当部署 : 〒021-8501岩手県一関市竹山町7-2 市長公室政策企画課(DX推進係)  
電話:0191-21-8633(直通) FAX:0191-21-2164  
メール : shiseijyoho@city.ichinoseki.iwate.jp

### 3 プロポーザル方式の種別

公募型

### 4 参加資格要件

本プロポーザルに参加を希望する者は、次の全ての要件を満たしていること。

- (1) 地方自治法施行令(昭和22年政令第16号)第167条の4に規定する者に該当しないこと。
- (2) 会社更生法(平成14年法律第154号)に基づく更生手続開始の申立て、民事再生法(平成11年法律第225号)に基づく再生手続開始の申立て又は破産法(平成16年法律第75号)に基づく破産手続開始の申立てがなされていないこと。
- (3) 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2号に規定する暴力団又は役員等が同条第6号に規定する暴力団員に該当しないこと、かつ一関市暴力団等排除措置要綱(平成28年一関市告示第301号)に規定する措置要件に該当しないこと。
- (4) 申込時点において、一関市の入札参加資格者名簿に登録されている者又は同様の資格を有すると認められる者であること。
- (5) 仕様書の要件を全て満たすこと。

## 5 入札参加資格を有していない者の参加

一関市の入札参加者資格名簿に登録されていない者が参加する場合は、次のとおり追加書類を提出すること。

事前審査の結果、一関市入札参加資格要件を満たし、名簿に登録されている者と同様の資格を有すると認められた場合には、本プロポーザル及び本業務に限り参加することができる。

- (1) 提出期限：令和7年8月5日（火）正午必着
- (2) 提出書類：次に掲げる書類一式を各1部提出すること。

提出書類一覧		
1	身分証明書等(写し可)	
	法人	「履歴事項証明書」(旧：商業登記簿謄本)
	個人	「身分証明書」及び「登記されていないことの証明書」
2	国税及び市税の滞納がないことを証明する書類(写し可)	
	国税	国税に未納の税額がないことの証明書 ※提出日から3か月以内に発行のもの ※所管税務署にて発行 法人：納税証明書「その3」又は「その3の3」 個人：納税証明書「その3」又は「その3の2」
	市税	令和7年5月1日以後に発行された一関市の納税証明書 なお、納税義務がない場合、添付省略する場合は、参加申込書にその旨を記入のこと

## 6 業務全体のスケジュール及び受注者決定までの事務手順

### (1) 業務全体のスケジュール

項目	日程等
①実施の公表	令和7年7月7日(月)
②質疑の受付期間	令和7年7月7日(月)～令和7年7月18日(金)正午必着
③質疑回答日	令和7年7月24日(木)まで
④参加申込書等の提出期限	令和7年7月7日(月)～令和7年8月5日(火)正午必着
⑤参加審査結果通知	令和7年8月8日(金)
⑥企画提案書の提出期間	令和7年8月18日(月)～9月2日(火)正午必着
⑦辞退届の提出期限	令和7年9月2日(火)正午必着
⑧企画提案の審査	令和7年9月12日(金)
⑨結果の通知	令和7年9月下旬
⑩契約締結日	令和7年9月下旬

### (2) 事務手順

#### ① 実施の公表について

実施の公表は、令和7年7月7日(月)に一関市ホームページで行う。

※本プロポーザルの公募に関する資料や様式等は、一関市ホームページからダウンロード可能

#### ② 質疑応答等について

本プロポーザルの実施や業務仕様書に関する事項に限る。評価及び審査に対する質問は受けない。

ア 【様式1】質問書を添付し、下記アドレスへメール送信すること

Eメール：shiseijyoho@city.ichinoseki.iwate.jp

※ 到達確認のため、Eメール送信後に電話連絡すること

イ 受付期間：令和7年7月7日(月)～令和7年7月18日(金)正午必着

ウ 回答方法：令和7年7月24日(木)までに一関市ホームページに掲載する。

③ 参加表明手続について

本プロポーザルに参加を希望する者は、次に掲げる書類（以下「参加申込書等」という。）を提出すること。なお、提出期間中に参加申込書等を提出しない者又は本要領4に定める参加資格要件に該当しないと認められた者は、本プロポーザルに参加できない。

ア 提出書類

提出書類	様式	添付書類等
①参加申込書	様式2-1	
②誓約書	様式2-2	
③事業者概要調書	様式2-3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・会社の概要が分かるよう記載する</li> <li>・社歴及び業務内容は、同様の内容が記載された他の資料の添付でも可</li> <li>・本業務を受注した場合の担当部署及び担当者を記載する</li> <li>・発注者からの指示・質問・来訪依頼への対応体制、緊急時の対応について組織図等を用いて、分かりやすく記載する</li> </ul>

イ 提出期間：令和7年7月7日(月)～令和7年8月5日(火)正午必着

ウ 提出先：〒021-8501岩手県一関市竹山町7-2

市長公室政策企画課（DX推進係）

電話：0191-21-8633(直通) FAX：0191-21-2164

Eメール：shiseijyoho@city.ichinoseki.iwate.jp

エ 提出方法：Eメール

※ 到達確認のため、Eメール送信後に電話連絡すること

オ 提出部数：データで正1部

④ 参加資格要件の審査について

本要領4に定める参加資格要件を満たすか確認を行い、令和7年8月8日(金)に次に掲げる事項を記載した「参加資格審査結果通知書」を送付する。

ア 参加資格を満たすと認めた者にあつては、参加資格要件を満たす旨及び企画提案書の提出を要請する旨

イ 参加資格を満たさないと認めた者にあつては、参加資格要件を満たさない旨及びその理由

⑤ 企画提案書の作成等について

参加資格要件を満たすと認められた者は次に定めるところにより企画提案書を作成し、提出するものとする。

ア 提出期間：令和7年8月18日(月)～9月2日(火)正午必着

イ 提出先：〒021-8501岩手県一関市竹山町7-2

市長公室政策企画課（DX推進係）

電話：0191-21-8633(直通) FAX：0191-21-2164

Eメール：shiseijyoho@city.ichinoseki.iwate.jp

ウ 提出方法：Eメール

※ 到達確認のため、Eメール送信後に電話連絡すること

エ 提出部数：データで正1部

オ 提出書類

提出書類	様式	留意事項
企画提案書	任意様式	<ul style="list-style-type: none"> <li>・提案書にはプロポーザル審査基準となる次の項目をA4判で12ページ以内に記載すること</li> <li>○機能性</li> <li>○会話の質(クオリティ)</li> <li>○職員の操作性</li> <li>○将来性、拡張性</li> </ul>
実施スケジュール	任意様式	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和8年3月16日(月)までに稼働を開始するスケジュール</li> </ul>
見積書及び見積内訳書	任意様式	<ul style="list-style-type: none"> <li>・初期導入に要する経費と本年度以降のランニングコストを区分して記載すること</li> </ul>

⑥ 企画提案時の留意事項

9月12日(金)の企画提案者によるプレゼンテーションでは、接遇システムの会話の質(クオリティ)を確認する。

指定するWebページ及びドキュメントの情報に関連した質問を接遇システム上で行うので、接遇システムが質問に回答できる環境を9月12日(金)までに構築すること。

指定のWebページ及びドキュメントは、8月8日(金)に通知予定の参加審査結果通知に記載する。

⑦ 参加の辞退

企画提案者が参加を辞退したい場合、令和7年9月2日(火)正午必着までに辞退届(様式任意)をEメールで提出すること(必着)

⑧ 企画提案の審査及び評価

ア プロポーザル審査会の設置

企画提案書の審査及び受注候補者の選定を行うため、接遇システム導入業務審査会（以下「審査会」という。）を設置する。

イ 企画提案者によるプレゼンテーションの実施

審査会において、企画提案者によるプレゼンテーション及びデモンストレーションを実施する（9月12日（金）の時間は別途通知）。

所要時間は30分程度（提案者からの説明15分、実演10分、質疑応答5分。準備時間は除く）とするが、企画提案者の数により時間を変更する場合がある。出席者は企画提案者1者につき3人以内とし、契約を履行する際に「担当者」となる者が必ず出席し、説明すること。なお、当日は、資料の差替えや追加資料の提出は認めない。

プレゼンテーションにおいて、プロジェクターによる画像投影を行う場合はパソコンと投影データを持参すること。プロジェクターとスクリーンは市で用意するが、持参してもよい。

ウ 評価の基準

別紙「接遇システム導入業務に係るプロポーザル審査基準表」のとおりとする。

⑨ 結果の通知

受注候補者の選定及び結果の通知・公表については、審査会における審査基準に基づいて行い、速やかに、全ての企画提案者に対して審査結果を次のとおり通知し、公表する。

ア 結果の通知：令和7年9月下旬に結果通知書を送付

イ 公表内容：受注候補者名及びその他必要な事項

ウ 公表方法：一関市ホームページに掲載

⑩ 失格又は無効

以下のいずれかの事項に該当する場合は、失格又は無効となることがある。

ア 審査会の構成員に対して、直接・間接を問わず故意に接触を求めた場合

イ 他の企画提案者と企画提案の内容又はその意図について相談を行った場合

ウ 企画提案書類等に虚偽の記載を行った場合

エ 参加資格要件を満たしていない事実が発覚した場合

オ その他選定結果に影響を及ぼすおそれがある不正行為を行った場合

カ 提出期限を過ぎて、企画提案書が提出された場合

キ 本要領2の予算額を超える場合

ク 本要領4に示す参加資格要件を欠くことになった場合

⑪ 契約に関する基本事項

ア 契約の締結

一関市は、受注候補者と随意契約の方法により契約を締結する。なお、受注候補者との契約が成立しなかった場合、次点の企画提案者と交渉する場合がある。

イ 契約保証金

契約金額の10/100に相当する額以上の契約保証金又は契約保証金に代わる担保を納付し、又は提供すること。ただし、一関市財務規則第146条の適用を受ける場合は、契約保証金の納付を免除することがある。

ウ 支払条件

検査が完了し履行の確認後、支払請求書を受領した日から30日以内に支払うものとする。

**7 提案に係る費用の負担に関する事項**

参加申込書及び企画提案における書類作成、提出及び審査会への出席等、本プロポーザルへの参加に要する費用は、企画提案者の負担とする。

**8 その他留意事項**

- (1) 業務の手続き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とする。
- (2) 企画提案書等の著作権は、当該企画提案書等を作成した者に帰属するものとする。
- (3) 提出書類の内容に含まれる著作権、特許権、実用新案権、意匠権、商標権その他法令等に基づいて保護される第三者の権利の対象となっている事業手法、維持管理手法等を用いた結果生じた事象に係る責任は全て企画提案者が負うものとする。
- (4) 提出された書類は返却しない。
- (5) 参加申込書及び企画提案書の審査を行うため、必要な範囲において複製を作成することがある。
- (6) 提出された書類は、企画提案者に無断で本プロポーザル以外の用途に使用しない。また、一関市情報公開条例（平成18年一関市条例第77号）に基づき、第三者から公文書の開示請求があった場合は、原則として開示の対象となる。ただし、企画提案者が事業を営む上で正当な利益を害すると認められる情報は不開示となる場合があるため、これに該当する部分があるときは、企画提案書の提出と併せて文書（任意様式）により申し出ること。なお、この申し出は企画提案書の内容を非開示とすることを確約するものではなく、一関市情報公開条例（平成18年一関市条例第77号）等の関連規定に基づき、公開が妥当と判断される部分は開示する必要がある。
- (7) 本プロポーザルに関し、企画提案者は、この実施要領に定めるもののほか、その他法令等に定める規定を遵守しなければならない。
- (8) 提出した書類については、提出期限までは修正を認めるものとする。その場合、改めて修正した書類を提出すること。