

高松市 A I 電話サービス提供及び運用支援等業務プロポーザル 実施要領

1 業務の目的

本市では、令和 7 年 3 月に「スマートシティたかまつ推進ビジョン（2025～2031）」を策定し、「窓口DX」の推進に取り組んでいる。

市民の生活様式が多様化する中、窓口の開庁時間内に電話で問い合わせることが困難な状況が増加しており、市民課においては、市民が時間を確保して電話をしても、つながりにくい状態が慢性化している。また、職員が窓口業務と電話対応を並行して行うことにより、業務の中断が生じている点も課題となっている。

本業務は、これらの課題に対応するため、24時間365日対応可能な A I 電話サービスを導入し、市民が時間や場所を問わず、必要な情報を取得できる環境を整備するとともに、電話による定型的な問合せを A I で完結させることで、職員が専門的な業務に集中できる体制を構築することを目的とする。

これにより、入電集中時の応答率向上や、窓口の混雑緩和を図り、市民と職員双方にとって利便性の高い環境の実現を目指す。

2 業務の概要

- (1) 業務名 高松市 A I 電話サービス提供及び運用支援等業務
- (2) 業務の内容 別紙「高松市 A I 電話サービス提供及び運用支援等業務仕様書」（以下「仕様書」という。）
のとおり
- (3) 履行期間 契約締結日から令和 9 年 3 月 31 日まで
- (4) 業務の履行場所 高松市指定場所
- (5) 提案上限額
4, 730 千円（消費税及び地方消費税を含む。）以内とす

る。

※この金額は、提案内容の規模を示すためのものであり、契約時の予定価格を示すものではなく、最終的な実施内容及び契約金額については、本市と調整した上で決定することとする。

※受託者が本業務を遂行するに当たり必要となる一切の費用を含み、高松市は契約金額以外の費用を負担しない。

3 参加資格

本プロポーザルに参加する資格を有する者は、次に掲げる要件の全てを満たす者とします。

- (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) 公表の日から契約締結の日までの間に、高松市指名停止等措置要綱（平成24年高松市告示第403号）による指名停止の措置を受けている者でないこと。
- (3) 破産法（平成16年法律第75号）の規定による破産手続開始の申立て（同法附則第3条に規定する申立てを含む。）がなされている者でないこと。
- (4) 会社更生法（平成14年法律第154号）の規定による更生手続開始の申立てがなされている者でないこと。
- (5) 民事再生法（平成11年法律第225号）の規定による再生手続開始の申立てがなされている者でないこと。
- (6) プロポーザル参加表明の提出日において納期の到来した市税、法人税（参加表明者が個人の場合は所得税）並びに消費税及び地方消費税を滞納していない者であること。

4 スケジュール

内 容	年 月 日
プロポーザルの公表	令和8年5月19日（火）
プロポーザル関係書類の配布期間	令和8年5月19日（火）から 令和8年6月19日（金）まで
参加表明の期限	令和8年6月2日（火）午後3時まで
参加資格の審査結果の通知	令和8年6月5日（金）まで
プロポーザルに対する質問の受付期間	令和8年5月19日（火）から 令和8年6月10日（水）午後3時まで
プロポーザルに対する質問の回答期限	令和8年6月12日（金）午後3時まで
提案書等の提出期限	令和8年6月19日（金）午後3時まで
プレゼンテーション及びヒアリングの実施	令和8年6月下旬（予定）
審査結果の通知	令和8年6月下旬から7月上旬（予定）
契約の締結	令和8年7月上旬（予定）

5 配布資料及びその配布方法

（1） 配布資料

- ア 高松市 A I 電話サービス提供及び運用支援等業務プロポーザル実施要領（本要領）
- イ 仕様書
- ウ 機能要件確認書
- エ 事業者選定基準
- オ 参考見積書

（2） 配布方法

高松市ホームページからダウンロードしてください。

<https://www.city.takamatsu.kagawa.jp/jigyosha/nyusatsu/sections/proposal/r8/kohyo/aidenwa.html>

6 参加表明

(1) 提出書類

- ア 会社概要が分かる資料
- イ 現在事項全部証明書又は履歴事項全部証明書の写し（3か月以内に発行されたもの）
- ウ 直近の決算時における貸借対照表及び損益計算書
- エ プロポーザル参加表明の提出日において納期の到来した市税、法人税並びに消費税及び地方消費税（市内に事務所・事業所を有しない者にあつては、法人税並びに消費税及び地方消費税）を滞納していないことが証明できるもの

(2) 参加表明及び提出書類の提出方法

下記のURLにアクセスし、参加表明及び提出書類（PDF等）の提出を行ってください。

- ア 参加表明フォームURL
<https://logoform.jp/form/dV7M/1575404>
- イ 参加表明の期限
令和8年6月2日（火）午後3時まで

(3) 参加資格に係る審査結果の通知

参加表明者の参加資格の有無を、令和8年6月5日（金）までに通知します。参加表明の期限までに参加表明及び提出書類の提出がされなかった、又は到着しなかった場合若しくは参加資格を有する旨の通知を受けなかった場合は、提案書を提出することができません。

(4) 参加表明後の辞退

参加表明を行った後に、参加を辞退する場合は、下記のURLにアクセスし、参加辞退の届出を行ってください。

- ア 参加辞退届フォームURL
<https://logoform.jp/form/dV7M/1575410>
- イ 参加辞退届出の期限
令和8年6月19日（金）午後3時まで

7 質問及び回答

(1) 質問の受付期間及びその方法

本要領に基づくプロポーザルに関し質問がある場合は、(2)に記載のURLにアクセスし、質問を行ってください。電話及び口頭による質問・問合せは受け付けません。

(2) 質問受付フォームURL

<https://logoform.jp/form/dV7M/1575416>

(3) 質問受付期限

令和8年6月10日(水)午後3時まで

(4) 質問に対する回答

質問に対する回答は、その都度、質問者に対して電子メールで行うとともに、質問者を特定できない形で、その内容を高松市ホームページに掲載します。

プロポーザルに参加する者は、この内容を確認の上、提案書を提出しなければなりません。提案書を提出した者は、回答を確認したのものとして審査を行います。

8 提案書等の提出

(1) 提出書類

参加資格の審査結果の通知において、参加資格を有する旨の通知を受けた者であって、本プロポーザルへの参加の意思のあるもの(以下「提案者」という。)は、次のアからエまでに掲げる書類を提出してください。

ア 提案書

書式等

- a 用紙サイズ：A4判
- b 文字サイズ：10.5ポイント以上
- c 20ページ以内(表紙、目次は含まない。)

イ 機能要件確認書

(ア) 本市が求める要件を示しています。

(イ) 提案を行うサービスの機能と示された要件を比較し、その結果を「対応可否」欄へ記載してください。

【記載方法】

- ・ パッケージ実装（標準機能又はオプション機能）により対応可能な場合は「○」
- ・ パッケージ未実装であるが、代替案にて対応可能な場合は「△」
- ・ 対応不可の場合は「×」

(ウ) 各要件に示す機能について、提案書の記載箇所を「提案書記載箇所」欄に記載してください。

ウ 参考見積書

- ・ 本実施要領及び仕様書等で定めた事項や提案内容を実施するために必要な全ての費用（消費税及び地方消費税を含む。）について、提案上限額以内で参考見積書を作成してください。
- ・ 内訳書（様式任意）を添付し、具体的な項目や月額サービス利用料等が分かるように記載してください。
- ・ 宛先は「高松市長」とし、件名を「高松市 A I 電話サービス提供及び運用支援等業務」と明記してください。
- ・ 参考見積書には、消費税及び地方消費税の課税事業者又は免税事業者である旨を明記してください。
- ・ 参考見積書には、会社名等を記載し、代表者印を押印したもの又は押印に代えて責任者及び担当者の氏名、連絡先（※）を記載してください（押印がなく、責任者等の氏名及び連絡先の記載がない場合は無効となります。）。

※責任者及び担当者の氏名、連絡先とは、次の3つを指します。

(ア) から (ウ) までについて全て必要です。

(ア) 責任者（事務を担当する部門の長）の部署名及び氏名（フルネーム）

(イ) 担当者（事務を担当する部門の者）の部署名及び氏名（フルネーム）

(ウ)連絡先として電話番号(事務を担当する部門の電話番号)

- ・ 金額の訂正は認めません。

エ 導入実績を有することが分かる書類

- ・ 国、地方公共団体又はこれらに準ずる法人（独立行政法人及び地方独立行政法人等をいう。）において、生成AIを活用した電話での自動応答サービスの導入実績（実証事業を含む。）を有することが分かる書類（様式任意）を提出してください。
- ・ 上記書類には、次の（ア）から（オ）までに掲げる事項を明記してください。

（ア）契約（実証事業）の相手方

（イ）契約期間（実証期間）

（ウ）業務内容（実証内容）

（エ）受電件数等の業務実績（実証実績）

（オ）その他の具体的な成果

- ・ 導入実績が分かるプレスリリースや広報記事等があれば、提出してください。

(2) 提出方法

下記のURLにアクセスし、PDFデータで提出してください。

ア 提案書等提出フォームURL

<https://logoform.jp/form/dV7M/1575422>

イ 提出期限

令和8年6月19日（金）午後3時まで

9 審査の方法

(1) 審査委員会の設置

受託候補者の選定基準の決定及び受託候補者の選定を行うため、高松市AI電話サービス提供及び運用支援等業務プロポーザル審査委員会を設置します。

(2) プレゼンテーション及びヒアリングの実施

提案書に記載の内容について、次のとおり、プレゼンテーション及びヒアリングを実施します。

詳細な日程及び実施方法等については、別途、提案者に通知します。

ア 実施時期

令和8年6月下旬（予定）

イ 実施方法

原則対面とします。

諸事情により、対面での参加が難しい場合は、別途御相談ください。

ウ 所要時間

1事業者当たり30分以内とします。

（提案内容の説明（デモ含む。）20分、質疑応答10分）

エ 説明者

会場に入場できる者は、説明者を含め5名までとします。

オ デモの実施

- ・デモは、市民課における転入手続に関する内容で実施するものとし、次の質問内容での自動応答を行ってください。

『マイナンバーカードを使って高松市に引越しをしたいのですが、その手続について教えてください。』

- ・上記質問に関するFAQデータ等の作成は、高松市市民課のホームページの情報を参照してください。

【高松市ホームページURL】

https://www.city.takamatsu.kagawa.jp/kurashi/kurashi/shomei/tenkyo/tennyu_tashi.html

- ・次に掲げる機能が確認できる内容としてください。

（ア）FAQデータ等に該当する情報が存在しない場合は、自動回答せず、担当部署への転送を行うことができること。

(イ) 電話転送は、会話内容を要約した上で、転送先に用件を伝言できる機能を有すること。

(ウ) 職員側で、管理画面等で動作設定の内容を確認できること。

- ・ 電話（スマートフォン等）は説明者で準備してください。管理画面等が確認できるよう、モニタ（HDMIケーブルで接続可能なもの）は本市で準備します。

(3) 選定基準

別紙「事業者選定基準」で示す評価の基準に基づき審査及び評価を行います。

10 受託候補者の選定

(1) 別紙「事業者選定基準」に示す審査の観点から、総合的に公平かつ客観的な審査及び評価を行い、審査項目ごとの評価を点数化し、総合点が評価点全体の6割以上であって、最も総合点の高い提案者を審査委員会として受託候補者に選定します。

(2) 審査結果については、全ての提案者に対して、次の事項を通知するものとします。

ア 業務名

イ 受託候補者の商号又は名称

ウ 当該提案者の総合点

エ 提案者全ての総合点

受託候補者以外の提案者については、提案者を特定することができない表記とします。

オ 審査委員会における審査日

カ 受託候補者とならなかった者は、次に掲げるところにより、その理由について、書面（様式は任意）により市長に対し説明を求めることができます。

(ア) 提出期間 審査結果の通知があった日から7日以内

(イ) 提出先 高松市総務局デジタル推進部デジタル戦略課

(ウ) 提出方法

電子メール：digital_sct@city.takamatsu.lg.jp

(3) 審査結果の公表

提案者への審査結果の通知後、高松市ホームページに、次の事項を公表するものとします。

ア 業務名

イ 受託候補者の商号又は名称

ウ 提案者全ての総合点

受託候補者以外の提案者については、提案者を特定することができない表記とします。

エ 審査委員会における審査日

(4) 受託候補者との契約締結に係る協議の結果、合意に至らなかった場合、又は受託候補者と決定した提案者に13(3)に掲げる失格事項が生じた場合は、次点の提案者を契約の相手方として、契約締結に関する協議を行います。

(5) 提案者が1事業者のみの場合であっても、当該提案者の総合点が評価点全体の6割以上である場合には、当該提案者を受託候補者として選定します。

11 契約の締結

(1) 契約

受託候補者と当該業務に係る契約内容及び仕様等について協議を行い、その内容について合意をしたときは、必要に応じ当該業務に係る仕様書を修正の上作成するものとします。その後、仕様書（修正した仕様書を含む。）に基づき見積書を徴取し、その額が予定価格の範囲内であるときは、随意契約の方法により契約を締結します。

(2) 契約保証金

要します。ただし、高松市契約規則（昭和39年高松市規則第

36号)第24条各号のいずれかに該当する場合は免除することができます。

(3) 支払条件

毎月完了払いとし、検収後、正当な請求に基づき支払います。

1.2 提出書類の取扱い

(1) 提出された全ての書類は、返却しません。

(2) 提出後の書類に係る差し替え、追加及び削除は認めません。

(3) 提案書等の著作権は、当該提案書を作成した者に帰属するものとし、ただし、提出された提案書等の全部又は一部を無償で使用(複製、転記又は転写をいう。)する許諾を、作成者は本市に与えるものとし、

(4) 提出された書類については、本市は、高松市情報公開条例(平成12年高松市条例第39号)の規定に基づき、公開請求があった場合、その内容の全部又は一部を公開することがあります。また、その場合は、著作権法(昭和45年法律第48号)第18条第3項第3号に基づき、提出された書類のうちの著作物でまだ公表されていないものを公衆に提供し、又は提示することについて提出者が同意したものとみなされます。

この同意をしない場合は、その旨の意思表示が必要となります。

1.3 その他

(1) 言語及び通貨単位

手続において使用する言語及び通貨単位は、日本語及び日本国通貨に限ります。

(2) 費用負担

書類作成及び提出に係る費用など、プロポーザルへの参加に伴い必要となる経費は全て参加者の負担とします。

本市がやむを得ない理由等によりプロポーザルを実施すること

ができないと認めるときは、プロポーザルの実施を中止し、又は取り消すことがあります。その場合において、参加者は、本プロポーザルに要した費用を本市に請求することはできません。

(3) 失格事項

次のアからオまでに掲げる場合（以下「失格事項」という。）のいずれかに該当した場合は、その者を失格とします。

プロポーザルへの参加者又は受託候補者と決定した提案者に失格事項が生じた場合は、プロポーザルの参加資格を有する者としての決定又は受託候補者の決定を取り消します。このことにより参加者又は受託候補者に損害が生じた場合にあっても、本市はこれら損害について一切の負担をしません。

ア 参加資格要件を満たしていない場合

イ 提出書類に虚偽の記載があった場合

ウ 審査結果に影響を与えるような不誠実な行為を行った場合

エ 参考見積書の金額が、提案上限額を超過していた場合

オ 「機能要件確認書」において、対応区分が「必須」の項目について、「対応不可」の場合

1.4 周知事項等

(1) 高松市指名停止等措置要綱別表第26号の運用基準

平成24年6月1日から、高松市指名停止等措置要綱の別表の措置要件第26号にある「業務に関し不正又は不誠実な行為」について、これに該当する行為を次のとおり定め公表しています。御留意ください。

高松市指名停止等措置要綱別表第26号を適用し指名停止をする場合の運用基準(抄)

- 1 要綱別表第26号の「不正又は不誠実な行為」とは、中央公共工事契約制度運用連絡協議会による「工事請負契約に係る指名停止等の措置要領中央公共工事契約制度運用連絡協議会モデルの運用申合せ」の例によるもののほか、有資格業者である個人又は有資格業者の役員若しくは使用人の、その業務に関する次に掲げる行為その他の著しく信頼関係を損なう行為をいう。
 - (1) 予定価格、最低制限価格等の秘密情報の提供を要求する行為等入札の公正を害すべき行為
 - (2) 入札に参加するに際し担当職員の指示に従わない等入札の秩序を乱す行為
 - (3) 監督又は検査の実施に当たり市職員の職務執行を妨げる行為
 - (4) 市職員に対する脅迫的な言動又は暴力的な行為
 - (5) 執拗な抗議等を行い、市職員の執務を妨害する行為
 - (6) 暴力団等から不当要求行為を受けた場合の報告義務違反
 - (7) 市職員による経理上の不正又は不当な行為への関与

(2) 不当要求行為の排除対策

市では、受託者（市との契約の相手方）が暴力団等から不当要求行為を受けた場合や当該不当要求行為による被害を受けた場合の、市への報告と所轄警察署への届出等を契約書において受託者の遵守事項として定め、市が発注する物品の買入れ等からの暴力団等の排除対策の強化を進めています。詳しくは、契約監理課ホームページを御参照ください。

(もっと高松トップページ

(<https://www.city.takamatsu.kagawa.jp/>) » 事業者の方 » 入札・契約情報 » 契約監理課ホームページ)

(3) 周知事項

売買、貸借、請負その他の契約を市との間で締結し専ら当該契約に係る業務、事務等の履行中において、法令等に違反する事実が

生じ、又は生じるおそれがあると思料するときは、市の内部公益通報制度により通報することができます（同制度における通報方法：電子メール又は書面を高松市公正職務審査会に提出（原則として提出者の氏名を明らかにする必要があります。）

⇒メールアドレス：naibu.tuho.shinsakai@nifty.com

書面提出の場合の宛先：総務局コンプライアンス推進課内高松市公正職務審査会）。

※ 市の内部公益通報制度について定めた「高松市職員の倫理及び公正な職務の執行の確保に関する条例」と同条例の施行規則（いずれも総務局コンプライアンス推進課所管）は、契約監理課ホームページに掲載しています。

（４） 適正な労働条件の確保

労働関係法規を遵守及び適正な労働条件の確保に関しては、次によること。

ア 所定労働時間については、労働基準法に基づき、工事の施工や業務の実施に当たっては、就労の実態を踏まえ、完全週休2日制の導入や1日の労働時間を縮減する等、法定労働時間の週40時間（特別措置の適用を受ける事業にあっては、週44時間）を遵守すること。また、時間外、休日及び深夜（午後10時から翌日の午前5時まで）に、労働させた場合においては、同法に定める率の割増賃金を支払うこと。

イ 雇入れの日から起算して6か月間継続勤務し、全労働の8割以上出勤した労働者に対して、最低10日の年次有給休暇を付与すること。いわゆるパートタイマー労働者についても、所定労働日数に応じて年次有給休暇を付与すること。

ウ 労働者の雇入れに当たっては、賃金、労働時間その他の労働条件を明示した書面を交付すること。

エ 賃金は毎月1回以上、一定の期日にその全額を直接、労働者に支払うこと。支払の遅延等の事態が起こらないよう十分配慮すること。賃金については、最低賃金法の定めるところにより最低賃

金額以上の額を支払うこと。

オ 労働保険はもとより、労働者の福祉の増進のため健康保険及び厚生年金保険は法令に従い加入すること。なお、健康保険及び厚生年金保険の適用を受けない労働者に対しても、国民健康保険及び国民年金に加入するよう指導すること。

カ アからオまでに定めるもののほか、労働基準法、労働安全衛生法ほか労働関係法規を遵守すること。