

姫路市福祉相談ＡＩチャットシステム事業業務委託
公募型プロポーザル募集要項

令和７年７月

姫 路 市

1 募集の概要

(1) 業務名

姫路市福祉相談ＡＩチャットシステム事業業務委託

(2) 業務内容

支援ニーズを抱えているが相談ができていない人が支援につながるができるように、気軽に相談ができる仕組みとして、傾聴・共感の機能を備える生成ＡＩを活用した福祉相談用のチャットシステムを導入し運用を行う。

詳細は別紙要求水準書参照。

(3) 業務期間

契約締結日から令和８年３月３１日まで

ア 導入準備

契約日から令和８年１月３０日まで

イ 運用期間

令和７年１２月１日から令和８年３月３１日まで

(4) 提案上限金額

月額７２０千円（消費税及び地方消費税相当額を除く。）

※ 提案上限金額については、前号イに示す運用期間に係る金額である。前号アに示す導入準備期間については、本市は委託料を支払わないものとする。

2 参加資格

参加表明をする者（以下「参加表明者」という。）は、次に掲げる要件（以下「参加資格要件」という。）を全て満たしていなければならない。

(1) 姫路市入札参加資格制限基準（平成２５年３月２５日制定）に該当しないこと。

(2) 姫路市が行う建設工事等の契約からの暴力団排除に関する要綱（平成２５年４月１日制定。以下「暴力団排除要綱」という。）第３条に定める排除対象業者に該当しないこと。

(3) 姫路市税（以下「市税」という。）、消費税及び地方消費税並びに法人税に滞納がない法人であること。

(4) 公告の日から参加表明受付期間の最終日までの間において、次の全てに該当すること。

ア 公告の日において競争入札の参加資格等について（平成２３年姫路市告示第４０８

号）により業者登録名簿に登録された者（以下「登録業者」という。）である場合、姫路市登録業者指名停止等措置要綱（昭和６２年６月２５日制定。以下「指名停止等措置要綱」という。）の規定による指名停止（以下「指名停止」という。）を受けていないこと。

イ 指名停止等措置要綱別表第１中「登録業者」とあるのを「参加表明者」に読み替えた場合において同表及び同要綱別表第２に掲げる措置要件に該当しないこと。

(5) 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（同法附則第２条の規定によりなお従前の例によることとされる場合における更生手続開始の申立てを含む。以下同じ。）がなされていないこと。

(6) 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がなされていないこと。

(7) 他の参加表明者との間に次のアからウまでのいずれにも該当しないこと。

ア 資本関係

次のいずれかに該当する２者の場合をいう。

(ア) 親会社（会社法第２条第４号の規定による親会社をいう。以下同じ。）と子会社の関係にある場合

(イ) 親会社を同じくする子会社同士の関係にある場合

イ 人的関係

次のいずれかに該当する２者の場合をいう。

(ア) 一方の会社の役員が、他方の会社の役員を現に兼ねている場合

(イ) 一方の会社の役員が、他方の会社の会社更生法第６７条第１項又は民事再生法第６４条第２項の規定により選任された管財人を現に兼ねている場合

ウ その他適正な業者選定手続が阻害されると認められる関係

次のいずれかに該当する２者の場合をいう。

(ア) 組合とその組合員の関係にある場合

(イ) 一方の会社の代表者と、他方の会社の代表者が夫婦の関係にある場合

(8) 参加表明者が、公告の日において登録業者でない場合、公告の日の３年前の日から当該公告の日の前日までの間において、指名停止等措置要綱別表第１中「登録業者」とあるのを「参加表明者」に読み替えた場合に同表及び同要綱別表第２に掲げる措置要件に該当した事実がないこと。ただし、当該措置要件に該当した事実について、姫路市長から指名停止を受けた場合を除く。

(9) 令和２年４月１日以後に契約した、国、地方公共団体又はこれらから委託を受けた社会福祉法第１０９条若しくは１１０条に規定される社会福祉協議会若しくは特定非営利活動法人が発注した福祉分野（ひきこもり、健康・メンタル、生活困窮、虐待、孤独・孤立など）に係る相談について生成ＡＩが回答を自動作成するチャットの運用業務の履行実績を元請として有すること（公告日時点で契約中のものを含む。）。

３ プロポーザルに関する担当部局等

(1) 担当部局

姫路市健康福祉局福祉総務部地域福祉課（以下「地域福祉課」という。）

〒６７０－０９５５ 姫路市安田三丁目１番地総合福祉会館２階

電話：０７９－２２１－２３０３

FAX：０７９－２２１－５８９０

(2) 契約条項を示す期間及び場所

契約条項を示す期間	令和７年（２０２５年）７月１５日から 令和７年（２０２５年）１０月１日まで 本市の休日（姫路市の休日を定める条例（平成２年姫路市条例第１５号）第２条第１項各号に掲げる本市の休日をいう。以下同じ。）を除く。
閲覧の場所	地域福祉課

4 プロポーザル実施に係るスケジュール

項 目	日 時
公告及び要求水準書等の公表	令和 7 年 7 月 1 5 日
参加表明手続の提出書類の受付期限	令和 7 年 7 月 2 9 日
参加資格確認結果の通知	令和 7 年 8 月 1 日
プロポーザルに関する質問受付期限	令和 7 年 8 月 8 日
プロポーザルに関する質問への回答	令和 7 年 8 月 1 8 日
提案資料提出書類の受付期限	令和 7 年 8 月 2 5 日
デモ及びヒアリングの実施	令和 7 年 8 月 2 9 日頃
契約候補者の特定及び通知	令和 7 年 9 月 1 0 日
契約締結予定及び審査結果の公表	令和 7 年 1 0 月 1 日

5 参加表明手続及び参加資格の確認

- (1) 参加表明者は、次の方法により参加表明手続を行い、第 2 項に規定する参加資格の有無について確認を受けなければならない。なお、参加表明手続の際に受領した提出書類については返却を行わない。

ア 提出書類

- (ア) 参加表明書（様式 1）
- (イ) 履歴事項全部証明書（令和 7 年 4 月 1 日以降に発行された最新のもの（写し可））
- (ウ) 業務実績調書（様式 2）
- (エ) 姫路市税の納税証明書（一般競争入札参加用）（公告日以後に発行されたもの（写し可）、市税の納税義務がある場合に限る。）
- (オ) 国税の納税証明書（税務署様式その 3 の 3）（公告日以後に発行されたもの（写し可））
- (カ) 誓約書＜様式 3＞

イ 提出部数

1 部

ウ 参加表明手続に必要な書類を示す期間及び場所

参加表明書等 配布期間	令和 7 年（2025 年） 7 月 1 5 日から 令和 7 年（2025 年） 7 月 2 9 日まで 本市の休日を除く
閲覧の場所	地域福祉課 （参加表明者は、姫路市ホームページに掲載する参加表明手続及び提案手続に必要な様式等を、必要に応じてダウンロードし、使用すること。 （ https://www.city.himeji.lg.jp/kurashi/0000030911.html ））

エ 提出方法

持参又は郵送とする。

なお、郵送の場合は、書留郵便等配達記録の確認ができるものによること。

オ 提出場所

地域福祉課

〒670-0955

姫路市安田三丁目1番地 総合福祉会館2階

カ 提出期間（参加表明受付期間）

令和7年7月24日午前9時から令和7年7月29日午後4時までとする。

なお、持参により提出する場合の受付時間は、本市の休日を除く日の午前9時から正午まで及び午後1時から午後5時までとし（受付期間最終日を除く。）、郵送により提出する場合は、提出期間最終日の午後4時必着とする。

(2) 参加資格の確認結果

ア 参加資格の確認結果は、令和7年8月1日までに参加資格確認通知書を電子メールで送付することで通知する。なお、参加資格の確認日は参加表明受付期間最終日とする。

イ 参加資格がないと認めた者には、参加資格確認通知書にその理由を記載する。

ウ 参加資格がないと認められた者は、市に対して参加資格がないと認めた理由について説明を求めることができる。その場合は、令和7年8月1日正午までに、参加資格がないと認めたことに対する説明請求を書面（様式は任意）により地域福祉課に提出すること。市は、期日までに当該請求があった場合は、請求者に対し速やかに回答する。

6 説明会

説明会は、行わない。

7 プロポーザルに関する質疑について

(1) 第5項の規定により参加表明手続を行い、参加資格を有すると認められた者（以下「参加者」という。）に限り、次の方法によりこのプロポーザルに関する質問をすることができる。

ア 提出書類

質問書（様式4）

イ 提出方法

質疑書に質問事項の他必要事項を入力し、電子ファイルの名前を参加者の商号又は名称に変更の上、当該電子ファイルを次の「ウ 提出場所（送信先アドレス）」宛てに電子メールで送信すること。（ファイル形式はMicrosoft Excelとする。）

ウ 提出場所（送信先アドレス）

chiikifukushi@city.himeji.lg.jp

エ 提出期限

令和7年8月8日午後4時まで

(2) 質問に対する回答は、次により行う。

ア 回答予定日

令和7年8月18日

イ 回答方法

全ての参加者に、全質問の回答を電子メールで送信する。

(3) その他

- ア 質問及び質問に対する回答は、姫路市ホームページに掲載する要求水準書の追加又は修正事項とする。
- イ 質問が次項第1号に定める提案資料の評価に関する内容である場合は、回答をしないことがある。また、質問の内容に参加者を特定できる記載があるときは、回答をしない。
- ウ 質問者名は公表しない。
- エ 参加者はプロポーザル後に配布資料の内容について、不明又は錯誤等を理由に異議を申し立てることはできない。

8 提案資料提出手続

参加者は、次の方法により提案資料を提出しなければならない。

(1) 提出書類（提案資料）

姫路市ホームページに掲載する「姫路市福祉相談AIチャットシステム事業業務委託提出書類（提案資料）」の提出書類一覧に掲げる書類一式

(2) 提出部数

前号に掲げる提出書類一覧に記載する提出部数のとおり。

なお、様式7-1から様式7-9（各添付資料を含む。）には、参加者が特定できるような表示及び記載のないものとする。

(3) 提出方法

持参又は郵送とする。

なお、郵送の場合は、書留郵便等配達記録の確認ができるものによること。

(4) 提出場所

地域福祉課

〒670-0955

姫路市安田三丁目1番地 総合福祉会館2階

(5) 提出期間（提案受付期間）

令和7年8月21日午前9時から同月25日午後4時までとする。

なお、持参により提出する場合の受付時間は、本市の休日を除く日の午前9時から正午まで及び午後1時から午後5時までとし（提出期限最終日を除く。）、郵送により提出する場合は、提出期間最終日の午後4時必着とする。

(6) その他

- ア 提案資料を提出した参加者（以下「提案者」という。）が特定できるような表示及び記載等は一切認めない。提案者が特定できるような記載がある場合は、失格となることがある。ただし、様式に提案者名の記載を指定している欄においては、この限りではない。
- イ 提案者につき提案資料の提出は、1件とする。
- ウ 提案資料の作成に当たっては、要求水準書の内容を確認し、要求水準に基づき作成すること。
- エ 提案資料の提出後において、資料の差替えは認めない。
- オ 提出された提案資料は、一切返却しない。

カ 提出された提案資料は、本業務の契約候補者の特定の過程で必要に応じて複製する場合がある。

キ 提出された提案資料は、本業務以外の目的で使用しない。

9 デモ及びヒアリングの実施

- (1) 提案者は、前項の規定により提出した提案資料についてデモを行うとともに、ヒアリングに対する回答を行わなければならない。なお、オンラインで実施することを予定しており、開催日時、具体的な実施方法等の詳細については、提案受付期間終了後、別途通知する。
- (2) デモ及びヒアリングの時間は、原則としてデモを15分、ヒアリング15分の合計30分とする。
- (3) 正当な理由なくデモ及びヒアリングを欠席した場合は、失格となる場合がある。

10 提案資料の審査及び契約候補者の特定

(1) 審査及び契約候補者の特定方法

ア 審査は、デモ及びヒアリングを実施の上、第8項の規定により提出のあった提案資料を次号に基づき評価し、提案者毎に総合評価点を算出する方法による。

イ 提案に関する評価は、姫路市福祉相談AIチャットシステム事業業務委託審査委員会において実施する。

ウ 姫路市福祉相談AIチャットシステム事業業務委託審査委員会において、提案資料及びデモ及びヒアリングの内容により、提案内容の全てについて総合的に判断し、審査の結果、総合評価点の最も高い提案者を契約候補者とする。

エ 契約候補者となるべき総合評価点の者が2者以上ある場合は、それらの者のうち、提案等に関する評価点の最も高い者を契約候補者とする。提案等に関する評価点の最も高い者がなお2者以上ある場合は、事業費（受託希望金額）の最も低い者を契約候補者とする。事業費（受託希望金額）の最も低い者がなお2者以上ある場合は、それらの者の中から、くじにより契約候補者を特定する。

(2) 評価項目及び評価基準

ア 提案等に関する評価

評価項目		評価基準	配点	得点
業務経歴	企業の業務実績	・ 本業務の目的と同種の、国又は地方公共団体における業務実績はあるか。 ※業務実績表と履行実績を示す添付書類により契約実績数を評価。	4点 (1件×1点)	4点
提	(1) 業務実施方針	・ 本業務の課題及び課題解決等についての認識が妥当か。	8点	76点

案 内 容	(2) 業務実施体制	・要求水準書を踏まえた上で、効果的な人員配置体制となっているか。 ・緊急時の対応等の体制、本市との連携が円滑にできるか	4点
	(3) 業務計画	・要求水準書を踏まえた上で、効果的なスケジュール設定となっているか。	4点
	(4) 評価テーマ① 相談機能に関する提案	・生成AIが自動作成する回答は、具体的なアドバイスや解決方法を示すものでなく、利用者の悩みや困りごとを受け止め、傾聴・共感を示すことで、利用者の気持ちを整理したりストレスを軽減する機能を満たすものであるか	12点
	(5) 評価テーマ② システム全体の使いやすさ	・画面レイアウトについて、わかりやすく（アイコンサイズ・可読性等）、直感的な操作方法であるか。 ・利用者にとって、使いやすいUIであるか。 ・アクセシビリティの配慮がなされているか。 ・その他利用者が使いやすい構成があれば評価する。	12点
	(6) 評価テーマ③ 相談機関との連携に関する提案	・利用者が相談機関に相談したい場合に、適切な市の相談機関の連絡先等の情報提供の方法や選択肢の提示方法について操作性がよく、わかりやすいか。 ・利用者が希望する場合、市の相談関係の機関からのアウトリーチにつなげる機能について、個人情報取得にあたっての本人同意の取り方は利用者にとってわかりやすいか。 ・アウトリーチにつなげる機能について、情報連携方法はセキュリティ対策が取られているか。 ・アウトリーチにつなげる機能について、市の関係機関に送られる情報は、氏名・連絡先以外に相談内容の概要またはチャットのログなどが提示される場合は評価する。 ・送付先の市の相談機関は地域福祉課のみか、利用者の希望する機関か、またはチャット内容から適切な窓口を判定できるか。	12点
	(7) 評価テーマ④	・市に提供する、相談内容等の統計データの	12点

データ提供・分析に関する提案	項目、相談内容の分析の方法、提示内容は導入による効果検証及び相談内容や属性、課題の検証に足るものであるか。		
(8) 評価テーマ⑤ セキュリティに関する提案	要求水準を満たし、かつより安全性の高い措置がとられたものであるか。通常の運用時の対応及びインシデント発生時に適切な対応ができるか。	8 点	
(9) その他	上記の項目以外で、追加提案などがあれば具体的に記述すること。 ・業務の目的の達成に有効な提案については評価する。	4 点	

※1 下表のとおり 5 段階評価にて項目ごとに評価点を算出する。

評価	判断基準	得点化方法
A	当該項目に関して優れている	各項目の配点×1.00
B	A と C の中間程度	各項目の配点×0.75
C	要求水準を満たしている程度	各項目の配点×0.50
D	C と E の中間程度	各項目の配点×0.25
E	要求水準を満たしていない	各項目の配点×0.00

イ 事業費（受託希望金額）に関する評価

前項第 1 号に定める提案資料の様式 7 に記載された受託希望金額を対象として、次の方法により評価点を算出する。

各提案者から提案された受託希望金額のうち、最低の金額を示した提案者を第 1 位として、事業費（受託希望金額）に関する評価点の満点である 120 点を付与し、その他の提案者の評価点は、120 点に第 1 位の受託希望金額と当該提案者が示す受託希望金額との比率を乗じて得た数とする。ただし、提案資料提出から契約締結日までの間に失格又は本プロポーザルから辞退した提案者が現れた場合、当該提案者の受託希望金額については評価点の算出対象から除外した上で、評価点を算出する。

$$120 \text{ 点} \times (\text{全提案中最低の受託希望金額} / \text{提案者が示す受託希望金額})$$

ウ 総合評価点

提案等に関する審査員全員（6 名）の評価点の合計点と事業費（受託希望金額）に関する評価点の合計により算出する。（満点 600 点）なお、総合評価点算出後に同号イただし書きに該当する事例が発生した場合には、事業費（受託希望金額）に関する評価点を再算出したうえで、総合評価点を再度算出する。

(3) その他

ア 提案者が 1 者の場合でも、提案資料の審査を実施する。

イ 提出された提案資料を審査した結果、いずれの提案も要求水準書で示した要求水準等

を満たしていないと判断した場合は、契約候補者の特定を行わないことがある。

ウ 審査の経過に対する問合せには、応じない。

エ 契約候補者の特定を令和7年9月10日までにを行う。特定された契約候補者への連絡は、口頭又は電話連絡により通知するものとする。また、契約候補者とならなかった提案者については、その旨を別途書面で通知する。

オ 特定された契約候補者は、本市の指定する期日までに、本件業務の見積書を地域福祉課に提出すること。

カ 契約相手方名、契約予定日、契約金額及び審査結果については、令和7年10月1日を目途に姫路市ホームページに掲載する。

キ 審査の経緯については、一切公表しない。また、審査結果に対する異議申立ては一切受け付けない。

1 1 契約の方法

- (1) 審査の結果、特定した契約候補者と契約の締結交渉を行い、合意した場合に契約を締結する。
- (2) 契約候補者との契約締結交渉の結果、合意に至らなかった場合は、契約候補者が決定するまで次順位の者を繰り上げて、その者を契約候補者として契約の締結交渉を行う。この場合において、次順位以降に契約候補者となるべき総合評価点の者が2人以上あるときは、前項第1号エと同様の方法により契約候補者を特定する。
- (3) 提案資料は、契約書の一部とする。
- (4) 契約保証金については、姫路市契約規則（昭和62年姫路市規則第29号）第29条の規定を適用する。

1 2 参加の辞退に関する事項

- (1) 参加表明者は、第10項第1号エの規定により行うくじの対象者に該当する場合を除き、契約候補者が特定されるまでの間は、いつでも参加を辞退することができる。
- (2) 参加を辞退する場合は、辞退届を書面（様式は任意）により地域福祉課に持参又は郵送（書留郵便等、配達記録が確認できるものに限る。）で提出すること。
なお、辞退届を提出した後は、辞退届を撤回することはできない。

1 3 失格に関する事項

次のいずれかに該当する者は、失格とする。

- (1) 第2項各号に定める参加資格要件を満たしていない者
- (2) 提案資料を提出期限までに提出しなかった者
- (3) 提出書類に故意に虚偽の記載をした者
- (4) 提案手続において姫路市公告第392号第1項第5号に定める提案上限金額を超える金額を請負希望金額として提案した者又は0円以下の金額を請負金額として提案した者
- (5) 要求水準書に重大な違反のある提案をした者
- (6) その他このプロポーザルの条件に違反した者

1 4 著作権等

- (1) 提案資料の著作権は、提案者に帰属する。ただし、このプロポーザルに関する公表その他本市が必要と認めるときには、本市は提案資料の全部又は一部を提案者の承諾を得ずに無償で使用できるものとする。
- (2) 提案内容に含まれる特許権、実用新案権、意匠権、商標権等の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方法等を提案に使用した結果生じた責任は、原則として提案者が負うものとする。

1 5 プロポーザルの参加に要する費用負担

提案資料の作成等、このプロポーザルの参加に要する費用は、参加表明者の負担とする。

1 6 その他

- (1) 契約候補者が正当な理由なく契約の締結を辞退した場合は、本市は契約候補者に対し、指名停止を行うことがある。
- (2) 契約候補者について、契約締結までの間に、第2項各号に定める参加資格要件を満たさなくなった場合、これを満たしていなかったことが判明した場合、及びこのプロポーザル手続における不正行為が判明した場合は、本市は、契約候補者との間で契約を締結しないことがある。この場合、本市は契約候補者に対する損害賠償義務を負わない。
- (3) 契約候補者について、契約締結後に、第2項各号に定める参加資格要件を満たさなくなった場合、これを満たしていなかったことが判明した場合、及びこのプロポーザル手続における不正行為が判明した場合は、本市は、当該契約を解除することができる。この場合、本市は契約候補者に対する損害賠償義務を負わない。
- (4) 契約候補者は、契約締結までに暴力団排除要綱様式第3号に定める暴力団排除に関する誓約書を提出しなければならない。
- (5) 参加者が参加表明手続及び提案手続等で提出した書類に故意に虚偽の記載をした場合その他このプロポーザル手続における不正行為が判明した場合は、本市は当該参加者に対し、指名停止を行うことがある。
- (6) 審査結果について、契約締結後に、別紙1のとおり、各評価項目及び評価基準の得点について公表を行う。なお、提案者が2者の場合は、姫路市情報公開条例第7条第2号の規定に基づき契約候補者とならなかった者の点数を非公表とする。