

磐田市生成AIチャットボット導入・運用業務
プロポーザル実施要領

磐田市

1 趣旨

この要領は、磐田市生成AIチャットボット導入・運用業務（以下「本業務」という。）の「契約候補者」を選定するために必要な事項を定めるものです。

2 業務内容

(1) 業務名

磐田市生成AIチャットボット導入・運用業務

(2) 業務目的及び業務内容

別紙「磐田市生成AIチャットボット導入・運用業務仕様書」（以下「仕様書」という。）のとおり

(3) 選定方法

プロポーザル（公募型簡易）方式

(4) 業務期間

契約締結の日から令和11年3月31日まで（令和8年度から令和10年度）

※令和8年度における実施期間内訳

稼働：令和8年7月1日から（令和8年11月1日までに公開する）

※令和9年度から令和10年度における実施期間内訳

実施期間：令和9年4月1日から令和10年3月31日

実施期間：令和10年4月1日から令和11年3月31日

※運用業務は、システム整備後から最長で3年以内を想定しています。

※令和9年4月1日以降の契約は1年単位の年度ごとに行います。

※各年度における本事業に係る予算が市議会で議決されない場合、又はその他の理由により本業務が実施できなくなった場合にあっては、どの事業者とも契約を締結しないことがあります。

(5) 契約限度額

令和8年度に本市が支払う事業費は、次に定める見積上限額の範囲内とします。

見積上限額：990,000円（消費税及び地方消費税を含む）

見積項目：①イニシャルコスト（サービス導入費）

②ランニングコスト（システム利用料）

※年度ごとに見積書を作成してください。

※見積上限額は、令和8年度の事業費との比較に適用します。

(6) スケジュール

① 仕様書、実施要領及び公募開始

令和8年4月1日（水）

- ② 質問書の受付
令和8年4月1日（水）～同年同月13日（月）
- ③ 質問書の回答
令和8年4月1日（水）～同年同月14日（火）
- ④ 参加意思表明書受付
令和8年4月1日（水）～同年同月16日（木）
- ⑤ 辞退届受付
令和8年4月1日（水）～同年5月14日（木）
- ⑥ 提出書類受付
令和8年4月21日（火）～同年5月14日（木）
- ⑦ プレゼンテーション
令和8年5月22日（金）
※詳細は別途「磐田市生成AIチャットボット導入・運用業務 プレゼンテーション実施要領」による。
- ⑧ 選定結果通知
令和8年5月27日（水）まで

3 参加に関する事項

(1) 参加手続き

- ① 実施要領等の配布
 - ア 配布日 令和8年4月1日（水）
 - イ 配布方法 磐田市ホームページ添付による。
- ② 参加意思表明書の提出
 - ア 受付期間 令和8年4月1日（水）～同年同月16日（木）
ただし、土曜日、日曜日及び祝日を除きます。
 - イ 受付時間 午前8時30分～午後5時00分（必着）
 - ウ 受付方法 参加を希望される方は参加意思表明書（様式第1号）に記入の上、郵送又は持参のいずれかにより、「8 問合せ先及び書類提出先」へ受付期間内に提出してください。
 - エ 参加資格確認 参加意思表明書（様式第1号）を提出した全事業者に対し、その内容を審査し、令和8年4月20日（月）までに参加資格確認通知を、参加意思表明書に記載の電子メールアドレス宛に通知する。なお、参加資格確認後において、資格要件を満たさなくなった場合は、参加資格及び契約交渉権を取り消す場合がある。
 - オ 参加資格がない場合 参加資格がないと通知された事業者は、通知を受けた日の翌日から起算して5日（土日及び休日を含まない。）以内に、書面（任意様式）により、市に対して参加資格が無いと認めた理由について説明を求めることができる。市は、参加資格が無いと認めた理由についての説明を求められたときは、説明を求めることができる最終日の

翌日から起算して10日以内に書面により回答する。ただし、説明を求められた後、参加資格有り判断された者については、プロポーザル参加資格確認通知書を交付する。

③ 質問

- ア 受付期間 令和8年4月1日（水）～同年同月13日（月）
ただし、土曜日、日曜日及び祝日を除きます。
- イ 受付時間 午前8時30分～午後5時00分（必着）
- ウ 受付方法 質問書（様式第2号）に記入の上、郵送、FAX又は電子メールのいずれかにより、「8 問合せ先及び書類提出先」へ受付期間内に提出してください。なお、質問書（様式第2号）を提出した場合は、必ず電話で確認を行ってください。実施要領等の内容等に関する電話・口頭による質問は受け付けませんので、ご了承ください。
- エ 回答方法 全参加事業者宛に、令和8年4月14日（火）までに、電子メールで回答します。

④ 提出書類及び作成に係る注意事項

- ・次の書類をアから順に1冊のファイルにまとめ、各書類の最初のページにインデックスを付して提出してください。
- ・必要な場合は、追加資料の提出を求めることがあります。
- ・提出書類はA4版縦長用紙を用い、横書両面で作成してください。補足資料等でA3版用紙を使用する場合は、A4版に折り込んでください。
- ・企画提案書のページ数は設けませんが、内容を簡潔に記載し、各ページにページ番号を記載して作成してください。企画提案書一式は、具体的には、様式第3号（ヘッドを含む）、様式第4号、様式第5号、様式第6号、様式第7-1号、様式第7-2号、様式第7-3号、様式第7-4号、様式第7-5号、様式第8号、様式第10号、見積書、見積明細書をさしています。
- ・書類の提出にあたっては、1事業者につき複数の提案をすることは認めないものとし、提出書類受付期間終了後は、書類を差替え、又は撤回することはできません。

ア 企画提案書（様式第3号）

イ 会社概要等（様式第4号）

ウ 会社の過去の同種又は類似業務実績（様式第5号）

- ・令和3年4月1日から令和8年3月31日までの期間において、以下のいずれかに該当する代表的な業務実績を5件まで記載してください。

㊦ 契約締結により完了した業務又は契約締結により現在実施中の業務

㊧ 地方公共団体等と現在実施中の実証実験（令和8年3月31日時点で実施中であり、協定書、覚書等により実施しているもの）

上記㊦から㊧の優先順位で記載し、実証実験を含める場合は、その旨を明記してください。

※本プロポーザルにおける「実証実験」の定義は、以下の全てを満たすものを実証実験として取り扱います。

① 地方公共団体（都道府県、市町村、一部事務組合、広域連合）又は国の機関

との協定書、覚書等による実施合意があること

②生成AIチャットボットが実際に稼働し、職員又は住民等が継続的に利用できる状態にあること

③令和8年3月31日時点で実施中であり、かつ3か月以上の運用実績があること（令和7年12月31日以前に開始されたもの）

なお、以下は実証実験に含みません。

- ・デモンストレーション、提案段階のもの
- ・単発的なイベントでの展示・体験
- ・実施合意の文書が確認できないもの

※システムメンテナンス等による一時的な中断（連続7日以内）は、実施中として取り扱います。

- ・実施中の業務及び実証実験については、令和8年3月31日時点での進捗状況及び今後の予定を記載してください。
- ・同一自治体で複数の業務実績がある場合には、1つの様式（1ページ）にまとめて記載してください。
- ・ただし、契約業務と実証実験が混在する場合は、それぞれ別の様式に記載してください。
- ・同種業務とは、生成AIチャットボット（※）とします。

※ 生成AIチャットボットとは、生成AIを活用した自動応答システムを指します。

- ・類似業務とは、上記以外のチャットボット全般とします。
- ・同種・類似業務実績の記載にあたっては、同種業務実績を優先してください。
- ・同種業務実績の記載にあつては本市と同規模の業務実績を優先してください。

エ 予定技術者の経歴等（様式第6号）

- ・予定主任技術者1名、予定担当技術者2名の計3名まで記載してください。

オ 提案システム概要（様式第7-1号）

カ 業務の実施方針・実施フロー（様式第7-2号）

- ・本業務の取組み方針や業務を実施する上で重視する事項、本業務における本市と提案者の役割分担、業務の進め方、緊急時の対応、生成AIチャットボットの導入を促進する工夫、実施フロー等について簡潔に説明してください。また、本業務において提案者の有する専門性をどのように発揮するかについても記載してください。

キ 機能要件対応可否確認書（様式第7-3号）

- ・必須条件は、必ず要件を満たしている必要があります。

ク 本市の課題についての業務改善に関する提案（様式第7-4号）

- ・本市の生成AIチャットボット導入・運用業務に係る課題事項（別紙1 参照）について、改善の必要性等を検討した上で、その改善の方法、成果品の内容等について記載してください。ただし、この提案は、概念のみを列記するのではなく、提案者自身が他自治体において採用した経験がある事項等を具体的に記載するものとし、かつ提案者の見積りの範囲内において実現可能なものとしてください。

なお、提案は課題の項目ごとに作成し、全ての課題についての提案を作成する

必要はありません。

ケ その他の業務改善に関する提案（様式第7-5号）

- ・本市が行う生成AIチャットボット導入・運用業務について、将来的により適正な業務の運用等に有効であると認められる実現可能な構想について提案があれば、その概要を記載してください。ただし、この提案は、概念のみを列記するのではなく、提案者自身が他自治体において採用した経験がある事項等を具体的に記載するものとし、かつ提案者の見積りの範囲内において実現可能なものとしてください。

なお、提案は項目ごとに作成してください。

コ 業務工程表（様式第8号）

- ・各年度（令和8年度・令和9年度・令和10年度）別に作成してください。

サ 誓約書（様式第10号）

シ 見積書（様式任意）

- ・見積書に記載する金額は、消費税及び地方消費税を含む金額としてください。
- ・各年度（令和8年度・令和9年度・令和10年度）別に作成してください。
- ・様式第7-4号「本市の課題についての業務改善に関する提案」、様式第7-5号「その他の業務改善に関する提案」で、別費用が掛かる場合は、見積書を分けて提出してください。また、提案する課題の項目ごとの費用がわかるような形で作成してください。
- ・追加提案で別費用が掛かる場合であっても、**契約限度額を超える提案があった場合には、対応しかねますのでご注意ください。**

ス 見積明細書（様式任意）

- ・各年度（令和8年度・令和9年度・令和10年度）別に作成してください。

⑤ 提出書類の受付

ア 受付期間

令和8年4月21日（火）～同年5月14日（木）

イ 受付時間

午前8時30分～午後5時00分（必着）

ウ 提出方法

「8 問合せ先及び書類提出先」まで郵送又は持参により提出してください。

エ 提出部数

5部（正本1部、副本4部）

(2) 参加資格

本プロポーザルの参加者は、令和8年5月1日時点において、次に掲げる条件を全て満たし、業務を安定的に実施できるものとする。

- ① 磐田市物品製造等に係る競争入札に参加する者に必要な資格等（平成17年磐田市告示第37号）に規定する有資格者であること。
- ② 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4に掲げる者でないこと。
- ③ 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号に掲げる暴力団又は暴力団員及びそれらと密接に関係を有する者でないこと。

- ④ 2年以内に銀行取引停止処分を受けている者でないこと。
ただし、会社更生法（平成14年法律第154号）に基づく更生手続又は民事再生法（平成11年法律第225号）に基づく再生手続（以下「更生手続又は再生手続」という。）の開始決定を受けた後、上記3参加に関する事項（2）参加資格①に規定する入札参加資格を再度有することとなった者を除く。
- ⑤ 前6か月以内に不渡手形又は不渡小切手を出していない者であること。
ただし、更生手続又は再生手続の開始決定を受けた後、上記3参加に関する事項（2）参加資格①に規定する入札参加資格を再度有することとなった者を除く。
- ⑥ 債務不履行により、所有する財産に対し、仮差押命令、差押命令、保全差押又は競売手続の開始決定がなされている者でないこと。
- ⑦ 国税、地方税のいずれも滞納している者でないこと。
- ⑧ 磐田市物品製造等契約に係る入札参加停止等措置要綱（平成23年3月24日磐田市告示第55号）に基づく指名停止期間中でないこと。

(3) 留意事項

① 失格事項

参加者が次に掲げる要件に該当した場合は、その者を審査の対象から除外します。

- ア 提出書類に虚偽の記載があった場合
- イ この要領に定める提出方法、提出先、期限に適合しないとき
- ウ 参加資格を充たしていないことが判明した場合
- エ 参加者による業務履行が困難であると判断される事実が判明した場合
- オ 参加意思表明書の提出から契約締結までの間に、本市の指名停止措置を受けたとき
- カ 会社更生法の適用を申請する等、契約履行が困難と認められる状態に至ったとき
- キ 見積書において「上記2業務内容（5）契約限度額」で示している契約限度額を超える提示をした場合
- ク その他不正行為があったと市が認めた場合

② 提出書類の取扱い

ア 特許権等

提出書類において、第三者の特許権、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権利の対象となっている事業手法等を使用した結果生じた責任は、参加者が負うものとします。

- イ 提出書類の記述内容に不整合等があった場合には、本市に有利と思われる記述内容を正しいものとみなします。
- ウ 提出書類の返却はいたしません。

③ 参加の辞退

参加意思表明書（様式第1号）の提出から書類を提出するまでに辞退する場合又は書類の提出後に辞退する場合は、辞退届（様式第11号）を令和8年5月14日（火）までに「8 問合せ先及び書類提出先」に提出してください。

④ 参加にあたっての費用負担

本プロポーザルに参加するにあたって必要となる費用は、全て参加者の負担とします。

4 審査・選定等に関する事項

(1) 審査

企画提案書及びプレゼンテーションは、別に定める評価基準に基づき、「磐田市生成AIチャットボット導入・運用業務の受託業者選定委員会」において審査し、評点が上位1位になった者を「契約予定者」、上位2位になった者を「次点候補者」として選定します。

ただし、最高点の者が複数いる場合は、選定委員の多数決にて「契約予定者」及び「次点候補者」を選定します。

(2) 審査結果の通知

選定結果は、契約予定者及び次点候補者を含めて選定後全ての参加者に書面で通知します。

(3) 審査結果の公表

審査結果は、本市ホームページにて公表します。なお、ホームページへの公表は、契約予定者の事業者名のみとします。

(4) その他

非契約予定者として通知された事業者は、通知を受けた日の翌日から起算して5日（土日及び休日を含まない。）以内に、書面（任意様式）により、市に対して非契約予定者と認定した理由について説明を求めることができます。市は、非契約予定者と認定した理由についての説明を求められたときは、説明を求めることができる最終日の翌日から起算して10日以内に書面により回答します。

5 その他

(1) 今後の社会情勢や財政事情の変化、その他不可抗力により、本市は、業務内容及びプロポーザルスケジュールを変更又は中止できるものとする。なお、本プロポーザルの過程において、先の事態になった場合、本市は参加者に対して一切責任を負わないものとする。

(2) 企画提案書の作成、プレゼンテーションへの出席等、プロポーザルに必要な経費は参加者の負担とする。

(3) 企画提案書等、提出された書類は返却せず、本市の所有物として組織内でコピー・配布を行う場合がある。

(4) 企画提案書等、提出された書類は、提出者に無断で使用しないものとする。

(5) プロポーザルは、契約予定者の選定を目的に実施するものであり、契約の締結を確約するものではない。

(6) プロポーザル参加者が1社の場合でも、提案プレゼンテーションを実施し、審査を行う。審査の結果、最低基準点を満たした場合には、契約予定者として選定する。ただし、最低基準点を満たさない等、プロポーザルが不成立の場合は再度公募する。

- (7) 契約書の作成については、受注者の費用で契約を締結する。
- (8) 契約を締結する場合において、契約後の業務は必ずしも提案内容に沿って実施するものではない。なお、提案内容は、本市と協議の上、変更することができる。
- (9) 企画提案書等に虚偽の記載をした場合は、当該企画提案書等を無効にするとともに、虚偽の記載をした者に対して磐田市物品製造等契約に係る入札参加停止等措置要綱に基づく入札参加停止を行うことがある。
- (10) 企画提案書等、提出された書類は、磐田市情報公開条例等の法令に基づき、公表に供する場合がある。非公開としたい情報がある場合は、非公開としたい情報届出書（様式第10号）により届け出ること。ただし、届出があった場合においても、磐田市情報公開条例第7条に規定する非公開情報に該当しない場合は、公開できるものとする。
- (11) プロポーザル参加者は、プロポーザルの手続きにおいて知り得た情報を本プロポーザル以外の目的で使用したり漏らしてはならない。
- (12) 本要領に定めのない事項については、競争性、公平性を考慮した上、適宜、本市が判断するものとする。

6 契約の締結

市は、契約予定者と業務を実施する上で必要となる詳細事項について協議を行い、契約予定者から見積書を徴収し、その金額が予定価格の範囲内であった場合は、その者と契約を締結します。

2年目（令和9年度）以降の契約については、業務計画書及び年度別見積額を基に令和8年度の受注者と随意契約を締結するものとします。

契約予定者との協議が不調となった場合は、次点候補者と協議を行います。

なお、令和9年度から令和10年度の各年度における本事業に係る予算が市議会で議決されない場合、又はその他の理由により本業務が実施できなくなった場合にあっては、どの事業者とも契約を締結しないことがあります。この場合、本市及び本市議会に対し、この契約予定の取り止めに伴う損害の賠償を請求できないものとします。

- ・ 契約締結に係る費用は、受注者の負担とします。
- ・ 契約締結後、受注者は業務計画書を提出するものとします。

7 様式・添付資料

- (1) 参加意思表明書（様式第1号）
- (2) 質問書（様式第2号）
- (3) 企画提案書（様式第3号）
- (4) 会社概要等（様式第4号）
- (5) 会社の過去の同種又は類似業務実績（様式第5号）
- (6) 予定技術者の経歴等（様式第6号）
- (7) 提案システム概要（様式第7-1号）
- (8) 業務の実施方針・実施フロー（様式第7-2号）
- (9) 機能要件対応可否確認書（様式第7-3号）
- (10) 本市の課題についての業務改善に関する提案（様式第7-4号）

- (11) その他の業務改善に関する提案（様式第7-5号）
- (12) 業務工程表（様式第8号）
- (13) 非公開としたい情報届出書（様式第9号）
- (14) 誓約書（様式第10号）
- (15) 辞退届（様式第11号）

8 問合せ先及び書類提出先

〒438-8650 静岡県磐田市国府台3番地1
磐田市役所 企画部 DX推進課 DX・業務改革グループ（西庁舎2階）
電 話：0538-37-4818
ファックス：0538-37-0174
電子メール：joho-seisaku@city.iwata.lg.jp

以上