

# 「生成 AI を活用した電話応答サービス導入・運用保守業務委託」 提案競技募集要項

## 1 名称

生成 AI を活用した電話応答サービス導入・運用保守業務委託

## 2 履行期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

## 3 目的

飲食店開業の届出や医療従事者の免許申請など、保健所が管轄する業務については、福岡市の各区役所内にある所管課で受付を行っており、保健所の代表電話へ問合せがあった場合は、所管課への再架電をお願いしている。

この度、保健所代表電話への問合せについて、問合せ内容に応じた担当窓口への取次ぎ対応を自動化し、市民サービスの向上及び職員の業務効率化を図るため、生成 AI を活用した電話応答サービスの導入・運用保守業務を受託する事業者選定のための提案競技を行うもの。

## 4 業務内容

別紙1-1 「『生成 AI を活用した電話サービス導入・運用保守業務委託』提案仕様書」参照。

## 5 提案上限額

4, 6 2 0 千円（消費税及び地方消費税相当額を含む。）

## 6 参加資格等

次の各号に掲げる資格（以下、「参加資格」という。）を有する者でなければ、この提案競技に参加することができない。

- (1) 地方自治法施行令第167条の4に該当する者でないこと。
- (2) この提案募集の公示日から最優秀提案者決定の日（最優秀提案者がなかったときは、この提案競技の終了を宣言した日）までの間に、本市から福岡市競争入札参加停止等措置要領（以下、「措置要領」という。）に基づく競争入札参加停止の措置又は排除措置を受けている期間がある者でないこと。

※ 措置要領が掲示されている福岡市ホームページ

[https://www.city.fukuoka.lg.jp/zaisei/keiyaku\\_kanri/keiyaku\\_hp/law\\_index.html](https://www.city.fukuoka.lg.jp/zaisei/keiyaku_kanri/keiyaku_hp/law_index.html)

- (3) この提案募集の公示日から最優秀提案者決定の日（最優秀提案者がなかったときは、この提案競技の終了を宣言した日）までの間に、措置要領別表第1、第2及び第3の各号に掲げる措置要件に該当しない者であること。

- (4) 市町村税を滞納していない者であること。
- (5) 消費税及び地方消費税を滞納していない者であること。
- (6) 会社更生法に基づく更生手続開始の申立てがなされている者（更生手続開始の決定がなされ、競争入札参加資格の再認定を受けた者を除く。）、民事再生法に基づく再生手続開始の申立てがなされている者（再生手続開始の決定がなされ、競争入札参加資格の再認定を受けた者を除く。）、破産法に基づく破産手続開始の申立てがなされている者又は会社法に基づく特別清算開始の申立てがなされている者、手形交換所による取引停止処分を受けている者その他の経営状態が著しく不健全であると認められる者でないこと。
- (7) 共同企業体（コンソーシアム）で参加する場合には、上記要件に加え、以下の要件を満たすこと。
  - ① 共同企業体の構成員は、業務分担にかかわらず、各々が発注者に対し、連帯して委託業務全ての責任を負うこと。
  - ② 共同企業体の構成員は、単独又は他の共同企業体の構成員としてこの提案競技に参加する者でないこと。
  - ③ コンソーシアム構成企業間で協定を締結していること。

## 7 スケジュール

- |                 |                  |
|-----------------|------------------|
| (1) 募集開始        | 令和8年4月1日（水）      |
| (2) 質問締切        | 令和8年4月8日（水）      |
| (3) 参加申込締切      | 令和8年4月20日（月）     |
| (4) 参加資格確認の結果通知 | 令和8年4月23日（木）     |
| (5) 提案締切        | 令和8年4月28日（火）     |
| (6) プレゼンテーション   | 令和8年5月15日（金）（予定） |
| (7) 最優秀提案者の決定   | 令和8年5月下旬（予定）     |
| (8) 契約締結        | 令和8年6月初旬（予定）     |

## 8 質問回答

この提案競技に関する質問がある場合は、様式第3号「質問書」を作成の上、締切日までに「15 問合せ先・提出先」へ電子メールにて提出すること。

なお、「15 問合せ先・提出先」に記載の電話番号に提出の旨を併せて連絡すること。

### (1) 提出締切

令和8年4月8日（水） 17時（必着）

### (2) 質問に対する回答

令和8年4月15日（水）までに次の福岡市ホームページに掲載。

※ <https://www.city.fukuoka.lg.jp/business/keiyaku-kobo/teiankyogi.html>

福岡市ホーム>創業・産業・ビジネス>入札・契約・公募>各所管課が公募する競争入札、提案

競技等>質問と回答(ページ内メニュー)>「生成AIを活用した電話応答サービス導入・運用保守業務委託」提案競技に係る質問と回答について

(3) その他

- ① 電子メールの件名は、「『生成AIを活用した電話応答サービス導入・運用保守業務委託』提案競技に関する質問」とすること。
- ② 同趣旨の質問が複数あった場合は、とりまとめの上回答を行う。
- ③ 質問者の名称等は非公開とする。
- ④ 評価及び審査に関する質問については、回答しない。
- ⑤ 文字化け等の発生により受信できない場合があるため、電子メールの送信にあたり、件名、本文、及び添付ファイル名に機種依存文字等の特殊文字を使用しないこと。

## 9 参加申込

(1) 参加申込

この提案競技に参加する者は、以下の各種書類について、締切日までに「15 問合せ先・提出先」へ提出すること。

(2) 提出締切

令和8年4月20日(月)17時(必着)

(3) 提出方法

持参、郵送又は電子メールで提出すること。なお、電子メールで提出する場合は、提出の旨を「15 問合せ先・提出先」に記載の電話番号に連絡すること。

※持参による受付時間は、開庁日の10時から17時までとする。

※郵送による場合には、特定記録郵便又は簡易書留によることとし、提出締切日必着とする。

※原本の提出が必要な場合は、電子メールによる提出は不可。

(4) 提出書類

以下の書類のうち、②～⑤については、提出日前3か月以内に発行された原本を提出すること。

なお、「福岡市・水道局・交通局競争入札有資格者名簿」又は「福岡市・水道局・交通局特定調達契約等に係る競争入札有資格者名簿」に記載されている者であり、当該記載の有効期間内にこの提案募集の公示日又は提案競技参加申込期限日が含まれている者にあつては、②～⑨の提出を免除する。

① 様式第1-1号「参加申込書」

② 登記事項証明書(法人の場合)

注1) 法務局発行の現在事項全部証明書を提出すること(履歴事項全部証明書でも可)。

③ 身分証明書及び登記されていないことの証明書(個人の場合)

注1) 本籍地の市区町村発行の身分証明書(市区町村によっては「身元証明書」という名称で取り扱っているところもある。)を提出すること。なお、身分証明書とは、後見登記、破産等の通知を受けていないことを証明するものである。

注2) 法務局又は地方法務局発行の登記されていないことの証明書を提出すること。なお、登記されていないことの証明書とは、成年被後見人、被保佐人等の登記がされていないことを証明するものである。

注3) 身分証明書と登記されていないことの証明書は、両方提出が必要である。

④ 市町村税を滞納していないことの証明書

注1) 福岡市内に本店又は支店・営業所等を有する者については、福岡市発行の納税証明のうち「市税に係る徴収金(本税及び延滞金等)に滞納がないことの証明」がなされているものを提出すること。

注2) 上記以外の者については、所在地市区町村発行の証明書で、直近2年分の市町村税の滞納がないことが確認できるものを提出すること。

⑤ 消費税及び地方消費税納税証明書

注1) 本社所在地の所轄の税務署発行の証明書を提出すること。

注2) 証明書の種類は「納税証明書(その3)」を選択すること(「その3の2」「その3の3」でも可)。

⑥ 様式第1-2号「委任状」

注1) この提案競技の案件に係る本市との取引を代理人(支店長、営業所長等)に行わせる場合は、作成して提出すること。

⑦ 様式第1-3号「誓約書」

注1) 代表者の所在地、商号又は名称、代表者役職名、氏名を記入し、印鑑は実印を使用すること。

⑧ 様式第1-4号「役員名簿」

注1) 代表者及び役員(⑥の委任状を提出する場合は、代理人(支店長、営業所長等)を含む。)の氏名、フリガナ、生年月日を記入すること。

注2) この情報は、福岡市の事務事業から暴力団を排除するために、福岡県警察本部へ照会することに使用する。

注3) 役員とは、株式会社、有限会社の取締役、合名会社の社員、合資会社の無限責任社員、公益法人、協同組合、協業組合の理事をいう。(監査役、監事、事務局長は含まない。)

⑨ 直近の決算2年分の財務諸表の写し

注1) 法人の場合は、直近決算2年分の貸借対照表、損益計算書、株主資本等変動計算書、個別注記表の写しを提出すること。

注2) 個人の場合は、様式第1-5号「財務諸表」をもとに作成の上、提出すること。

⑩ 様式第1-6号「地場中小企業に関する申立書」

注1) 福岡市に主たる事務所を有しており、かつ中小企業(みなし大企業を除く)である場合に提出すること。

注2) 中小企業とは、中小企業基本法に定める「中小企業者」の定義による(個人は除く)。

注3) みなし大企業とは次の(i)~(v)に該当する者をいう。

- (i) 発行済み株式の総数又は出資価格の総額の2分の1以上を同一の大企業が所有している中小企業
- (ii) 発行済株式の総数又は出資価格の総額の3分の2以上を大企業が所有している中小企業
- (iii) 大企業の役員又は職員を兼ねている者が役員総数の2分の1以上を占めている中小企業
- (iv) 発行済株式の総数又は出資価格の総額を(i)～(iii)に該当する中小企業が所有している中小企業
- (v) (i)～(iii)に該当する中小企業の役員又は職員を兼ねている者が役員総数の全てを占めている中小企業

⑪ 様式第1-7号「業務実績表」

注1) 令和5年度から令和7年度までに、国、都道府県、市又は独立行政法人において、生成AIを活用した電話応答サービスを導入した実績がある場合は、同様式を提出すること。

⑫ 会社（個人事業）概要（パンフレットなど）

⑬ （共同企業体での申込の場合）コンソーシアム協定書の写し

注1) 共同企業体で申し込む場合には、②～⑫について構成員全てのものを提出すること。ただし、構成員のうち、「福岡市・水道局・交通局競争入札有資格者名簿」又は「福岡市・水道局・交通局特定調達契約等に係る競争入札有資格者名簿」に登載されている者であり、当該登載の有効期間内にこの提案募集の公示日又は提案競技参加申込期限日が含まれている者にあつては、②～⑨の提出を免除する。

(5) 参加辞退

参加申込を行った後、やむを得ない事情等により参加を辞退する場合は、速やかに様式第2号「参加辞退届」を提出すること。

(6) 参加資格の確認

提案競技への参加資格の確認結果は、令和8年4月23日（木）までに担当者宛に電子メールで通知する。なお、参加資格があると確認された者であっても、当該通知後、参加資格を満たさないことが明らかになった際は、参加資格を取り消すこととする。

## 10 提案書の提出

(1) 提案書

提案競技への参加者（以下、「提案者」という。）は、締切日までに「15 問合せ先・提出先」へ提案書及び見積書（任意様式）を提出すること。

(2) 提出締切

令和8年4月28日（火）17時（必着）

(3) 提出方法

持参又は郵送により提出すること。併せて、データを電子メールで提出すること。

※持参による受付時間は、開庁日の10時から17時までとする。

※郵送による場合には、特定記録郵便又は簡易書留によることとし、提出締切日必着とする。

(4) 部数

提案書及び見積書（印刷物）2部（正本1部、副本1部）

(5) 内容

別紙2「提案書作成要領」に従い、作成すること。

(6) 留意事項

- ① 提案書の提出は、1提案者につき1案とする。
- ② 提出締切後の提案書の記載内容の追加、修正は認めない。
- ③ 提出締切までに提案書の提出がなかった場合は、提案競技への参加を辞退したものとみなす。
- ④ 参加資格を有する提案者が4者を超える場合は、提案書の内容について事務局で審査（提案書審査）を行い、評価の高い4者程度を選定の上、プレゼンテーションの参加者とする。提案書審査を行った場合の結果は、5月上旬頃までに担当者宛に電子メールで通知する。
- ⑤ プレゼンテーションの日時等については、担当者宛に電子メールで通知する。

## 11 プレゼンテーションの実施

(1) 開催日

令和8年5月15日（金）（予定）

(2) 開催場所

福岡市役所（予定）

(3) 提案内容の説明（プレゼンテーション）

本市が設置する選定委員会の委員に対し、提案書をもとに、提案内容の説明を行う。

① 時間配分

25分程度（提案書説明15分、質疑応答10分程度を予定）

② 説明者

1者につき3名まで（提案者の構成員に限る）

③ その他

プレゼンテーションにプロジェクターを使用する場合には、開催日時の通知メールに記載する期限日までに、「15 問合せ先・提出先」へ連絡すること。

※プロジェクターでの投影は、提案書の内容のみとする。

## 12 最優秀提案者の選定

(1) 評価及び選定

- ① プレゼンテーションを踏まえた選定委員による評価を参考に、提案者の中から最も優れた提案者を選定する。なお、提案競技参加者が1事業者のみの場合は、各委員が付した評価点の合計が満点の6割を満たしていれば、最優秀提案者として選定できるものとする。

- ② 評価項目及び配点は、別紙3「評価項目表」のとおりとする。
- ③ 提案競技に関する事項について、募集要項に定める手段以外の方法で、直接間接を問わず、関係者へ連絡を求めた場合は失格とし、評価の対象としない。

#### (2) 結果通知

選定結果については、令和8年5月下旬（予定）に提案者全員の担当者宛てに電子メールで通知するとともに、福岡市ホームページにて公表する。なお、最優秀提案者以外の提案者名は非公表とする。

### 13 最優秀提案者との契約について

契約締結にあたっては、最優秀提案者の選定をもって全ての提案内容を承認するものではなく、最優秀提案者と協議の上、必要な範囲内において、提案内容の変更・追加・削除を行い、本契約の仕様に反映する場合がある。

なお、契約締結の合意に至らなかった場合は、次点の提案者から順に、契約交渉の相手方とすることができるものとし、合意に至らなかったことに伴う補償等は一切行わないものとする。

### 14 留意事項

- (1) 提案書の作成を含め、提案競技参加に係る諸費用は、全て提案者の負担とする。
- (2) 提案書提出後、必要に応じて追加資料の提出を求めることがある。
- (3) 評価及び選定結果に関する質問には、一切回答しない。
- (4) 市から交付した書類は、本提案競技への参加に係る目的以外での利用は行わないこと。
- (5) 提案書及びその他提出書類一切については、返却しない。  
※市において、提出書類を本提案競技の目的以外に無断で使用することはない。
- (6) 提案書は、最優秀提案者選定の過程において、複製することがある。
- (7) 提出書類又は提案内容について、虚偽の内容があった場合は、失格とする。
- (8) 提案書の著作権は提案者に帰属する。
- (9) 提案書を含む提出書類について、公文書公開請求があった場合は、福岡市情報公開条例第7条に掲げる非公開情報を除き、提案書の全部又は一部を公開するものとする。
- (10) 最優秀提案者に選出された場合であっても、契約締結までの間に参加資格を欠くこととなった場合や、措置要領別表第1、第2及び第3の各号に掲げる措置要件に該当した場合又は本市に提出した書類又は電子ファイルに虚偽の記載をし、若しくは重要な事実について記載をしなかったことが判明した場合その他失格要件に該当した場合は、契約の相手方としないことがある。
- (11) この提案競技において使用する言語及び通貨は、商標及び固有名詞を除き日本語及び日本国通貨に限る。

## 15 問合せ先・提出先

〒810-8620 福岡市中央区天神一丁目8番1号 福岡市役所行政棟7階  
福岡市総務企画局DX戦略部DX戦略課 宮司

電話番号: (092) 711-4807 (直通) / FAX 番号: (092) 733-5594

電子メール: dxstrategy.GAPB@city.fukuoka.lg.jp

## 16 添付文書

【別紙1-1】「生成AIを活用した電話応答サービス導入・運用保守業務委託」提案仕様書

【別紙1-2】機能要件一覧

【別紙2】提案書作成要領

【別紙3】評価項目表

(様式第1-1号) 参加申込書

(様式第1-2号) 委任状

(様式第1-3号) 誓約書

(様式第1-4号) 役員名簿

(様式第1-5号) 個人用財務諸表

(様式第1-6号) 地場中小企業に関する申立書

(様式第1-7号) 業務実績表

(様式第2号) 参加辞退届

(様式第3号) 質問書