福山市AI音声認識を活用した電話対応事業業務委託プロポーザル実施要領

1　業務の目的

福山市（以下、「本市」という。）において、児童虐待・通報等の電話対応業務に従事する職員は、相談者に対し専門的知見に基づき相談に応じるとともに、一連の経過を時系列に記録している。迅速かつ適切な業務実施や職員の時間外勤務の削減を図るため、AI音声認識を活用したシステムを導入するものである。

2　調達概要

（１）業務名

福山市AI音声認識を活用した電話対応事業業務

（２）業務内容

別紙「福山市AI音声認識を活用した電話対応事業業務委託仕様書」（以下「仕様書」という。）のとおり

（３）履行場所

福山市ネウボラセンター及び福山市が指定する場所

（４）業務履行期間

契約締結日から２０２７年（令和９年）３月３１日まで

3　提案見積限度額

２１,０００千円（消費税及び地方消費税相当額を含む。）

4　選定方式及び契約方法

本業務は、価格のみによる競争では目的を達成できないため、専門的な知識・経験等を有する業者からの提案を広く公募し、プレゼンテーション（ヒアリング）を行って提案内容を評価するプロポーザル方式によって受注候補者を選定する。また、受注候補者と仕様等について協議を行い、協議が整った時点で当該業者と随意契約を締結する。

5　参加資格

本件プロポーザルに参加する資格を有する者は、次に掲げる要件を全て満たす者とする。

（１）地方自治法施行令（昭和２２年政令第１６号）第１６７条の４の規定に該当しない者であること。

（２）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を行っている者（再生手続開始又は更生手続開始の決定を受けている者を除く。）でないこと。

（３）この公告の日から契約締結の日までの間のいずれの日においても福山市の指名除外措置若しくは指名留保措置又は入札参加資格の取消しを受けていない者であること。

（４）福山市に納付すべき市税の滞納がない者であること。

（５）国に納付すべき消費税及び地方消費税の滞納がない者であること。

（６）福山市暴力排除条例（平成２４年条例第１０号）第２条第１号又は第２号又は第３号の規定に該当しない者であること。

６　参加申込の手続等

（１）担当課

保健福祉局ネウボラ推進部ネウボラ推進課

住　　所：〒７２０－８６３６　広島県福山市元町１番１号　天満屋福山店７階

電　　話：０８４－９２８－１２５８（直通）

Ｆ　Ａ　Ｘ：０８４－９７１－３３６０

Ｅ－Ｍａｉｌ：neuvola-suishin@city.fukuyama.hiroshima.jp

（２）選考スケジュール

① 公告	２０２６年（令和８年）１１月２０日（金）
② 実施要領等の配布	２０２６年（令和８年）１１月２０日（金）から 同年１２月７日（月）午後５時１５分まで
③ 質問書受付期間	２０２６年（令和８年）１１月２４日（火）から 同年１２月２日（水）午後５時１５分まで
④ 質問に対する回答期限	２０２６年（令和８年）１２月４日（金）
⑤ プロポーザル参加申込書の提出期間	２０２６年（令和８年）１１月２０日（金）から 同年１２月７日（月）午後５時１５分まで
⑥ 参加資格審査結果通知	２０２６年（令和８年）１２月８日（火）まで （随時）
⑦ 企画提案書及び提案見積書の提出期間	２０２６年（令和８年）１２月８日（火）から 同年１２月１８日（金）午後５時１５分まで
⑧ 一次審査（書面審査）の実施	２０２６年（令和８年）１２月２１日（月）
⑨ 一次審査の結果通知	２０２６年（令和８年）１２月２２日（火）
⑩ プレゼンテーション及びヒアリングの実施	２０２６年（令和８年）１２月２４日（木）
⑪ 選定結果の通知	２０２７年（令和９年）１月６日（水）（予定）

（３）実施要領等について

実施要領や各種様式については、福山市ホームページからダウンロードすること。

（４）質問書の提出及び回答

ア　質問書の受付期間

２０２６年（令和８年）１１月２４日（火）から同年１２月２日（水）午後５時１５分まで

イ　質問書の提出方法

質問事項がある場合は、質問書（様式１）を電子メールに添付し、件名に「AI 音声認

識を活用した電話対応事業業務委託に関する質問」と記した上でネウボラ推進課宛てに提出すること。

ウ　回答

質問に対する回答は、競争上の地位を害するおそれのあるものを除き、福山市ホームページ上で公開する。

7　参加申込書の作成等

（１）受付期間

２０２６年（令和８年）１１月２０日（金）から同年１２月７日（月）午後５時１５分必着

（２）提出場所

６（１）の担当課に同じ

（３）提出方法

郵便又は窓口への持参により提出することとする。なお、提出資料の作成及び提出に要する費用は提出者の負担とする。

（４）提出書類

次のア～コの書類を作成し、各１部を提出すること。

なお、「カ　印鑑証明書」、「キ　市税の完納証明書」、「ク　納税証明書」、及び「ケ　商業・法人登記簿謄本」については、参加申込書提出の日から３か月前の日以降に発行されたものとし、「キ　市税の完納証明書」、「ク　納税証明書」及び「ケ　商業・法人登記簿謄本」については、写しを可とする。

ア　福山市 AI 音声認識を活用した電話対応事業業務委託プロポーザル参加申込書（様式２）

イ　事業者の概要書（様式３）

ウ　類似の業務実績（様式４）

エ　委任状（様式５）

代表者から支店長等に対する委任事項を証したもの。企画提案に関する手続き等を委任する場合のみ提出すること。

オ　誓約書（様式６）

カ　印鑑証明書

実印であることを証明するもの。

キ　市税の完納証明書

本市に納付すべき市税の滞納がないことを証明したもの。市外業者で本市における課税のない者は、申立書（様式７）を提出すること。

ク　納税証明書

国に納付すべき消費税及び地方消費税の未納がないことを証明したもの（免税事業者は除く。）

ケ　商業・法人登記簿謄本

コ　本業務に取り組むに当たっての基本的な考え方を記載した書類を提出すること。（任意様式／Ａ４用紙一枚程度）

８　入札参加資格の確認

７で提出された参加申込書等をもとに参加資格の確認を行う。

（１）参加資格確認結果の通知

２０２６年（令和８年）１２月８日（火）まで（随時）

参加資格確認結果通知書（様式１０）により、参加申込書の提出者全員に参加資格確認結果を通知する。

（２）参加申込書の提出者が１者のみ又はいない場合の取扱い

ア　参加申込書の提出者がいない場合は、本件プロポーザルを取り止める。

イ　参加申込書の提出者が１者のみの場合は、当該１者について、参加資格の確認を行う。

９　企画提案の概要

業務の目的等を踏まえ、次に掲げるものを「企画提案書」として提出すること。

（１）業務全体に対する基本的な考え方

業務の実施計画やスケジュール、人員配置や業務の実施体制等について示すこと。

（２）導入システム

具体的なサービス名や仕様、特徴を示すとともに、別紙「AI 音声認識を活用した電話対応事業業務委託仕様書」に示す機能要件及びシステム要件、セキュリティ要件に基づき、貴社が提案するシステムの概要について示すこと。また、追加提案可能な機能要件があれば提案すること。

（３）導入支援

各種機能のテンプレート作成方法及び職員の負担軽減のための作成支援について、貴社が想定する支援内容を示すこと。

（４）運用支援

サービス利用期間における製品の環境維持や修繕、アップグレードの情報提供、問合せ窓口の体制、導入時のサポート体制等を記載すること

（５）導入実績

本委託事業と類似業務の構築・導入実績がある場合、その内容、現状について記載すること。

（６）その他追加提案

本実施要領及び仕様書に記載のない事項で、本業務及び本市における将来的な AI 音声認識を活用した電話対応の運用に効果があると見込まれる提案を記載すること。

なお、提案は本業務の使用料の範囲内で実施可能か、別途費用が必要となるかを明示すること。

（７）見積書

ア　本業務に係る費用

契約締結日から２０２７年（令和９年）３月３１日までのAI音声認識を活用した電話対応事業に係る経費等について、仕様書に記載の業務に係る費用を詳細に記載すること。

（ア）システム利用料

（イ）ライセンス料

（ウ）保守費用

（エ）運用支援費用

（オ）その他費用　等

イ　次年度以降に係る費用

次年度も引き続きAI音声認識を活用した電話対応を実施することを想定し、運用に係る費用を記載すること。係る費用については、項目を分けて詳細に記載すること。見積限度額は、本業務の履行期間に係る費用の総額とし、次年度以降に係る費用については、見積限度額には含めないものとする。

なお、本見積書により次年度以降の契約を保証するものではない。

１０　企画提案書の作成等

（１）受付期間

２０２６年（令和８年）１２月８日（火）から同年１２月１８日（金）午後５時１５分必着

（２）提出場所

６（１）の担当課に同じ

（３）提出方法

郵便又は窓口への持参により提出することとする。

なお、提出資料の作成及び提出に要する費用は提出者の負担とする。

（４）提出書類及び部数

ア　企画提案書

正本１部　副本６部

イ　提案見積書（様式８）

正本１部

ウ　プレゼンテーション及びヒアリング出席者報告書（様式９）

正本１部

（５）その他

ア　社名の記載は提出書類のうち正本１部のみとし、副本６部には記載しないこと。

本文中へも、社名及び社名が特定できる記載はしないこと。

イ　提出された書類は返却しないものとする。

ウ　提出された企画提案書の内容について、本市は受注候補者の選定及び契約締結に必要な範囲で利用できるものとする。

エ　提案は１案とする。

オ　企画提案書の受付は、提出期限内にネウボラ推進課に到達したものに限るため、必ず到

達の有無を電話で確認すること。

カ　提出書類は原則非公開とするが、本業務の契約者については、提出書類の全部又は一部を公開することがある。

１１　企画提案者（プレゼンテーション実施者）の選定

企画提案書により仕様を満たしているかどうかの確認を行う。

なお、企画提案書に仕様と同等の要件を満たす代替案が提示されている場合は仕様を満たしているものと判断する。仕様を満たしている提案者が１０で提出した企画提案書をもとにAI 音声認識を活用した電話対応事業契約事業者評価委員（以下「評価委員」という。）にて「企画提案者選定基準」に基づき、書面審査を行い、３者程度の企画提案者（プレゼンテーション実施者）を選定する。

（１）企画提案者（プレゼンテーション実施者）の通知

２０２６年（令和８年）１２月８日（火）

参加資格認定者全員に企画提案者（プレゼンテーション実施者）の選定結果を通知する。

（２）企画提案書の提出者が１者のみ又はいない場合の取扱い

ア　企画提案書の提出者がいない場合は、本件プロポーザルを取り止める。

イ　企画提案書の提出者が１者のみの場合は、当該１者について、書面審査を行う。

１２　企画提案書の評価及び評価基準

１０で提出された企画提案書をもとにしたプレゼンテーションを実施し、評価委員にて評価を行う。

（１）一次審査（書面審査）（企画提案書の提出者が３者を超える場合）

ア　開催日時

２０２６年（令和８年）１２月２１日（月）

イ　内容・方法

別紙２「福山市 AI 音声認識を活用した電話対応事業業務委託プロポーザル事業者審査基準（書面審査）」の評価項目及び評価内容に基づき、書面審査を実施し、評価の合計点が高いものから３者を選定する。ただし、評価順位が３位の者が複数ある場合は、同点になった者全てを選定する。

ウ　一次審査結果の通知

企画提案書提出者全員に対し ２０２６年（令和８年）１２月２２日（火）に、電子メールにて通知する。

（２）プレゼンテーション及びヒアリングの実施

ア　開催日時

２０２６年（令和８年）１２月２４日（木）

なお、詳細は企画提案者（プレゼンテーション実施者）に別途通知する。

イ　内容・方法

（ア）プレゼンテーション及びヒアリングへの出席人数は、企画内容を熟知している者

で、届出のあった業務担当責任者を含む３人以内とします。

（イ）プレゼンテーションは２０分以内、ヒアリングは１０分以内

（ウ）順番は、企画提案書等の受付順とする。

（エ）参加者は、他の事業者の企画提案を傍聴することはできない。

（オ）プレゼンテーションの内容は、提出した企画提案書の内容に限る。追加提案の説明や追加資料の配布は認めません。

（カ）プレゼンテーションに必要な機器については、提案者が準備すること。モニターや通信ケーブル等は市が準備します。

ウ　その他

（ア）指定の時間に遅れた場合には、審査対象としない。

（イ）今後実務を担当することになる者を同席させること。

（ウ）プレゼンテーションは非公開とする。

（３）評価基準・評価項目

別紙３「福山市 AI 音声認識を活用した電話対応事業業務委託プロポーザル事業者審査基準」のとおり。

（４）受注候補者の選定

評価委員会における評価が最も高い者を市長が本業務の受注候補者として選定する。

（５）選定結果の通知

評価結果通知書（様式１１）及び選定結果通知書（様式１２）により、企画提案者（プレゼンテーション実施者）全員に評価結果及び選定結果を通知する。

なお、選定者に対する採用通知は、評価の結果、受注候補者として選定された事実を通知するものであり、業務の受注者として決定したものではない。通知後、福山市と受注候補者との間で契約締結に向けた協議を行う。

（６）企画提案書の提出者が１者のみ又はいない場合の取扱い

ア　企画提案書の提出者がいない場合は、本件プロポーザルを取り止める。

イ　企画提案書の提出者が１者のみの場合は、当該１者について、評価委員会において受注候補者としての適否を審査する。

１３　契約の締結

（１）本業務の契約は、評価委員会を経て市長が選定した受注候補者と業務内容について協議等を行い、仕様書の内容を確定した後に、見積合わせの上、契約を締結するものとする。

（２）仕様書の確定に際しては、提案された内容が基本となるが、受注候補者と本市との協議により、必要に応じて内容を変更した上で契約を締結するため、契約額が「１０　企画提案書の作成等（４）提出書類及び部数」で提出した見積書の額と同額になるとは限らない。

（３）市長が選定した受注候補者と契約が締結できなかった場合又は失格条件に該当すると認められた場合には、次点の提案者と契約交渉を行うものとする。

１４　失格条件

次に掲げるいずれかに該当した場合は失格とする。

（１）提出書類が提出期限を過ぎて提出された場合

（２）提出書類に虚偽の記載があった場合

（３）３の見積限度額を超えた見積書を提出した場合

（４）評価及び審査の公平性を害する行為があったと市長が認めた場合

（５）実施要領の内容に違反すると市長が認めた場合

（６）その他市の指示に違反する場合

１５　その他の留意事項

（１）業務の実績等については、日本国内の業務の実績等をもって判断するものとする。

（２）参加申込書が提出されなかった場合又は参加資格がある旨の通知を受けなかった場合は、企画提案書を提出できないものとする。

（３）参加資格がある旨の通知を受けた者が、提出期限までに企画提案書を提出しない場合は、辞退したものとみなす。

（４）参加申込書及び企画提案書の作成及び提出並びにプレゼンテーション等に要する費用等は全て参加者の負担とする。

（５）提出された参加申込書及び企画提案書は返却しない。

（６）提出された企画提案書類の著作権は、その提出者に帰属することとする。

（７）提出書類の内容に含まれる著作権は、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事業手法又は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参加者が負うものとする。

（８）提出された参加申込書及び企画提案書は、受注候補者の選定以外に提出者に無断で使用しない。なお、選定に必要な範囲において複製することがある。

（９）参加者は、複数の参加申込書及び企画提案書を提出することはできない。

（１０）提出期限以降における参加申込書及び企画提案書の差替及び再提出は認めない。

（１１）提出された企画提案書等は、福山市情報公開条例（平成１４年条例第２号）に基づき情報公開請求の対象となる。

（１２）参加申込書又は企画提案書の提出後に辞退をする場合は、参加辞退届（様式は任意）を担当課に郵送により提出すること。

（１３）参加者（又は参加を予定している者を含む。）又はその関係者は、評価委員会の委員に接触することを禁止し、接触の事実が認められた場合には、失格とすることがある。

（１４）本業務はプロポーザル方式により受注者を選定するものであるため、具体的な業務内容は企画提案書に記載された内容を反映しつつ福山市との協議に基づいて決定するものとする。

（１５）受注者の責めに帰すべき事由により業務の継続が困難となった場合には、福山市は契約を解除できるものとする。この場合、市に生じた損害は受注者が賠償するものとする。

（１６）今後の社会情勢や財政事情の変化、その他の不可抗力等により、事業計画の変更又は中止する場合がある。この場合、参加者に対して福山市は一切の責任を負わないものとする。

（１７）参加者は、参加申込書の提出をもって実施要領等の記載内容に同意したものとする。