

佐久市公告第150号

令和8年度 自動音声応答システム導入業務に係る企画提案について

標記の件について、参加希望者は別紙実施要領により企画提案書を提出されたく公募します。

令和8年7月3日

佐久市長 柳田 清二

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場合がある。

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 佐久市の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、佐久市の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年間に於いて、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年間に於いて、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年間に於いて、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とはみなす。

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こと。

※「【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 30 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 24 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 30 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 27 日 (月)

イ 審査結果の通知 令和 8 年 7 月 28 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】

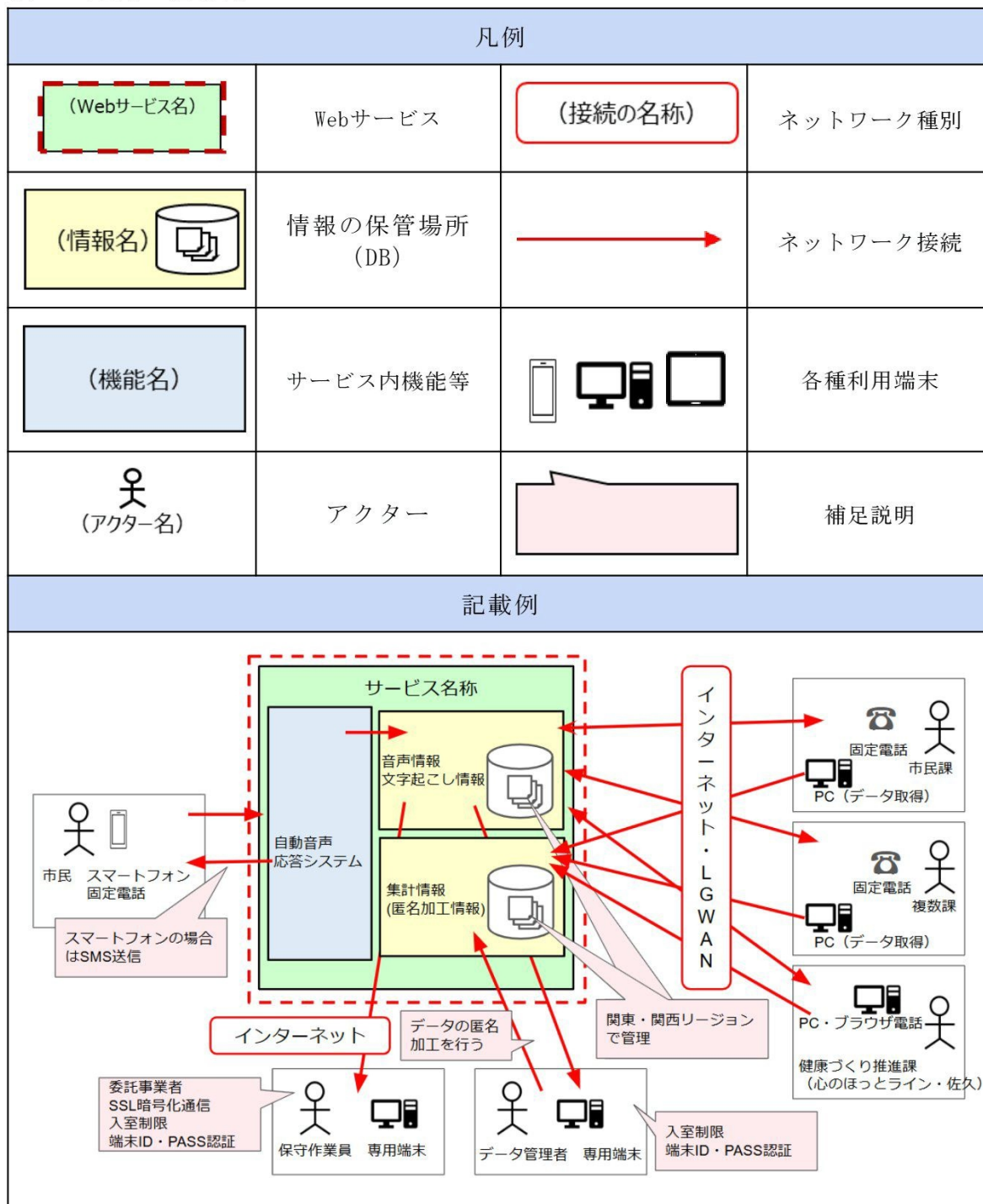
- 各章・項毎に仕様書で示す関連する仕様を満たすこと
- 提案項目におけるすべての項目は必須として記載すべきものであり、これらの項目について記入が無いなどの場合は、その項目の評価は0点になるため記載には十分に留意すること
- 説明は文章をもって行い、図等はその補助として用いること。図のみの説明は認めない

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	・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	・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	・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	・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）	・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	・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	・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	・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	・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	・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	・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。 ※ 1
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	・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	・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	・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	・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	・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	・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

令和 8 年度 自動音声応答システム導入業務 仕様書

1 基本事項

(1) 本業務の目的

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る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。

(2) 実施概要

本仕様書は、佐久市における自動音声応答システムの導入業務について、市民課、健康づくり推進課、および複数課での試験利用の3つの異なる部門・利用形態を一括で扱うものです。ご提案いただくシステムは、この3件全ての導入要件を満たすことが必須となります。

(3) 業務場所

佐久市役所本庁、及び南棟

(4) 予定業務期間

ア 導入契約期間

契約締結日から令和 9 年 3 月 3 1 日まで。

イ 利用契約期間

令和 8 年 9 月 1 日から令和 9 年 3 月 3 1 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場合がある。

2 業務内容

- (1) 本仕様書の要件を満たす自動音声応答システムの導入
- (2) 運用テスト、履行状況の報告、マニュアル作成及び操作研修
- (3) システム運用支援及び保守、発注者からの問い合わせ対応
- (4) 応答に利用するシナリオ、フロー、FAQ等の作成支援

3 システム要件

(1) 電話番号及び同時接続数

受注者が用意した1つの電話番号（IP電話、050から始まる番号等）により、同時に50以上の自動応答ができる環境を構築すること。ナビダイヤルは不可とし、同時に50以上の受電があった場合でも、利用者を待機させることなく自動応答ができること。

(2) サービス提供形態

SaaS (Software as a Service) 形式により提供すること。ISO/IEC 27001 (JIS Q 27001) 及びISO/IEC 27017、又はこれと同等以上のセキュリティ基準に準拠するなどの信頼性が確保されていること。

(3) データセンター

本システムのサーバを設置するデータセンターは、停電対策及び耐震対策を講じた建物で、24時間365日電源の安定供給が可能であること。電源供給設備を含め、システム障害・機器障害等に備えた冗長化等の対策が講じられていること。

(4) 稼働時間等

24時間365日稼働であること（保守等による停止を除く）。

(5) 検証環境

自動応答のシミュレーションができる検証環境があること。

(6) バックアップ

操作ミスやシステム障害への対応に向けて、システムの設定に関するデータは3世代分を保持すること。システムの利用上のログ（通話履歴や録音データ等）に関しては30日以上さかのぼることが可能なバックアップを保有すること。

4 機能要件

(1) 自動応答方式

ア 利用者への回答は、発注者が事前に登録・指定したFAQ、固定アナウンス、およびシナリオのみに基づいて出力される方式であること。対話型AIによる自由な文章生成を行わないことで、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を有していること。

イ 音声認識による意図判別、利用者のプッシュ操作による分岐のいずれにも対応し、組み合わせて利用できること。

ウ 利用者の発話が不明瞭な場合等は、AIが適切な聞き返しを行い、意図を絞り込めること。

エ あいまいな表現や言葉のゆらぎに対しても柔軟に解釈して回答できること。

(2) AI精度・信頼性

ア 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）で証明ができること。

イ あらかじめ登録されたシナリオ・FAQの範囲外の質問に対しては、独自の判断で回答を捏造（ハルシネーション）することなく、適切な聞き返し、また

は「職員への有人転送」「録音による折り返し受付」等のあらかじめ指定した分岐ルートへ確実に誘導できる制御機能を備えていること。

(3) 音声・対話品質

ア 利用者に忌避感を与えることのない、聞き取りやすい音声で回答できること。

イ 自治体の電話応対として適切な口調（敬語等）を保持し、市民に分かりやすい表現で回答できること。

(4) 編集・運用性

ア 専門知識を有しない発注者職員が、管理画面（GUI）上で視覚的にシナリオの追加・修正・削除、およびスケジュール設定等をノーコードで即時に行えること。

イ 定型テキストを入力するだけでクリアな人工音声によるガイダンスが自動生成され、ベンダー側への改修依頼や追加費用を要することなく、職員の操作のみで即時に実際のシステムへ反映・適用できること。

ウ 同一契約内で複数の異なる電話番号に対し、独立したシナリオやスケジュールを職員が即座に作成・一括管理できる柔軟なマルチテナント（またはそれに準ずる複数ライン管理）構造を有すること。

エ 緊急時（災害等）に、発注者職員が遠隔からガイダンスを即時に変更・差し替えできること。

(5) 転送・通話・SMS等

ア 転送機能

発注者が指定する既設電話番号への転送ができ、転送に伴う遅延は最小限であること。回答困難な場合等に、スムーズに有人転送できる機能を有すること。

イ スケジュール制御

開庁・閉庁・休日等のスケジュールに基づき、職員への転送有無・転送先を自動で切り替える機能を有すること。

ウ 不在時対応

転送先が話し中または応答がない場合に、メッセージによる待機、録音による折り返し受付、または自動応答への復帰のいずれかができること。

エ SMS送信

通話内容やキーワード等により、該当ホームページのURLをSMSで送信できること。

オ 通話機能

ブラウザ受発信機能が利用できること。電話帳機能を要し、通話内容から市民の情報を記録できること。

(6) 録音・データ分析・可視化

ア 記録機能

通話内容の自動録音、自動文字起こし、AIによる自動要約ができること。

データはサービス利用中において無制限で保存・閲覧できること。画面上で再生・閲覧・ダウンロード・検索ができること。

イ 集計・分析

着信履歴等の集計データを出力・管理画面上で閲覧できること。

(7) 管理・セキュリティ

ア 権限・アクセス

管理画面はウェブブラウザからアクセスでき、IPアドレス制限や多要素認証が可能であること。3種類以上の権限区分（管理者、一般、メンバーのみ等）を標準で設定できること。

イ セキュリティ

本システムを通じて取得した音声・テキストデータをAIモデルの追加学習に利用しないこと（オプトアウト適用）。不正アクセス対策・情報漏えい防止対策、暗号化・アクセス制御を講じること。

5 導入実績・契約・費用

(1) 実績

中央省庁または地方自治体における導入・運用実績を有し、システムの安定性が客観的に証明されていること。

(2) 契約形態

月額更新型の利用契約を可能とし、長期拘束の年間一括契約のみのサービスは不可とする。初期導入費用が安価（数十万円以下等）なSaaS製品であること。

(3) 費用

想定通話量を超過した場合の料金体系が明示され、想定外の高額請求が発生しないこと。導入完了後、検収を経て導入費用を請求し、月額費用は1か月ごとに実績を集計して請求すること。

6 想定件数等

No.	1	2	3
対象部署・用途	市民課	健康づくり推進課（心のほっとライン・佐久）	試験利用 ※1ヶ月～2ヶ月程度の交代利用を想定
電話番号 キャリア 回線	0267-77-7933 NTT東日本 ひかり電話	0120-07-5560 NTTコミュニケーションズ ひかり電話	1 健康づくり推進課 0267-62-3527 2 福祉課 0267-62-3147 3 福祉課 0267-62-2919 4 福祉課 0267-62-2914 5 商工振興課 0267-62-3265 6 公園緑地課

			0267-62-3424 いずれも NTT東日本 いずれも ひかり電話
自動応答件数 (想定)	月間2000件程度	月間200件程度	月間1,000件程度 ※利用課や繁忙期により 件数・時間は変動
平均通話時間 (想定)	5分程度	10分程度	5分程度 ※利用課や繁忙期により 件数・時間は変動

7 保守要件・納品物

(1) 保守体制

システム機能等の更新は受注者負担とする。問い合わせ対応を行い、障害時の迅速な復旧に努めること。保守等による停止が事前に判明した場合は速やかに連携を行うこと。

(2) テスト

動作確認等の運用テストを実施し、結果を報告すること（手順書等も作成）。

(3) 納品物一覧

- ア 業務履行計画書及び工程表
- イ 履行状況報告書及び課題管理表
- ウ 打合せ議事録
- エ テスト結果報告書
- オ システム構成書

令和 8 年度 自動音声応答システム導入業務
プロポーザル審査委員会設置要領

(設置)

第 1 条 自動音声応答システム構築及び運用保守管理業務に係る公募型プロポーザル（以下「企画提案」という。）について公正かつ適正な審査及び評価を行うため、令和 8 年度 自動音声応答システム導入業務プロポーザル審査委員会（以下「審査委員会」という。）を設置する。

(審査事項)

第 2 条 審査委員会は、次に掲げる事項を審議する。

- (1) プロポーザル実施要領の承認に関する事
- (2) 企画提案等の審査及び候補者の決定に関する事
- (3) その他必要な事項に関する事

(組織)

第 3 条 審査委員会は、正副委員長及び委員をもって組織する。

2 委員長は_____をもって充て、副委員長は_____をもって充てる。

3 委員は、次に掲げる職員で組織する。

- (1) 佐久市_____
- (2) 佐久市_____
- (3) 佐久市_____
- (4) 佐久市_____
- (5) 佐久市_____

4 委員は、市長が選任する。

(任期)

第 4 条 委員の任期は、選任の日から企画提案の審査及び評価の終了日までとする。

(委員長及び副委員長)

第 5 条 委員長は、会務を総理し、審査委員会を代表する。

2 副委員長は、委員長を補佐し、委員長に事故があるとき又は欠けた時は、その職務を代理する。

(会議)

第 6 条 審査委員会の会議は、委員長が招集し、委員長がその議長となる。

2 審査委員会は、委員の 3 分の 2 以上が出席しなければ、会議を開くことができない。

3 委員長は、必要があると認めるときは、関係者に資料等の提出を求め、又は関係者の出席を求め、その説明又は意見を聴くことができる。

4 審査委員会の会議は、非公開とする。

(秘密の保持)

第 7 条 委員は、職務上知り得た情報を漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とする。

(事務局)

第 8 条 審査委員会の事務局は、佐久市情報政策課に置く。

(補則)

第 9 条 この要領に定めるもののほか、必要な事項は、別に定める。

附 則

この要領は、令和 8 年 6 月 26 日から施行し、本業務の契約締結の日をもって廃止する。

(様式1)

令和 年 月 日

質 問 書

(提出先)

佐久市長 柳田 清二

(メール送信時の件名を「プロポーザル質問(事業者名)」とすること。)

所在地

会社・法人等名称

代表者職名 氏名

令和8年度 自動音声応答システム導入業務の提案募集に関し、下記のとおり質問がありますので提出します。

番号	質問の場所	内容
例	仕様書〇ページ	〇〇〇・・・・・・・・・・・・・・・・・・。
1		
2		
3		

※1 質問は、簡潔にとりまとめて記載すること。

※2 メールを送信した後に、事務局まで送信した旨の電話をすること。

事務局電話番号：0267-62-2111(内線419)

【事務担当者】

担当部署	
担当者氏名	
電話番号	
FAX番号	
E-mailアドレス	

(様式2)

参 加 表 明 書

令和 年 月 日

佐久市長 柳田 清二

令和8年度 自動音声応答システム導入業務（プロポーザル方式）の提案募集について、実施要領に定める事項を承諾し、参加を表明します。

なお、公募型プロポーザル実施要領において、参加資格要件を全て満たしていることを誓約します。

所在地	
会社・法人等名称	
代表者職名 氏名	印

(連絡先)

担当部署	
担当者氏名	
電話番号	
FAX番号	
E-mailアドレス	

(様式3)

参 加 資 格 確 認 書

・ 自動音声応答システム導入業務実績

発注者	業務名	契約期間(年月)	業務概要
		～	

*過去に完了した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。

*行数が不足する場合は、行を追加すること。

*実績の内容が確認できる書類（契約書の写し等）を添付すること。

(様式4)

企 画 提 案 書 等 提 出 届

令和 年 月 日

佐久市長 柳田 清二 様

所在地	
会社・法人等名称	
代表者職名 氏名	印

令和8年度自動音声応答システム導入業務に係る公募型プロポーザル実施要領に基づき、次のとおり企画提案書等を提出します。

なお、提出書類の全ての記載事項に相違ないことを誓約します。

【提出書類】

- ☐ 会社概要（様式5）
- ☐ 業務実施体制（様式6）
- ☐ 配置予定技術者調書（様式7）
- ☐ 企画提案書（任意様式）
- ☐ 参考見積書（様式8）

(様式5)

会 社 概 要

会社・法人等名称	
所在地	〒
代表者職名	
設立年月日	
資本金	
売上高（直近決算額）	
従業員数	
事業内容	
ホームページ	

(様式6)

業務実施体制

業務関係 区分	所属・役職	氏名	担当する業務内容
主任技術者			
担当技術者			

*主任技術者を1人、担当技術者を1人以上それぞれに配置すること。

(様式 7)

配置予定技術者調書

業務関係区分			
氏名		所属・ 役職	
担当する 業務内容			
保有資格		取得年 月日	
主な業務実績			
年度	発注者	業務名	業務内容

*業務に関連する有用な保有資格がある場合は、証明できる書面の写しを添付すること。

*過去に担当した同種又は類似業務の実績を記載すること。

(様式 8)

参 考 見 積 書

令和 年 月 日

佐久市長 柳田 清二 様

[単独・共同企業体] *該当するものに○をつけること。

(代表企業) 所在地

会社・法人等名称

代表者職名 氏名

印

令和 8 年度 自動音声応答システム導入業務の企画提案について、次の通り見積りします。

1 見積価格 (消費税及び地方消費税を含む)

	千	百	十	万	千	百	十	円

(消費税及び地方消費税を含む)

- ・記載金額の先頭に〒を記すこと。
- ・見積価格と内訳合計が異なる場合は無効とするので注意すること。

※見積金額に対する作業項目、項目別金額を記載した内訳書も併せて提出すること。
内訳書の書式は問わない。

(様式9)

辞 退 届

令和 年 月 日

佐久市長 柳田 清二

(代表企業) 所在地

会社・法人等名称

代表者職名 氏名

印

令和8年度 自動音声応答システム導入業務に係る公募型プロポーザルに参加表明していましたが辞退します。

(連絡先)

会社・法人等名称

担当部署

担当者氏名

電話番号

FAX番号

E-mailアドレス

		受付年月日	登録番号
公募型プロポーザル参加願			
		年	月 日
(申請先) 佐久市長			
(フリガナ)			
申請者	商号又は名称		
	〒		
(本 社)	住 所		
	代表者の職氏名		印
	電話： ()	—	
	FAX： ()	—	E-mail：
(フリガナ)			
委任先	商号又は名称		
	〒		
	住 所		
	代表者の職氏名		
	電話： ()	—	
	FAX： ()	—	E-mail：
佐久市が発注する 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 に参加したく、下記の書類を添えて申請します。			
なお、この参加願及び添付書類の内容については、事実と相違ないことを誓約します。			
記			
添付書類			
1 誓約書			
2 経歴及び営業概要書			
3 佐久市税の納税証明書（佐久市に納税義務がある場合）			
4 消費税及び地方消費税の納税証明書			
5 印鑑証明書			
6 商業登記簿謄本（個人の場合は身分証明書）			
7 申請の直前1年間の各事業年度の財務諸表			
8 委任状（支店、営業所等に代理委任する場合）			
9 営業（業務）実績書			

誓 約 書

年 月 日

(申請先) 佐久市長

(本 社) 住 所
商号又は名称

代表者の職氏名

⑨

下記の第1項各号に該当しない者であることを誓約します。

なお、下記の第2項各号の一に該当した場合は、取引の停止又はその他の措置を受けても異議はありません。

記

第1項

- (1) 成年被後見人又は被保佐人
- (2) 破産手続開始の決定を受けて復権の確定しない者
- (3) 佐久市暴力団排除条例（平成24年条例第1号）第2条第2号に規定する暴力団員又は同条例第6条第1項に規定する暴力団関係者
- (4) 第2項の各号の一に該当する行為をし、2年を経過しない者

第2項

- (1) 契約の履行に当たり、故意に工事若しくは製造を粗雑にし、又は物件の品質若しくは数量に関し不正の行為をしたとき。
- (2) 入札（見積）等において、その公正な執行を妨げ、又は公正な価格の成立を害し、若しくは不正の利益を得るために連合したとき。
- (3) 落札者が契約を締結すること又は契約者が契約を履行することを妨げたとき。
- (4) 契約について、地方自治法に規定する監督又は検査を実施する職員の職務の執行を妨げたとき。
- (5) 正当な理由がなくて契約を履行しなかったとき。
- (6) 前各号の一に該当する事実があった後2年を経過しない者を契約の履行に当たり、代理人、支配人、その他の使用人として使用したとき。
- (7) 前各号の一に該当する行為があった者を代理人、支配人又は入札代理人として、使用するとき。

経 歴 及 び 営 業 概 要 書								
年 月 日								
(本 社) 住 所								
商号又は名称								
代表の職氏名 印								
下記のとおり相違ありません。								
1 創業年月日 年 月 日								
2 創業経過年数 年								
3 従業員数 (全従業員数のうち申請する営業所等の人数)								
	役員	事務職員	技術職員	営業職員	工員	その他	パート	合計
	()	()	()	()	()	()	()	()
	人	人	人	人	人	人	人	人
4 資本金 (元入金) 千円								
5 最近2か年の営業実績 (売上額)								
① 年度 千円								
② 年度 千円								
6 営業上の許可・認可等								
名 称			許可・認可番号			許可・認可年月日		
(注) 法令等の規定により営業上の許可・認可が必要な場合に記入してください。 記入した許可・認可等の証明書の写しを添付してください。								
7 取引金融機関名称及び口座番号・口座名義								
	①				②			
金融機関名								
口座番号								
口座名義								

※様式変更不可

8 主な取引（仕入）先、取扱品目、物品等製造メーカー

[illegible]

9 設備（機械）の状況 ※役務・業務1～6で申請し、該当する場合記入

[illegible]

委 任 状

年 月 日

(申請先) 佐久市長

委 任 者

住所(所在地) 〒

商号又は名称

代表者職氏名

㊞

私は以下の者を代理人と定め、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に係る佐久市との間に行う下記の権限を委任します。

委 任 先 (受 任 者)

住所(所在地) 〒

商号又は名称

職 氏 名

㊞

電 話 : (— —)

F A X : (— —)

E-mail :

記

1 委 任 事 項

- (1) 入札及び見積に関すること。
- (2) 契約の締結に関すること。
- (3) 契約の履行に関すること。
- (4) 代金の請求及び受領に関すること。
- (5) 復代理人の選任に関すること。

※様式変更不可

営 業 （ 業 務 ） 実 績 書

営業品目名	発注者名	営業（業務）内容	営業（業務）場所	金額	期間（直前2年間）	備考