

令和8年度 自動音声応答システム導入業務 公募型プロポーザル実施要領

1 業務名

令和8年度自動音声応答システム導入業務

2 目的

インターネットが普及した現代においても、電話は住民と行政をつなぐ重要なコミュニケーション手段である。しかしながら、現状の電話対応においては、開庁時間外における対応の困難さや複雑な手続き等の案内におけるハードルの高さといった課題を抱えている。さらに、電話の多い時間帯や時期、受電状況等を可視化することで、最適な改善策を講じていく仕組みづくりが必要である。

本業務は、これらの課題を解決し、佐久市に対する電話での問い合わせ対応において、自動音声応答システム（以下、「本システム」という。）を導入することにより、市民の利便性向上及び職員の業務効率化を図るためのものである。

本システムは、AIによる音声認識を活用して問合せ内容に応じた適切な窓口への振り分けや自動回答を行い、「定型的な問合せに対す24時間365日対応」及び「SMS送信による詳細情報（ウェブページ等）への誘導」、「必要に応じた職員への転送」、「応答データの蓄積・分析による継続的なサービス改善」等を実施することを目的とする。

本業務の委託事業者の選定にあたっては、自動音声応答システムの導入及び運用に関する高度な技術と豊富な経験を持つ事業者からの優れた企画提案を募り、本市の要求仕様に最も合致する最適なシステムを選定する必要があるため、公募型プロポーザル方式により行うこととする。

3 業務内容

別紙仕様書のとおり

4 予定業務期間

(1) 導入契約期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

(2) 利用契約期間

令和8年9月1日から令和9年3月31日まで

本システムの利用開始については、令和8年9月以降を予定しているが、システムの構築状況等により、導入契約期間及び利用契約期間を変更する可能性がある。

5 選定方法

公募型プロポーザル方式とし、「令和8年度自動音声応答システム企画提案者審査委員会」（以下、審査委員会という。）の審査結果に基づき受託候補者を選定する。

6 事業費限度額

3,450,000円（消費税及び地方消費税を含む。）

ただし、この金額は、契約時の予定価格を示すものではなく、企画内容の規模を示すためのものであることに留意すること。

また、上記限度額を超える提案は、受け付けない。

7 参加資格要件

本プロポーザルに参加できる者は、本実施要領の公告日から受託候補者決定日までにおいて、次の（１）～（７）の全ての要件を満たす者とする。

- （１）佐久市の「物品購入等入札（見積）参加登録者名簿」に登録されている者であること。ただし、名簿に登録のない者が参加する場合は、申請書類（「11 佐久市名簿に登録されていない者の追加申請書類」を参照）を佐久市情報政策課（以下「事務局」という。）に提出し、審査委員会の審査の結果、佐久市名簿に登録されている者と同等の資格を有すると認められた場合は、本業務に限り参加することができる。
- （２）佐久市物品購入等入札参加登録者に係る入札参加等停止措置要綱（平成24年佐久市告示第109号）に基づく措置を受けていない者であること。
- （３）地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4第1項又は佐久市財務規則（平成17年佐久市規則第39号）第103条第1項の規定により入札に参加できないとされた者でないこと。
- （４）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及び民事再生法（平成11年法律第225号）に基づく再生手続開始の申立てがなされていない者であること。
- （５）本業務の総括責任者となる配置技術者は、過去5年間において、同種又は類似業務（地方公共団体における自動音声応答システム導入業務）の担当実績を有する者であること。
- （６）公告日から遡って過去5年間において、地方公共団体が発注した本業務と同種・類似の業務を受託した実績を有していること。
- （７）公告日から遡って過去10年間において、機密情報並びに個人情報の漏えい・紛失等の事故がないこと。

8 選考日程（予定）

内容	期間等
質問の受付（電子メール）	提出期限 令和8年7月10日（金） 午後5時必着
参加表明・企画提案書等の受付（持参又は郵送）	提出期限 令和8年7月24日（金） 午後5時必着
一次審査（書類審査）	実施日 令和8年7月27日（月） 結果通知日 令和8年7月28日（火）
二次審査（プレゼンテーション審査）	実施日 令和8年7月31日（金） 結果通知日 令和8年8月3日（月）

9 質問

- （１）提出書類
質問書（様式1）
- （２）提出期限
令和8年7月10日（金）午後5時（必着）
- （３）提出方法
質問箇所及び内容を記載し、電子メールにより「質問書（様式1）」をファイル添付して提出すること。電子メールを送信した後に、市事務局まで送信した旨の電話をすること。なお、他の方法による質問書は一切受け付けない。メール件名は、「プロポーザル質問（事業者名）」とすること。
- （４）提出先
事務局

- (5) 質問書の回答
質問に対する回答は、令和8年7月14日(火)までに、佐久市ホームページに掲載する。なお、質問が無かった場合は掲載しない。
- (6) その他
ア質問内容は、特定の事業者であると判明できるような表現を避けること。
イ質問に対する回答内容をもって、本実施要領及び仕様書等を追加又は修正したもののみならず。

10 参加表明・企画提案に関するもの

- (1) 提出期限
令和8年7月24日(金)午後5時(必着)
- (2) 提出書類
- ア 参加表明書(様式2)
- イ 参加資格確認書(様式3)
7(6)で定める期間に完了した全ての同種又は類似業務の実績を、完了日付の新しい順に記載すること。また、契約実績の内容が確認できる書類(契約書と仕様書の写し)を添付すること。
- ウ 企画提案書等提出届(様式4)
代表者印を押印の上、提出すること。
- エ 会社概要(様式5)
参加者の企業内容について記載すること。
- オ 業務実施体制(様式6)
業務の実施体制、分担業務の内容について記入すること。
- カ 配置予定技術者調書(様式7)
主任技術者及び担当技術者の氏名、経歴、実績等について記入すること。
- キ 企画提案書(任意様式)
仕様書の目的・業務内容を踏まえ、業務を遂行するための具体的な手法を記載すること。
企画提案書の作成は、A4縦版(表紙と目次をつける)、横書き、文字サイズ11ポイント以上とする。
※企画提案書の記述にあたっては、説明を要せずとも読んで理解できる内容とする。
※「【別紙1】企画提案書記載項目」を参照し項目毎に対象とする提案を行うこと。
※記載は当該項目内で完結すること。
※提案書に記載する内容は、全て本事業における実施義務項として事業者が提示し、契約事項の一部となる。
※説明は文書をもって行い、図等その補助として用いること。図のみの説明は認めない。
- ク 参考見積書(様式8)
- ケ 参考見積書内訳書(任意様式)
次の4点が分かる記載とすること。
- ①仕様書の業務内容に基づく具体的な積算内訳
 - ②見積金額は、消費税及び地方消費税を含む額とし、委託料上限額以内の金額とすること
 - ③別紙仕様書6 想定件数等のNo.1～3に分けて記載すること
 - ④仕様書の業務内容に応じて、一部再委託予定のものがある場合は、その旨を記載すること

(3) 提出部数・提出形態

ア 正本 1 部

代表者印押印のもの。

(2) 提出書類ア～ケの順序で製本し、インデックスを付け、簡易な A 4 ファイルでまとめること。

イ 副本 1 部

電子データを収めた電子媒体 (CD-R又はDVD-R)。

副本には参加者の名称及びそれを推測できるものの記載は行わないこととし、契約書の写し等でこれを消すことができない場合は、該当箇所に黒塗り等して対応すること。

(2) 提出書類ア～ケの各データとともに、ア～ケの順にPDFデータとして統合したデータもあわせて収めること。

(4) 提出先

事務局

(5) 提出方法

上記提出先への持参または郵送により提出すること。

土・日・祝日等の休日を除く、午前 8 時 3 0 分から午後 5 時までとする。

なお、参加申込時には、書類を受領するのみとし、説明・質問等は受け付けない。

1 1 佐久市の名簿に登録されていない者の追加申請書類

佐久市の名簿に登録されていない者は、以下の書類を期限までに 1 部提出すること。

(1) 提出期限

令和 8 年 7 月 2 4 日 (金) 午後 5 時 (必着)

(2) 提出書類

ア 公募型プロポーザル参加願【追加申請様式 1】

イ 誓約書【追加申請様式 2】

ウ 経歴及び営業概要書【追加申請様式 3】

エ 佐久市税の納税証明書 (佐久市に納税義務がある場合のみ)

オ 消費税及び地方消費税の納税証明書

カ 印鑑証明書

キ 商業登記簿謄本 (個人の場合は身分証明書)

ク 申請の直前 1 年間の各事業年度の財務諸表

ケ 委任状 (支店、営業所等に代理委任する場合)【追加申請様式 4】

コ 業務実績書 (直前 2 年間の主な実績)【追加申請様式 5】

(3) 提出方法

上記提出先への持参または郵送により提出すること。

土・日・祝日等の休日を除く、午前 8 時 3 0 分から午後 5 時までとする。

なお、証明書、登記簿謄本等は 3 か月以内に発行されたものとする (写し可)。

1 2 審査

(1) 一次審査 (書類審査)

事務局職員が参加資格を審査する。事務局職員が参加者名を伏せて「【別紙 2】評価基準書」に基づき点数付けを行い、上位 3 者以内を選定する。

ア 実施日 令和 8 年 7 月 2 7 日 (月)

イ 審査結果の通知 令和 8 年 7 月 2 8 日 (火) (予定) に、全参加者へ審査結

果を通知する他、一次合格者のみ二次審査への参加を依頼する。

(2) 二次審査（プレゼンテーション審査）

ア 実施日 令和8年7月31日（金）（予定）

イ 実施場所等

詳細な時刻や実施場所については、一次審査の結果通知と併せて連絡する。

ウ 実施時間 1者につき40分

（準備5分、プレゼンテーション25分、質疑10分）

エ 出席者 1者につき5名までとし、本業務の責任者となる者は必ず出席すること。

オ 選考方法

（ア）実施順は、企画提案書の受付順とする。

（イ）審査委員が「【別紙2】評価基準書」に基づき、審査・採点する。

審査委員ごとに、一次審査と二次審査の合計得点が最も高い者から順位を付けた後、当該順位で第1位を得た数が多い順に参加者順位を付け、第1位の者を受託候補者とする。同順位がある場合は、同順位の者のうち参加者順位2位を最も多く付けた参加者を上位として扱う。さらに同数の場合は、各審査委員の評価点数の合計が最も多い参加者を上位として扱う。

（ウ）選考結果は、全ての参加者に通知する。

（エ）参加者が1者になった場合でも審査を行う。

カ 結果の公表

令和8年8月3日（月）（予定）までに二次審査へ参加した全ての参加者に審査結果通知を通知するとともに、後日佐久市ホームページで公表する。

キ 留意事項

（ア）当日に出席者の確認を行うため、所属会社を確認できるものを用意すること。

（イ）プレゼンテーションは、提出した企画提案書の提案の範囲内で、市が用意する65型モニターを使用し、実演を行うなど審査委員が視覚的に理解できるような説明に努めること。ただし、追加提案及び追加提案に関する資料の配付は認めない。

（ウ）プレゼンテーションに使用するパソコン及びインターネット接続環境（モバイルルーター等）は参加者が用意すること。なお、モニター接続用のHDMIケーブルは市で用意する。音声出力については、HDMI接続によるモニターからの出力のほか、必要に応じて参加者が用意したスピーカー等を使用することも可能である。

（エ）プレゼンテーション及び質疑応答は、参加者名を伏せて行うので自己紹介は行わないこと。また、65型モニターに参加者の名称及びそれを推測できるものが写らないようにすること。

（オ）一次審査と二次審査の合計得点に最低基準点を設ける。

なお、参加者の得点が最低基準点に満たない場合は、受託候補者を決定しない場合がある。

1.3 契約の締結等

(1) 受託候補者は、本市と協議の上、契約に必要な書類を揃え、随意契約を締結するものとする。なお、提案内容に不要な部分が生じた場合には、提案見積を参考として減額変更を行い、提案内容以外の業務等が発生した場合には、前記「6 事業費限度額」の範囲内で必要に応じ変更を行う。

また、契約保証金は、契約請負代金額の10分の1以上を納付することとするが、佐久市財務規則124条第3項各号のいずれかに該当する場合には、契約保

証金の全部又は一部を免除することができる。

- (2) 受託候補者との契約が合意に達しない場合又は失格事項若しくは不正と認められる行為が判明した場合は、次順位以下となった参加者のうち順位が上位であった者から順に交渉を行うこととし、(1)と同様の方法により契約する。

1.4 失格事項

参加者が次のいずれかに該当する場合は、失格とする。

- (1) 参加資格を有しない場合又は提出書類等の記載内容に虚偽があった場合
- (2) 実施要領、仕様書に定める事項に適合しない場合
- (3) 提出書類に不備、錯誤があり、事務局が再提出を求めたにもかかわらず、期限内に提出されなかった場合
- (4) 二次審査のプレゼンテーションに出席しなかった場合
- (5) 公告の日から契約締結日までに参加資格要件を欠く事態が生じた場合
- (6) 公正を欠いた行為があったとして審査委員会が認めた場合

1.5 その他

- (1) 本プロポーザルへの参加に要する一切の費用（説明会出席、提案書類の作成・提出、プレゼンテーション参加等）は、全て参加者の負担とする。なお、提出された書類は返却しない。また、不測の事態により本プロポーザルが中止となった場合であっても、これに要した費用の補償は行わないものとする。
- (2) 企画提案書等に記載した担当予定者を変更する必要がある場合は、事前に事務局へ届け出ること。その際、変更後の担当者が従前の者と同等以上の能力を有することを証明する書類等を添付しなければならない。
- (3) 著作権の帰属及び複製提出書類に含まれる成果物の著作権は提案者に帰属する。ただし、本市は審査に必要な範囲において、提出書類の複製を作成することができるものとする。
- (4) 提案の制限参加者1者につき、提案は1件のみとする。
- (5) 書類の修正不可提出期限を過ぎた後の書類の差し替え、変更、再提出は原則として認めない。ただし、本市が特に認めた場合はこの限りではない。
- (6) 参加の辞退書類提出後に参加を辞退する場合は、速やかに辞退届を担当部局へ提出（郵送可）すること。郵送による場合は、必ず事前に電話にてその旨を連絡しなければならない。

(7) 遵守すべき事項

業務の一部を再委託する計画がある場合は、提案時に再委託先の名称及び範囲を明示し、本市の承認を得る必要がある。審査は再委託を含めた体制に対して行われる。

本市から提供された各種資料や、本プロポーザルを通じて得た一切の情報について、目的外の利用や第三者への漏洩を厳禁とする。守秘義務を徹底しなければならない。

失格、辞退、または選定されなかった事業者は、本市から配布された資料等について、速やかに適切な方法で破棄または消去の措置を講じること。

1.6 事務局

〒385-8501 佐久市中込3056番地

佐久市企画部情報政策課 係長：佐藤 担当：佐々木、金井

TEL：0267-62-3923

FAX：0267-63-3313

メールアドレス：joho@city.saku.nagano.jp

【別紙 1】

令和 8 年度 自動音声応答システム導入業務

企画提案書記載項目

企画提案書の作成にあたって、以下に示す各章・項の構成に則って作成すること。

【注意事項】

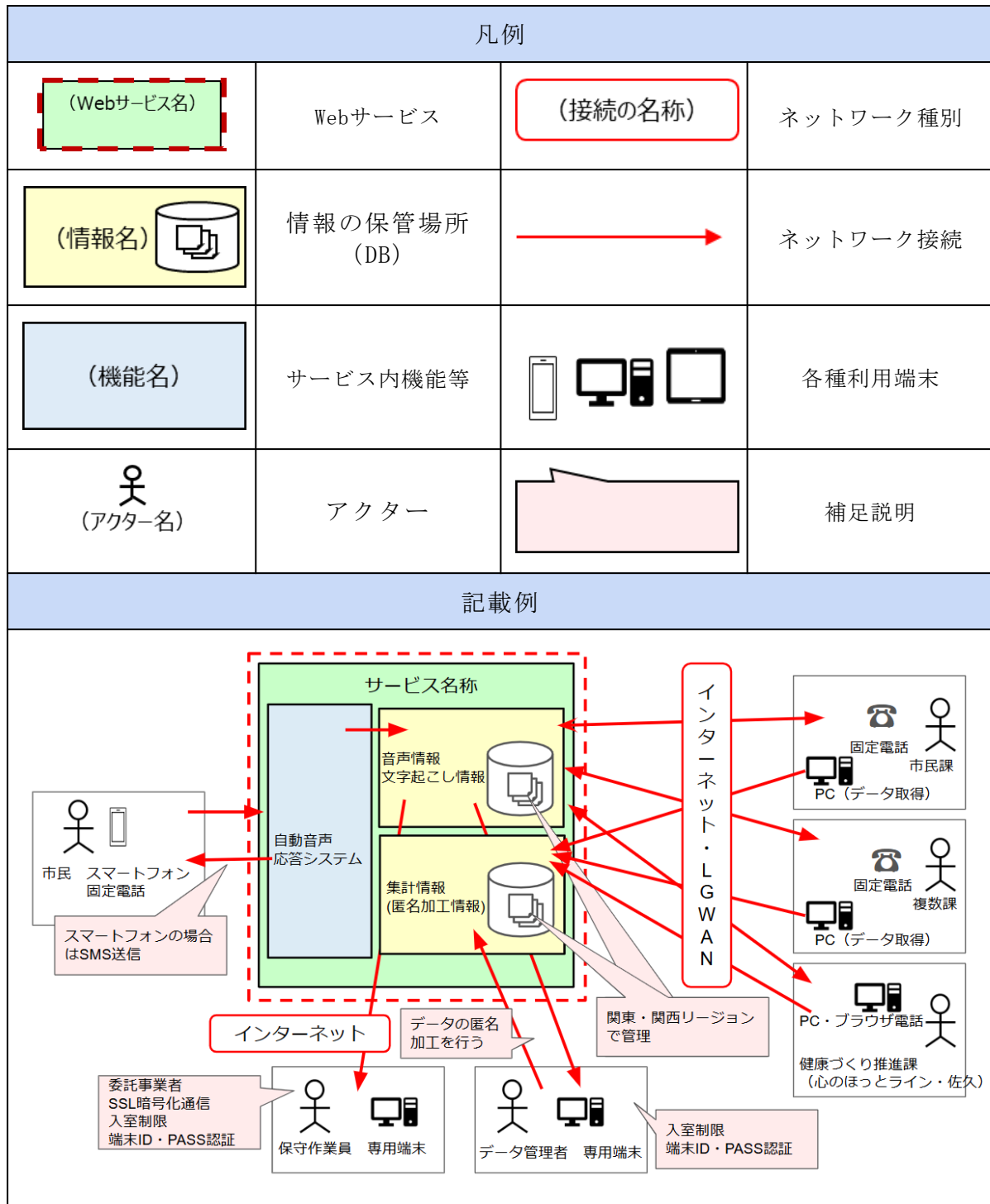
- 各章・項毎に仕様書で示す関連する仕様を満たすこと
- 提案項目におけるすべての項目は必須として記載すべきものであり、これらの項目について記入が無いなどの場合は、その項目の評価は0点になるため記載には十分に留意すること
- 説明は文章をもって行い、図等はその補助として用いること。図のみの説明は認めない

章	項	提案項目	提案内容
1章		事業実施全般	全国先進自治体の取り組みを理解しそれらを踏まえた上で本市に有益な提案を行うこと。
	1.1	提案概要	<ul style="list-style-type: none"> ・提案全般の総括を示すと共に事業者製品の特徴を活かし本事業のコンセプトを提案すること。 ・システムによる「定型的な問合せに対する24時間365日対応」「SMS送信による誘導」「職員への転送」「応答データの蓄積・分析によるサービス改善」をどう実現するか概要を示すこと。
	1.2	提案者企業情報・実績	<ul style="list-style-type: none"> ・業務実績等を明確に示すこと。 ・中央省庁または地方自治体における自動音声応答システムの導入・運用実績を示しシステムの安定性を証明すること。 ・本事業の開発・構築、および導入後の運用・保守に関わる全ての事業者（再委託先、クラウド基盤提供事業者、協業先等を含む）について、企業名とそれぞれの役割分担を漏れなく明記すること。
2章		プロジェクト管理	プロジェクト管理の考え方、具体的な手法を示すこと。
	2.1	プロジェクト実施計画	<ul style="list-style-type: none"> ・令和8年9月の利用開始に向けた契約(8月中旬)から導入完了までの詳細なスケジュール及び体制図を示すこと。 ・導入課へのヒアリングから運用開始までのアプローチを示すこと。
3章		自動音声応答システム機能	提案システム（SaaS）に関する機能の特徴や利用する職員・市民のメリットを具体的に示すこと。
	3.1	自動応答方式とAI精度	<ul style="list-style-type: none"> ・対話型AIによる自由生成を行わず事実と異なる誤情報（ハルシネーション）を構造的に発生させない仕組みについて示すこと。 ・利用者の言葉を正しく聞き取り、質問の意図を正確に理解する精度について、「90%以上の確率で正しく認識できること」を客観的な資料（第三者機関の評価や製品の公開資料など）で証明できること。

	3.2	編集・運用性（管理画面）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 専門知識を有しない職員が管理画面（GUI）上でノーコードで即時にシナリオの追加・修正・スケジュール設定等を行える手法を示すこと。 ・ 同一契約内で複数の電話番号に対し独立したシナリオを一括管理できるマルチテナント（またはそれに準ずる）構造について示すこと。
	3.3	転送・通話・SMS機能	<ul style="list-style-type: none"> ・ 指定電話番号への有人転送、スケジュールによる自動切り替え、不在時の録音受付の機能について示すこと。 ・ 該当URLをSMSで送信する機能について示すこと。
	3.4	録音・データ分析・可視化	<ul style="list-style-type: none"> ・ 通話内容の自動録音、自動文字起こし、AI自動要約の仕組みについて示すこと。 ・ 着信履歴等の集計データを管理画面上で閲覧・分析する機能について示すこと。
4章		システム基盤・セキュリティ	構築システムに対する方針を明確に示し本市にとって有効な提案を行うこと。
	4.1	ネットワーク及び可用性	<ul style="list-style-type: none"> ・ 発信者が利用する電話番号は既存の電話番号とし、発注者側で既設電話番号からシステムへ転送を行う運用とする。受注者は、その転送先として受け皿となるシステム用の電話番号（IP電話、050から始まる番号等）を用意し、同時に50以上の自動応答ができる環境を構築すること。 ・ 24時間365日の稼働を支えるデータセンターのファシリティ（停電対策、耐震、冗長化等）について具体的に提案すること。
	4.2	セキュリティ・バックアップ	<ul style="list-style-type: none"> ・ IPアドレス、制限多要素認証などのアクセス制御対策を示すこと。 ・ 取得した音声・テキストデータをAIモデルの追加学習に利用しない（オプトアウト適用）仕組みを示すこと。 ・ システム設定及び利用ログのバックアップ方針を示すこと。
	4.3	データ管理	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本システムで取り扱うデータの保存場所、保存期間、削除条件、および削除形式（物理削除/論理削除等）を明確に示すこと。 ・ 特に、不要となったデータや契約終了時におけるデータの完全消去の手法、および情報漏洩を防ぐための担保策について具体的に提案すること。
	4.4	システム構成・ネットワーク概要	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本サービスにおけるシステム全体のハードウェア、ソフトウェア、サーバー、データ保存場所（データベース）等の配置や、その構成にした意図・理由について説明すること。 ・ 上記を視覚的に示した、各構成枠やアクター（市民、職員等）の関係性が一目で分かるシステム構成図を提示すること。なお、図中には各構成を接続するネットワークの接続経路を線で結び、その種別（インターネット、専用線、庁内LAN、LGWAN等）を明記すること。 <p>※1</p>
5章		導入・テスト工程	導入における基本方針およびテスト計画を明確に示すこと。
	5.1	シナリオ作	・ 応答に利用するシナリオフロー、FAQ等の作成について作成に関する

		成支援の方針	る支援の方針や具体的な手法を明記すること。
	5.2	検証・テスト工程	<ul style="list-style-type: none"> ・自動応答のシミュレーションができる検証環境の提供について示すこと。 ・運用テスト（動作確認等）のスケジュール、実施手法、報告方法について示すこと。
6章	運用・保守工程		運用・保守における基本方針や業務支援の範囲を明確に示すこと。
	6.1	運用・保守・障害対応	<ul style="list-style-type: none"> ・システム機能更新の対応方針、問い合わせ対応体制、および障害時の迅速な復旧フローを具体的に示すこと。
7章	研修工程		職員研修の内容と効果的な実現手法を示すこと。
	7.1	操作研修・マニュアル	<ul style="list-style-type: none"> ・職員に対する操作研修（対象者、内容、実施方法）及びマニュアル作成の手法を明確に示すこと。
8章	契約・費用・終了工程		契約形態、費用体系及び終了時の取り扱いについて示すこと。
	8.1	契約形態と費用体系	<ul style="list-style-type: none"> ・月額更新型の利用契約とし初期導入費用が安価なSaaS製品であることの根拠を示すこと。 ・想定通話量を超過した場合の料金体系を明示すること。 ・参考見積書、内訳書との整合性が取れた説明とすること。
	8.2	終了計画	<ul style="list-style-type: none"> ・利用終了時に用意するドキュメントおよび蓄積されたデータ（録音データテキスト等）の取り扱い方針を示すこと。
9章	SLA		サービスレベル基準に関する案を示すこと。
	9.1	サービスレベル基準	<ul style="list-style-type: none"> ・SaaS稼働率など運用時のサービスレベル基準（SLA項目）に関する考え方と案を示すこと。

※1 凡例・記載例



「凡例」および「記載例」はあくまで参考です。システムの全体像や指定事項（サーバー配置、ネットワーク種別、セキュリティ等）が分かりやすく表現されていれば、独自のアイコン・図形の追加や、表現の変更を行っても構いません。

【別紙 2】

令和 8 年度 自動音声応答システム導入業務

評価基準書

	評価項目	評価の視点	配点	
一次 審査	業務工程	業務の実施時期等スケジュールが明確なものであり、実現可能なものとなっているか。	5	
	業務実績	サービスにおける他自治体の導入実績、および配置予定技術者調書（様式 7）担当技術者における他自治体の担当実績の有無	5	
	音声認識精度	検証を行った状況・条件が実際の利用環境に即しているか	5	
	認証・登録	SaaS型サービスの提供に応じた認証や登録を受けているか	5	
	サービス提供	サービス提供を24時間365日提供するための対応内容が分かりやすく具体的に説明されている	5	
	見積価格	経済性に優れているか	5	
小計			30点	
二次 審査	業務提案全般	仕様書を踏まえた提案であり、業務目的、条件、内容を理解した提案書となっているか。	10	
	企画提案内容 (分析力、企画力、具体性、実行性)	職員の操作性	専門知識を有しない職員でもシナリオ作成・修正、スケジュール設定等が行えるか	10
		市民の操作性	電話をかけた市民が途中離脱することなく問い合わせが完了するための工夫があるか	10
		データ確認のしやすさ	データの確認・検索が容易にできること	10
		データ活用のしやすさ	データ抽出が容易にできること、データ活用の対案等が受けられること	10
		複数担当者における管理のしやすさ	マルチテナント構造については各課の独立性が保たれ、他課の職員による誤編集対策等が取られていること	10
	説明・応答	説明は、分かりやすく、説得力があるか。 質疑への応答は、明快で適切か。	10	
小計			70点	
			100点	