

生成 AI 自動音声応答サービスを活用した税務部電話問合せ改善業務 公募型プロポーザル実施要領

1. 件名

生成 AI 自動音声応答サービスを活用した税務部電話問合せ改善業務（以下「本業務」という。）

2. 趣旨

税務部においては令和 6 年度時点で年間約 40 万件の電話問い合わせがあるが、一部業務を除き、主に職員により電話問い合わせ対応を行っている。

本業務においては、生成 AI 自動音声応答サービス（以下「ボイスボット」という。）を活用することにより、一般的・定型的な内容に対して自動応答を行い、市民の自己解決をサポートすることで市民サービスの向上と電話対応業務の省人化を図る。

なお、本要領は、本業務を遂行する事業者候補選定について、必要な事項を定めるものである。

3. 業務内容に関する事項

業務内容については、以下に掲げる内容を想定しているが、提案内容等を踏まえて、受託候補者と内容を協議、調整の上、仕様を決定する。

（1）業務内容

別添の調達仕様書のとおり

（2）契約期間

契約締結日から令和 9 年 3 月 31 日まで

（3）提案限度額

12,760,000 円（消費税・地方消費税含む）

※本契約に係る令和 8 年度神戸市一般会計予算が成立しない場合は、このプロポーザルに基づく契約は締結しない場合がある。

（4）費用分担

受託者が業務を遂行するにあたり必要となる経費は、契約金額にすべて含まれるものとし、本市は契約金額以外の費用を負担しない。

4. 契約に関する事項

（1）契約の方法

神戸市契約規則の規定に基づき、委託契約を締結する。契約内容は本市と協議のうえ、仕様書及び企画提案書に基づき決定する。

なお、契約の締結に際し、万一、提出書類の記載内容に虚偽の内容があった場合は、契約締結をしないことがある。

（2）契約保証金

契約金額の 10 パーセント以上を納付しなければならない。

ただし、神戸市契約規則第 25 条第 4 項の規定により、保険会社と契約保証金と同額以上を保証金額とする履行保証保険契約を締結する場合は、当該保証を証する書面の提出をもって代えることができる。

また、同条第 6 項の規定により、過去 2 か年の間に、国（公社、公団を含む。）又は地方公共団体と種類及び規模をほぼ同じくする契約を数回以上にわたって契約し、これらを誠実に履行していることを証する書面の提出をもって代えることもできる。なお、納付された契約保証金は、本業務の最後の履行確認後、支払を行う際に返還する。

（３）委託料の支払い

業務完了後に、本市の検査を経て、受託者からの適正な請求を受けた日から 30 日以内に支払うものとする。

（４）契約書案

別紙（頭書及び委託契約約款）参照

（５）その他

契約締結後、当該契約の履行期間中に受託者が神戸市契約事務等からの暴力団等の排除に関する要綱に基づく除外措置を受けたときは、契約の解除を行う。

５．プロポーザル参加資格

次に掲げるすべての要件を満たしていること。

- （１）地方自治法施行令第 167 条の 4 の規定に該当しないものであること。
- （２）令和 6 ・ 7 年度神戸市競争入札参加資格（工事請負・物品等）を有すること。
- （３）プロポーザル参加申込申請書の提出日から契約候補者選定までの間に、神戸市指名停止基準要綱に基づく指名停止を受けていないこと。
- （４）神戸市契約事務等からの暴力団等の排除に関する要綱に基づく除外措置を受けていないこと。
- （５）国税及び地方税を滞納していないものであること。
- （６）単独で対象業務を行えない場合は、適正な業務を遂行できる共同企業体（対象業務を共同して行うことを目的として 5 社以内の民間事業者により構成される組織をいう。以下同じ。）として参加することができる。その場合、入札書類提出時までに共同企業体を構成し、代表者を決め、他の者は構成員として参加するものとする。なお、代表者は、本市に対して本業務の履行に係る全ての責任を負う。共同企業体の構成員は上記（１）～（５）の要件をすべて満たす必要がある。また、共同企業体の構成員は、他の共同体の構成員となり、又は単独で参加することはできない。なお、共同企業体の代表者及び構成員は、共同企業体の結成に関する届出書を作成し、提出すること。

６．選定スケジュール

(1) 公募開始	令和8年2月17日(火)
(2) 質問受付締切	令和8年2月24日(火) 午後5時まで
(3) 質問に対する回答	令和8年2月26日(木)
(4) 参加申込期限	令和8年3月4日(水) 午後5時まで
(5) 企画提案書等の提出期限	令和8年3月19日(木) 午後5時まで
(6) プレゼンテーション・審査委員会	令和8年3月26日(木)(予定)
(7) 選定結果通知	令和8年3月31日(火)(予定)
(8) 契約締結・事業開始	令和8年4月1日(水)(予定)
(9) 業務完了	令和9年3月31日(水)

7. プロポーザル参加手続き等に関する事項

(1) 提出書類の配布

ア 配布期間

令和8年3月4日(水) 午後5時まで

イ 配布方法

配布期間内に以下の本市ホームページにて掲載する。

提出書類の様式については各自でダウンロード等を行うこと。

掲載ページ

https://www.city.kobe.lg.jp/a53704/r8voicebot_koubo.html

(2) 質問の受付及び回答

ア 提出期限

令和8年2月24日(火) 午後5時まで

イ 提出書類

別紙「質問書(様式1)」

ウ 提出先

「11 提出先、問い合わせ先」のとおり

※Eメールにより提出

エ Eメールのタイトル

(事業者名・質問) ボイスボットを活用した問合せ改善業務

オ 回答の公表

参加者全員に対し、令和8年2月26日(木)までにEメールにより回答する。

なお、質問した業者名は公表しない。

また、参加資格等に関する質問については、原則として公表しない。

(3) 参加申込期限

ア 提出期限

令和8年3月4日(水) 午後5時まで

イ 提出書類

(1) 参加申請書(様式2)

(2) 事業経歴書（様式3）

(3) 神戸市物品等競争入札参加資格認定通知書の写し

(4) 共同企業体での参加を希望する者は共同企業体結成届出書（様式4）

※共同企業体で参加を希望する場合、(1)の書類は代表事業者について、
(2)～(4)の書類は構成事業者すべてについて提出すること。

ウ 提出先

「11 提出先、問い合わせ先」のとおり

※Eメールにより提出

エ Eメールのタイトル

（事業者名・参加）ボイスボットを活用した問合せ改善業務

(4) 企画提案書等の提出

ア 提出書類

・企画提案書（自由様式）※1

・価格提案書（様式5）※2

・情報セキュリティポリシー適合審査資料（添付資料①～③）

（①「審査依頼書・セキュリティポリシー適合チェックリスト（生成AI等の審査依頼書含む）」、②「外部サービス利用申請書」、③「インターネット回線利用申請書」）

※1：事業者名が記載されたデータ（正本）と事業者名を省いたデータ（副本）の
2通りのものを提出すること。

※2：提案限度額を超える場合は失格とする。

イ 提出期間

令和8年3月19日（木）午後5時まで

ウ 提出先

「11 提出先、問い合わせ先」のとおり

※Eメールにより提出

エ Eメールのタイトル

（事業者名・提案）ボイスボットを活用した問合せ改善業務公募

容量の関係等でEメールにて提出できない場合は、「11 提出先、問い合わせ先」
に電話連絡を行うこと。なお、参加申込者が利用する大容量ファイル交換サービ
スをEメールにて共有し、本市が当該サービスからダウンロードする方法はあら
かじめ認めるものとする。

(5) 企画提案書（自由様式）作成要領

ア 様式は自由様式とする。

イ A4サイズで25ページ以内に収めること。

なお、表紙及び目次はページ数に含めない。

ウ 提案書には以下の内容を必ず記載すること。

・類似業務の受注実績（自治体名（企業名）、業務内容、期間、受注金額等）

- ・ 業務責任者・担当者の略歴等（過去の業務実績）、実施体制（障害発生時含む）、スケジュール、障害発生時の対応フロー
 - ・ ボイスボットのスペック、動作イメージや管理画面など、導入するサービスの具体的な機能や動作がわかるもの
 - ・ ナビダイヤルからボイスボットへの接続実績もしくは接続可能であることを示すこと。
 - ・ 回答率・解決率などの指標を改善する具体的な手法と指標改善の目標値。なお、達成可能な目標であることを併せて示すこと。
 - ・ 神戸市内の事業者である場合はその旨を記載すること。
- エ 企画提案書の説明は、専門用語を多用しない等、分かりやすさ、読みやすさに努めること。なお、分かりにくい企画提案書は評価できないことがある。
- オ 内容に不明な点がある場合は本市より質問を送付するので、速やかに回答を行うこと。
- カ 提案書（副本）は、社名及び社名が推定できるロゴ・キャラクターなどは一切記載しないこと。表紙や目次のほか、本文中や各ページのヘッダー・フッターにも一切記載しないものとする。
- キ 本プロポーザル参加に関して使用する言語は、日本語、通貨単位は円、時刻は日本標準時とすること。

8. 選定に関する事項

（１）提案審査会

ア 開催日（予定）

令和８年３月２６日（木）

※同日に参加者によるプレゼンテーションを実施する。

イ 開催時間・場所等

詳細については、参加者全員に対し、Ｅメールにより通知する。

（２）選定方法

選定方法は、次に示すとおりとする。

ア 書類審査及びプレゼンテーション審査

企画提案書の内容についての書類審査及びプレゼンテーションによる審査を実施する。選定委員が、企画提案書及びプレゼンテーションの内容を踏まえて（３）評価基準に基づき審査を行い、最も優れた事業者を受託候補者として決定するものとする。

イ 合計点が同点の場合

審査の結果、合計点が最も高い事業者が複数いる場合は、評価基準のうち、「提案内容」が最も高い事業者（それでもなお同点のものが複数いる場合は、「提案内容」の「イ」の点が最も高い事業者）を受託候補者として決定する。

（３）評価基準

審査における評価項目と配点は以下のとおりとする。

評価項目	内容	配点
類似業務実績	類似業務実績が豊富であり、高い専門性を持っているか。	5 点
実施体制	本業務を確実に遂行するために、多様な経験と実績を有した管理責任者及び担当者が十分に配置されているか。	10 点
実施手順	業務スケジュールを明確にし、計画的で実現可能な作業工程となっているか。	10 点
提案内容	ア．本業務の目的及び内容等への理解度と導入するボイスボットの妥当性の評価（15 点） イ．回答率・解決率などの指標設定の妥当性及び指標改善における具体性と改善目標の実現可能性の評価（20 点） ウ．そのほか提案内容（着眼点・具体性）に対する評価（15 点）	50 点
提案価格	$\{1 - (\text{提案価格} / \text{提案上限金額})\} \times 15$ 点	15 点
地元企業の受注機会	提案者の評価（地元企業 10 点、準地元企業 5 点、その他 0 点） なお、共同企業体の場合は、以下の配点とする。 ・代表者及び全構成員が地元企業の場合：10 点 ・代表者または構成員に地元企業以外の企業が含まれる場合：最高点を 9 点とし、以下のとおり算出する。 代表者及び全構成員の配点の合計点を、代表者及び構成員の合計数で割った点数に、代表者が地元企業の場合は 2 点を加え、準地元企業の場合は加点なし、市外企業の場合は 2 点を減点した点数とする。9 点を超える場合は小数点以下を切り捨てることとする。また、0 点を下回ることはない。	10 点
合計点		100 点

※各評価項目の合計の小数点以下第 1 位を四捨五入する。

（４）注意事項

- ア 参加申込者が多数のときは、提出された企画提案書等を事前審査し、プレゼンテーション審査へ進める参加申込者を 5 組まで選定する場合がある。
- イ 得点の合計が 5 割に達していない場合は、委託予定者として選定しない。
- ウ 受託候補者が辞退又は本要領の規定に違反したことなどを理由に協議が不調となった場合は、選定委員会で順位付けられた上位の者から順に契約締結協議を行うこととする。

（５）失格事由

次のいずれかに該当した場合は失格とする。

- ア 参加者がプロポーザル参加資格要件を満たさなくなった場合
- イ 価格提案書（様式 5）の金額が提案限度額を超過した場合
- ウ 選定委員に対して、直接、間接を問わず、故意に接触を求めた場合
- エ 他の参加者と企画提案の内容又はその意思について相談を行った場合

- オ 事業者選定終了までの間に、他の参加者に対して企画提案の内容を意図的に開示した場合
- カ 提出書類に不備がある場合（軽微な場合を除く）
- キ 「（５）企画提案書（自由様式）作成要領」の記載必須項目の記載がない場合
- ク 提出書類に虚偽の記載があった場合
- ケ 提出期限までに書類が提出されない場合
- コ 著しく信義に反する行為があった場合
- サ 本業務について２案以上の提案を行った場合
- シ その他選定結果に影響を及ぼすおそれのある不正行為を行った場合

（６）選定結果の通知及び公表

評価結果及び選定結果は決定後速やかにすべての参加者に通知し、本市ホームページに掲載する。本市ホームページには、選定した事業者名と評価点、他の参加者の評価点を掲示する。

９．契約の締結に関する事項

「８（１）提案審査会」における受託候補者と契約締結の協議を行う（最優秀提案者の辞退等があった場合は、上位の者から順に契約締結の協議を行うものとする）。

また、契約の締結にあたっては、「神戸市委託契約約款」に基づく委託契約を締結する。

なお、契約に関して、下記書類の相互間に内容の齟齬がある場合には、以下の優先順に従って本業務を遂行するものとする。

- ①企画提案書作成に関する質問回答
- ②仕様書
- ③企画提案書等

ただし、「①又は②の内容」と「③の内容」との間に齟齬がある場合、原則として「①又は②の内容」を優先するが、「③の内容」に「①又は②の内容」の水準を上回る部分があるときは、当該部分に限り「③の内容」が「①又は②の内容」に優先するものとする。その他の書類に齟齬がある場合には、本市が事前に受託候補者と協議した上で、その優先関係を判断する。

10. その他

- （１）本提案に係る一切の費用は、参加者の負担とする。
- （２）提出書類は、神戸市情報公開条例に基づき、非公開情報（個人情報、法人の正当な利益を害する情報等）を除いて、情報公開の対象となる。
- （３）すべての提出書類は返却しない。
- （４）提出された書類は、審査・業者選定以外の目的で参加者に無断で使用しない（神戸市情報公開条例に基づく公開を除く）。
- （５）期限後の提出、差し替え等は認めない。
- （６）提案書等の著作権は参加者に帰属する。提案内容に含まれる特許権、実用新案権、

意匠権、商標権その他日本国の法令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ものを使用した結果生じた責任については、参加者が負うものとする。

- (7) 企画提案書の提出後に、提案審査会への参加を辞退する場合は、速やかに「参加辞退届（様式6）」を「11 提出先、問い合わせ先」までEメールにて提出すること。

11. 提出先、問い合わせ先

〒653-8762 神戸市長田区二葉町5丁目1-32 新長田合同庁舎3階

神戸市行財政局税務部税務課 木本・山本

電話番号：078-647-9301

Eメールアドレス：zeisei_syomu@city.kobe.lg.jp