ＡＩ電話自動応答システム等導入業務公募型プロポーザル実施要領

１　目的

この要領は、住民税申告受付会場の予約及び住民税に関する問い合わせ対応業務において、市民サービスの向上及び業務効率化を図ることを目的とし、ＡＩ電話自動応答システム等導入業務を公募型プロポーザル方式により選定するため、その実施方法等必要な事項を定めるものである。

２　業務概要

（１）業務名

ＡＩ電話自動応答システム等導入業務

（２）履行期間

契約日から令和９年６月３０日まで

（３）履行場所

川口市役所　第二本庁舎内（川口市青木２丁目１番１号）

（４）業務内容

仕様書のとおり

（５）業務量

・申告会場予約枠　　約 3,000 件

・電話問い合わせ　月約 5,000 件

※なお、業務量は令和６年度、令和７年度の実績によるものであり、変動の可能性に留意すること。

（６）見積限度額

6,938,000 円（消費税及び地方消費税含む）

※初期設定費用、基本料金、従量課金分等システム利用にかかる料金を全て含むこと。

※限度額を超えた見積額は無効とする。

（７）利用料の支払

支払額及び支払時期

業務の完了について、年度ごとに発注者の合格検査を受けた後、利用料の支払いを請求するものとする。支払額は、契約金額のうち年度ごとの支払上限額とし、年度ごとに支払うものとする。

なお、発注者は、前述の合格した業務の支払の請求があったときは、その日から 30 日以内に、利用料を支払うものとする。

３　実施形式

公募型プロポーザル方式

４　参加資格

本プロポーザルの参加資格は、以下に掲げる資格要件を満たす者とする。

（１） 地方自治法施行令第１６７条の４の規定に該当していないこと。

（２） 令和８年度川口市物品入札参加資格審査申請がされていること。

（３） 告示日から企画提案書等提出期間締切日までの期間において、川口市有資格業者に対する指名停止等の措置基準に基づく指名停止措置を受けていないこと。

（４） 会社更生法に基づく更生手続き開始の申し立てをしていないこと。

（５） 民事再生法に基づく再生手続き開始の申し立てをしていないこと。

（６） 充分な業務遂行能力及び適正な執行体制を有していること。

（７） 個人情報について適切な保護措置を講ずる体制を整備していること。プライバシーマークや情報セキュリティマネジメントシステム（ＩＳＭＳ）等、第三者機関の評価によるセキュリティ基準の認定を受けていること。

（８） 法人の場合は、法人事業税（地方法人特別税を含む）、法人税、消費税及び地方消費税を、個人の場合は、所得税、消費税及び地方消費税を滞納している者でないこと。

（９） 過去３年以内に類似業務について他自治体への新規導入実績があること。

５　スケジュール

内　容	期　間　等
参加募集の告示	令和８年６月２６日(金)
参加申込書提出期間	令和８年６月２６日(金) ～ 令和８年７月９日(木)
質問書の受付期間	令和８年６月２６日(金) ～ 令和８年７月６日(月)
質問書の回答期間	令和８年７月７日(火) ～ 令和８年７月９日(木)
辞退届提出期間	令和８年７月１０日(金) ～ 令和８年７月２４日(金)
企画提案書、会社概要調書、業務実績調書、見積書等の提出期間	令和８年７月１０日(金) ～ 令和８年７月２４日(金)
企画提案書、会社概要調書、業務実績調書、見積書等の質疑回答期間	令和８年７月２７日(月) ～ 令和８年７月３１日(金)
一次審査（書類審査）	令和８年８月６日(木)
二次審査（プレゼンテーション）	令和８年８月２０日(木)
優先交渉権者選定結果の通知	令和８年８月２７日(木)までに通知予定

６　本プロポーザル参加に関する質問の受付及び回答

（１）　質問の受付方法

業務内容、企画提案等の質問は電子メールのみ受け付ける。本文には質問内容を記述せず、別紙「質問書（様式第５号)」に内容を記載の上、添付して提出すること。件名は　【質問】AI 電話プロポ：業者名　とすること。

（２）　受付先

川口市理財部市民税課市民税第１係

E-Mail　060.05000@city.kawaguchi.saitama.jp

（３）　回答方法

令和８年７月９日（木）までに、応募事業者に質問者名を伏せたうえ、電子メールで回答する。

７　企画提案書等の提出

本プロポーザルへの参加者(以下提案者)は、以下の書類を提出するものとする。なお、参加意思を表明した提案者であっても、参加資格を満たしていないことが判明した場合には、本プロポーザルに参加することができない。

（１）　提出書類

ア　プロポーザル参加申込書（様式第１号）　１部

イ　会社概要調書（様式第２号）　８部

ウ　業務実績調書（様式第３号）　８部

エ　企画提案書（任意様式）

正本　１部

副本　８部

（副本は会社名が判らないようロゴ等を使用しないこと）

オ　見積書（様式第４号）　１部

契約締結後から令和９年６月３０日までの見積額を明記すること。

（２）　業務実績調書（様式第３号）について

必要に応じて別紙等を添付することも可とする。

（３）　企画提案書記載事項について

「ＡＩ電話自動応答システム等導入業務仕様書」及び「ＡＩ電話自動応答システム等導入業務企画提案評価基準」参照のこと。

（４）　提出方法及び提出期間

ア　プロポーザル参加申込書

令和８年６月２６日（金）から令和８年７月９日（木）まで

提出場所への郵送又は持参すること。（郵送の場合は必着）

イ　企画提案書、会社概要調書、業務実績調書、見積書等

令和８年７月１０日（金）から令和８年７月２４日（金）まで

提出場所への郵送又は持参すること。（郵送の場合は必着）

ウ　提出場所

市民税課

本実施要領末尾に記載の提出先へ提出すること。

※持参の場合は事前に電話連絡すること。

（５）　留意事項

ア　正当な理由なく期限を過ぎた場合、失格とする。

イ　提出された書類は返却しない。

ウ　提出された書類は、必要に応じて複写することがある（ただし当市職員による審査での使用に限る）。

エ　提出された書類は、選考以外の目的で使用しない。

オ　川口市情報公開条例に基づく情報開示請求があった際は、開示対象の文書となるものとし、同条例第７条の各号に該当するものを除き、開示となる場合がある。

８　企画提案書、会社概要調書、業務実績調書、見積書等記載内容の確認

提案者は記載された企画提案書、会社概要調書、業務実績調書、見積書等の内容について、本市から質問を受けた場合には、その都度指定された期日までに回答すること。質問事項の送付及び回答は電子メールで行うこととし、回答内容も提案の一部とする。

９　プレゼンテーション

（１）日　時　令和８年８月２０日（木）１０時から

（２）場　所　川口市役所第一本庁舎５０２会議室

（３）出席者　３名以内

ア　プレゼンテーションは、企業名を伏せて事前に提出した企画提案書等に沿って行うものとし、プロジェクターの投影も可とする。

イ　プレゼンテーション実施中は、他の事業者は会場に入室できない。

ウ　プレゼンテーション実施に向けて、事前に川口市理財部市民税課と調整し、準備等を実施すること。

（４）　持ち時間　４０分以内（プレゼンテーション３０分・質疑応答１０分）

１０　選定方法

（１）「ＡＩ電話自動応答システム等導入業務企画提案評価基準」に基づき、提案書、プレゼンテーション等の審査により行う。

（２）審査は、当市関係部局職員で組織する本プロポーザル選定委員会（以下選定委員会）が行う。

（３）選定の結果、評価点の合計が最も高い者を優先交渉権者とし、随意契約の交渉を行う。ただし、その者と合意に至らない場合は、評価点の高い順に交渉を行う。

（４）評価点の合計が同点の場合は、見積書の金額が低い者を優先する。見積書の金額が同額の場合は、選定委員会の多数決により順位を決定する。
（５）各委員の持ち点を合算した値の６割を最低基準点とし、各委員の評価点を合算した値が最低基準点に満たない提案者は選定対象から除外する。
（６）事務局において書類審査を実施し、次の事項のいずれかに該当する提案者は失格（選定対象からの除外）としプレゼンテーションは実施しない。
ア　提出書類に不備があった場合
イ　企画提案書、会社概要調書、業務実績調書等の内容が不十分、不明瞭、若しくは論理性を欠く場合
ウ　当市の環境では明らかに実現不可能と思われる場合
エ　ＡＩ電話自動応答システム等導入業務仕様書と著しく異なる場合
オ　見積書の金額が上限金額を超過する場合
（７）提案者が４者以上の場合は、提出された会社概要調書及び業務実績調書に基づき審査を実施し、上位３者を二次審査（プレゼンテーション）参加事業者として決定するものとする。

１１　選定結果の通知

令和８年８月２７日（木）までに送付予定。

１２　優先交渉権者との契約締結協議

優先交渉権者は川口市と下記について協議し、業務の内容を決定する。

ただし、優先交渉権者が本件の契約を辞退した場合及び契約締結前に、川口市から指名停止措置を受けるなどにより参加資格を失った場合、または虚偽の提案を行ったことが判明した場合、当該事業者を失格とし、審査結果が次順位のものを新たに優先交渉権者として選定することができる。

（１）　仕様等の確定

担当課は、優先交渉権者と契約締結に向けた協議を行うが、優先交渉権者の選定をもって当該優先交渉権者の企画提案書等に記載された内容の全てを承認するものではない。

協議において、必要な範囲内で企画提案書の項目の追加・変更及び削除を行った上で本契約の仕様に反映させることができる。

この場合において、仕様に反映された提案及び条件等は、すべて仕様書に規定されたものとみなし、履行の義務を負うものとする。

（２）　契約金額

契約金額は原則として、企画提案時に提出した提案額（参考見積額）を超えないこととする。

ただし、担当課との協議において企画提案書等に記載された項目に追加等が

あった場合は、この限りでない。

（３） その他

令和８年度川口市物品入札参加資格者名簿に登載されていることを条件として契約を締結する。

その他契約に関する条項は川口市契約に関する規則による。

１３　その他連絡事項

（１） 本プロポーザルの実施に要する費用は、全て提案者負担とする。

（２） プロポーザル参加申込書を提出した後に辞退する場合は、プロポーザル辞退届（様式第６号）を下記期限までに提出すること。

提出期限　令和８年７月２４日（金）まで（郵送の場合は必着）

（３） 提案者が１者のみの場合であっても、評価を行うものとする。

（４） 本事業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。なお年は和暦とする。

（５） 提出書類の変更、差替え又は再提出は認めない。ただし、当市が認めた場合はこの限りではない。

（６） 選定期間中において、審査の経緯や経過等に関する質問には応じない。

（７） 仕様確認において、要件定義の内容を履行できないことが明らかとなった場合又は契約締結までに参加資格を満たさなくなった際は、契約を行わない。この場合には次点の事業者を優先交渉権者とする。

（８） 次のいずれかに該当する場合は、当市の判断により選定の前後に関わらず提案者を失格とすることがある。

ア　提出期限、提出先、提出方法が適合していない場合。

イ　市職員及び本プロポーザル関係者に対して、審査の公平性を阻害する行為が判明した場合。

ウ　参加資格に虚偽の記載が判明した場合。

＜問い合わせ・書類等提出先＞

川口市理財部市民税課市民税第１係

所在地　　〒332-8601　埼玉県川口市青木２丁目１番１号　第二本庁舎４階

電　話　　048-259-7245（直通）　ＦＡＸ　048-259-4964

受付時間　9：00～16：30

E-Mail　　060.05000@city.kawaguchi.saitama.jp

担当者　　小笠原、鈴木、吉江

※土・日、祝日及び上記受付時間外、提出期限を過ぎたものは一切受け付けません。