

令和8年度掛川市A I アバター窓口構築事業 公募型プロポーザル実施要領

1 目的・趣旨

この要領は、「令和8年度掛川市A I アバター窓口構築事業委託公募型プロポーザル」の実施及び参加方法について、必要な事項を定めるものである。

本事業は、A I アバターを活用したオンライン窓口を本市ホームページ上に構築するとともに、市役所の窓口においても同技術を活用した住民対応を実現することで、時間や場所に依存しない行政サービス提供を目的とする。あわせて、A I 対応と有人対応を併用した運用体制を構築することで、応対品質や利用者対応の完遂率（利用者の問い合わせに対して、A I による適切な回答または有人対応への引継ぎにより対応が完了した割合）向上を図り、満足度の高い住民対応の実現を目指す。

2 事業概要

- (1) 業務名 令和8年度掛川市A I アバター窓口構築事業
- (2) 業務内容 別紙仕様書のとおり
- (3) 履行場所 掛川市内
- (4) 履行期間 契約締結日から令和9年3月31日まで
- (5) 契約限度額 2,500千円（消費税及び地方消費税の額を含む。）

3 問い合わせ・書類提出先担当部署

部署名：経営企画部 企画政策課
住 所：〒436-8650 掛川市長谷一丁目1番地の1
担 当：土屋、寺田
電 話：0537-21-1127（直通）
F A X：0537-21-1167
メール：kikaku@city.kakegawa.shizuoka.jp

4 参加資格要件

本プロポーザルに応募できる者は、次に掲げる要件をすべて満たすこととする。

なお、申請書が受理されている場合でも、要件のいずれかを満たしていないことが判明した場合、要件を満たすまで、有資格者としては取り扱わないこととする。

- (1) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4の規定に該当する者でないこと。
- (2) 令和7・8年度掛川市一般競争（指名競争）入札参加資格事業者であること。
- (3) 会社更生法（平成14年法律第154号）の規定に基づく更生手続き開始の申し立てまたは民事再生法（平成14年法律第225号）の規定に基づく再生手続き開始の申し立てがなされていないこと。
- (4) 国税及び地方税を滞納していない者であること。
- (5) 法人格を有している者であること。
- (6) 掛川市物品購入等契約の指名停止実施要綱もしくは掛川市工事請負契約等入札参加停止等実施要綱の規定による指名停止措置を受けていない者であること。

5 契約候補者選定スケジュール

NO	内容	期間
----	----	----

1	募集開始（市ホームページに掲載）	令和8年5月12日（火）
2	質問受付（電子メールにて）	令和8年5月19日（火）午後5時まで
3	質問回答（市ホームページに掲載）	令和8年5月26日（火）
4	参加申込書受付	令和8年6月9日（火）午後5時必着
5	企画提案書等の提出	令和8年6月16日（火）午後5時必着
6	審査会（プレゼンテーション）	令和8年6月23日（火）予定
7	選定結果の通知	令和8年6月25日（木）予定

6 質問受付・回答

(1) 質問方法

本業務委託の内容等についての質問は、質問受付期間中に、電子メール(様式任意)により提出する。会社名、担当者名、電子メールアドレス、電話番号を併記すること。質問提出先は「3 問い合わせ・書類提出先担当部署」のとおり。

質問の際には、送付件名に「【質問】令和8年度掛川市AIアバター窓口構築事業プロポーザルについて」と明記すること。

※質問書の提出時には、必ず電話により到着確認を行うこと。

※質問内容は簡潔な文章とすること。

(2) 回答方法

業務の内容等に関する質問については、質問者匿名にて掛川市ホームページ上で回答を掲載する。

7 参加申込書の提出

電子申請（URL：<https://logoform.jp/form/r3tv/1570675>）にて提出すること。なお、参加申込後、参加を取りやめる場合は企画提案書等の提出期限までに参加辞退届（様式2）をメール等で提出すること。辞退しても今後不利な扱いを受けることはない。

(1) 業務実績表 1部（様式1） 記載した各業務のうち一件ずつ内容が確認できる資料を添付

(2) 会社概要 1部（様式は任意だが1種類とする。パンフレット等でも可）

8 企画提案書等の提出

(1) 提出書類

以下の書類を企画提案書等の提出期間中に「3 問い合わせ・書類提出先担当部署」へ提出（郵送可。郵送の場合必着。）する。

ア 企画提案書提出届（様式3）1部

イ 企画提案書（様式自由） 正本1部 副本8部

ウ 工程表（様式4） 正本1部 副本8部

エ 実施体制調書（様式5） 正本1部 副本8部

オ 業務委託料見積書（様式自由） 正本1部 副本8部

(2) 企画提案書等の規格

企画提案書等の提出書類は以下の点に注意し作成すること。

ア 「(1) 提出書類」のうち、イ～オについては、すべて自社名を入れないこと。

イ 「(1) 提出書類」は、日本工業規格A4で作成する。A4以外のサイズを用いる場合はA4サイズに折りたたむこと。

(3) その他、注意事項

ア 企画提案書は表紙及び見積書を除き10ページ以内で作成すること。

イ 見やすいもの、わかりやすいものとする。

ウ 本要領に示す業務委託の目的・趣旨を達成するため、提案限度額の範囲でできうる限りの提案をすること。また、本件の契約候補者選定においてプロポーザルを採用する点に鑑み、業務概要に示す本市の要求事項にとらわれず、参加事業者の専門性を生かした提案に努めること。

エ 見積書は、提案する実施項目の費用が分かるように内訳を記載すること。

オ 提出書類に不備がある場合は、訂正を求めることがある。その場合、提出期限までに訂正がなければ失格とする。なお、提案内容については、提出後の修正や追加は一切認めない。

カ 提出された企画提案書等の内容が、本業務の仕様書に定める業務内容、実施体制その他の要件を著しく満たしていないと認められる場合は、失格とし、審査会（プレゼンテーション）には進めないものとする。この場合、その旨を提案者に通知するが、理由の詳細については開示しないことがある。

キ 企画提案書提出後の著作権については、提案者に帰属するものとする。ただし、契約締結後は、掛川市に帰属するものとする。

9 審査会（プレゼンテーション）の実施

審査会の実施について、審査会は、企画提案者による提案内容のプレゼンテーション及びヒアリングを実施する。

(1) 実施日

令和8年6月23日（火）時間未定

(2) 実施場所

掛川市役所本庁舎 掛川市長谷1-1-1

(3) 実施時間

審査会（プレゼンテーション） 20分程度（予定） ヒアリング 20分程度（予定）

(4) 実施内容

提出した企画提案書に基づいてプレゼンテーションを行うこと。別紙「掛川市A I アバター窓口構築事業委託仕様書」の「5 業務内容」に示す部分について、提案を行うこと。

(5) 説明者

3名以内とする。

(6) 機材

プロジェクターとスクリーンは、当市で準備する。その他必要な機材は、説明者が準備すること。

(7) その他

- ・審査会（プレゼンテーション）の開催時間と開催場所は別途連絡する。
- ・審査会（プレゼンテーション）の実施時間は、参加有資格事業者の状況により変更される場合がある。その場合は、別途連絡する。
- ・審査会（プレゼンテーション）にて説明を行う者は、契約成立後に本業務に従事する者が行うこと。
- ・審査会（プレゼンテーション）では、提案者が特定できるような情報（団体名、代表者、氏名、住所等）を表現及び対応はしないこと。

- ・審査会（プレゼンテーション）では、事前に提出された企画提案等に沿って行うこととし、資料の追加は認めない。
- ・審査会当日に、新たに紙媒体等による資料を配布することはできない。

10 審査の手続き及び契約候補者の特定

(1) 企画提案書等の審査は、次のように行う。

ア 審査の実施

(ア) 審査会（プレゼンテーション）及びヒアリング

提出された企画提案書等について、企画提案者による審査会（プレゼンテーション）及びヒアリングを実施し、評価基準に従い審査を実施する。

(イ) 評価基準

※配点は選定委員 1 名あたり

評価項目		評価基準	配点
1 業務遂行能力	(1) 実施体制	① 業務の実施体制、担当者配置及び連絡体制が明確かつ適正であり、事業を安定的かつ円滑に遂行できる体制となっているか。 ② 市内に本店、支店又は営業所を有し、継続的に事業活動を行っているか。	5 点
	(2) 事業実績	① 自治体窓口、A I 活用、アバター接客等、本業務と類似性の高い事業実績を有し、十分な成果が期待できるか。 ② 掛川市又は静岡県内における実証・活用実績があるか。	10 点
2 企画提案の適合性・実現性	(1) 業務の方針・目的理解	本業務の目的、背景、課題を十分理解し、それに即した提案方針となっているか。	10 点
	(2) 実施方法・スケジュールの実現可能性	約 3 か月間の構築期間及び令和 8 年 10 月初旬公開という条件を踏まえ、現実的かつ具体的な工程管理・進行体制が示されているか。	10 点
3 業務内容の適合性	(1) 機能要件	① 本市ホームページ並びに市役所窓口来訪時に同一のシステムで利用できる設計となっているか。 ② A I や操作者の動きと連動した自然な動作を伴うアバターを活用し、住民にとって分かりやすく利用しやすいインターフェース・画面設計となっているか。 ③ 完遂率向上に資する、A I 対応から有人対応への切替機能が、利用者・操作する職員の双方にとって簡易かつ円滑に運用できる設計となっているか。	30 点

	(2) 品質管理・改善運用	① ハルシネーション等による誤回答を抑制し、正確性・信頼性を確保できる設計となっているか。 ② 利用状況や対応記録を把握・分析し、AI回答精度向上のための継続的な検証や改善、修正が可能な体制・機能を有しているか。	20点
4 DEIに関する取り組み	DEIの理念に基づき、年齢・性別・国籍・障がいの有無などに関係なくだれもが活躍できる環境作りに自社として取り組んでいるか。		10点
5 見積額	(見積提案上限額(5,000千円)－提案額) ÷ (見積提案上限額(5,000千円)－最低提案額) × 5点 ※1 小数点以下は、四捨五入する。 2 提案額と見積提案上限額が同額の場合は0点とする。		5点
			100 /100点

ただし、合計点数の平均点が6割を超えるものがいなかった場合は、契約候補者を選定しない。
なお、参加事業者が1者である場合においても、本実施要領に基づき審査を行うものとする。

(2) 契約候補者の特定

- ア 提案された企画提案書を審査し、最高得点を獲得した提案者を契約候補者として特定し、契約締結に向けた必要な協議を行う。なお、この協議において、契約候補者からの企画提案書の内容変更は、原則として認めないものとする。
- イ 契約候補者と契約締結に至らなかった場合は、次順位の者を新たな契約候補者として手続きを行うものとする。
- ウ 選考結果の通知
契約候補者選定後、すみやかに市ホームページ上にて結果を公表する。なお、参加者自身の評価については、契約締結後、市にその理由の説明を求めることができる。

11 その他の留意事項

(1) 契約手続

審査結果をもとに選定された契約候補者と業務委託契約の仕様等について協議・調整を行い、随意契約を締結する。契約締結後、速やかに工程表(様式4)、実施体制調書(様式5)、連絡体制(任意様式)を作成し、市の承認を得ること。

(2) 失格要件

提案者が参加表明書を提出した日から契約締結の日までに、次のいずれかに該当した場合は、失格となることがあるので留意すること。

- ア 提案書等に虚偽の記載があることが発覚したとき。
- イ 市から指名停止処分を受けたとき。
- ウ 本プロポーザル実施要領に示す条件に適合しない場合。
- エ 提出書類に記載すべき事項が記載されていない場合。
- オ 会社更生法に基づく更生手続きの開始の申立て及び民事再生法に基づく再生手続き開始の申立て等がなされたとき。
- カ 担当課の職員に連絡を求めるなど、公平性を害する行為があったと認められたとき。
- キ その他本プロポーザル実施要領に違反すると認められた場合。

(3) 本プロポーザルへの参加に要する一切の経費(書類の作成及び複製に要する費用、通信費、旅費、審査会(プレゼンテーション)出席に要する費用その他一切の費用)は、提案者の負担と

する。

- (4) 原則、書類提出後の内容の変更は認めない。
- (5) 提出された書類は、返却しない。
- (6) 提出された書類は、本プロポーザルに係る審査目的の範囲内で複製することがある。
- (7) 提案者は、審査結果に異議を申し立てることができない。
- (8) 提出された書類は、本プロポーザルに係る審査及び契約締結に必要な範囲内でのみ使用し、それ以外の目的には使用しない。
- (9) 本件に係る情報公開請求があった場合、提案内容やノウハウ及び提案への評価に関する部分を除き、掛川市情報公開条例（平成17年4月1日条例第15条）に基づき、提出書類を公開する場合がある。

(10) 暴力団の排除

受注者が次に掲げる事項のいずれかに該当するときは、契約を解除することができる旨契約書に記載する。

また、受注者が次に掲げる事項のいずれかに該当するかどうかを静岡県警察本部に照会する場合がある。

① 暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律(平成3年法律第77号)第2条第2項に規定する暴力団(以下「暴力団」という。)又は暴力団の構成員(以下「暴力団員」という。)であると認められるとき。

② 次に掲げる行為の相手方が暴力団又は暴力団員であることを知りながら当該行為を行ったと認められるとき。

ア 暴力団員を役員等(受注者が法人の場合にあつてはその役員及び経営に事実上参加している者を、受注者が任意の団体にあつてはその代表及び経営に事実上参加している者をいい、非常勤を含むものとする。以下同じ。)とすること。その他暴力団又は暴力団員を経営に関与させること。

イ 暴力団員を雇用すること。

ウ 暴力団又は暴力団員を代理、あっせん、仲介、交渉等のために使用すること。

エ いかなる名義をもってするかを問わず、暴力団又は暴力団員に対して、金銭、物品その他財産上の利益を与えること。

オ 暴力団又は暴力団員を問題解決のために利用すること。

カ 役員等が暴力団又は暴力団員と密接な交際をすること。

キ 暴力団もしくは暴力団員であること又は(ア)から(カ)までに掲げる行為を行うものであると知りながら、その者に物品の製造、仕入れ、納入その他業務を下請等させること。

(11) 提出書類等の無効

次のいずれかに該当する場合は、提出された書類等を無効とする。

ア 提出期限を過ぎて提出された場合

イ 提出書類に虚偽の記載があることが判明した場合

ウ 提出書類の作成に当たって不正行為が認められた場合

エ 見積額が本業務に係る契約限度額（2,500千円、消費税及び地方消費税を含む。）を超えている場合

(12) 開示請求

契約を締結する提案者が提出した企画提案書等一式は、掛川市情報公開条例第2条第2項に規定する公文書として開示請求の対象となることがある。

(13) 企画提案書の無効

参加資格のない者が提出した企画提案書及び虚偽の記載がなされた企画提案書は、無効とする。

(14) 参加費用

このプロポーザルへの参加に要する一切の費用は、提案者の負担とする。

(15) 著作権の取扱い

掛川市は提案者に対して、企画提案書に係る著作権の使用に係る一切の対価を支払わない。

(様式1)

業務実績表

1 件名 令和8年度掛川市AIアバター窓口構築事業業務委託

2 同種業務実績

No.	契約期間	発注者	契約金額 (千円)	業務名・業務内容
記入例	令和〇〇年△月～ 令和〇〇年△月	△△市	2,500	AIアバター事業業務委託
1				
2				
3				

記入の注意点

- ・同種業務実績は、1件以上の実績を記入すること。
- ・表の大きさは適宜変更してよいが、A41枚にまとめること。

(様式2)

令和 年 月 日

(宛先) 掛川市長

所在地
商号又は名称
代表者氏名

令和8年度掛川市A I アバター窓口構築事業業務委託
公募型プロポーザル 参加辞退届

標記プロポーザルについて、参加を申し込みましたが、以下の理由により辞退します。

【理由】

【担当者】

所属部署等
役職・氏名等
電話番号
E-mail

(様式3)

令和 年 月 日

(宛先) 掛川市長

所在地

商号又は名称

代表者氏名

令和8年度掛川市A I アバター窓口構築事業業務委託
公募型プロポーザル 企画提案書提出届

標記プロポーザルについて、実施要領に基づき、必要書類を添え企画提案書を提出します。

【担当者】

所属部署等

役職・氏名等

電話番号

E-mail

(様式4)

工程表

1 件名 令和8年度掛川市AIアバター窓口構築事業業務委託

2 履行期間 契約締結日から令和 年 月 日まで

実施項目	月	月	月	月

(様式5)

実施体制調書

- 1 件名 令和8年度掛川市A I アバター窓口構築事業業務委託
- 2 実施体制

役割	氏名・年齢 所属	実務経験年数 ・資格	担当予定業務	これまでの 業務経験
管理責任者	氏名 (才) 所属	実務経験年数 年 資格 ・ ・		
担当者	氏名 (才) 所属	実務経験年数 年 資格 ・ ・		
担当者	氏名 (才) 所属	実務経験年数 年 資格 ・ ・		
担当者	氏名 (才) 所属	実務経験年数 年 資格 ・ ・		
担当者	氏名 (才) 所属	実務経験年数 年 資格 ・ ・		

(注1) 配置を予定しているもの全員について記入すること。

(注2) 記入欄が不足するときは、複写して作成すること。