

電話応対 AI システム構築業務委託

【公募型プロポーザル実施要領】

令和7年6月

大田区

## 1 実施概要

### (1) 件名

電話対応 AI システム構築業務委託

### (2) 業務内容

別紙「仕様書（案）」のとおり

### (3) 契約期間

契約締結日から令和 8 年 3 月 31 日まで

### (4) 予算上限額

#### ア 構築費用

2,640 万円（税込）

なお、本事業者募集において、最低制限価格を設定している。

#### イ 経常費用（令和 8 年度以降の保守運用費等）

経常費用見込額は、選定における審査で用いるものとし、区が支払う経常費用は、この提案額を基に区と選定事業者が協議のうえ決定する。なお、令和 8 年度以降の予算措置については、大田区議会の議決を得る必要があるため、協議内容を確約する物ではない。

## 2 背景・目的

大田区は、令和 6 年 6 月に、東京都と区で「(仮称) 大田区子ども家庭総合支援センター」(以下「センター」という。) 開設に向けた確認書を締結し、センター内に東京都の児童相談所(一時保護所を含む。) と区の子ども家庭支援センターを整備し、都区双方の専門性を活かした、さらなるこども家庭相談支援体制の充実を図ることとした。

センターでは、虐待通告相談にかかる電話窓口を都区で一元化する「合同インテークチーム」の発足を計画する等、児童福祉行政における初期相談受付の大半を占める電話相談においても、都区連携を進めることで、児童虐待に係る通告や育児相談に対し、迅速かつ適切に支援を展開することを目指している。

これに資するため、通話内容の文字起しと各種電話対応支援を掛け合わせた機能(音声マイニング)を持つ「電話対応 AI システム」を構築する。

## 3 実施方法

公募型プロポーザル

## 4 プロポーザル方式を採用する理由

児童虐待に係る通告や育児相談に対する電話対応について、その内容を迅速かつ適切に処理する AI システムの構築にあたっては、事業者の高度な専門知識及びノウハウが求められ、その他の提案も含めて比較審査し選考する必要があることから、公募型プロポーザル方式とする。

## 5 業務概要

本システムに要求するものは、区民とその相談を受け付ける職員の電話音声に対し、大田区の児童相談業務に対応するようチューニングした音声解析を施し、解析結果を音声マイニングする機能である。

音声マイニングの効果には、区独特の固有名詞・言い回しに対する特定のな解読をする機能、リスクワード出現に対するテキストハイライト化及び関連案内フローを自動表示する機能、電話対応職員に対する上長のモニタリング機能を想定する。詳細は別紙1「システム要求機能一覧」のとおり。

## 6 参加資格要件

本プロポーザルの参加に当たっては、次に掲げる各号全ての要件を備えていることを条件とする。

- (1) 別紙1「システム要求機能一覧」で区分が必須の要求項目について、全て実装が可能であること。
- (2) 令和8年度以降において、別紙2「システム運用保守要件一覧」に基づく運用保守が可能であること。
- (3) 東京電子自治体共同運営電子調達サービスにおける大田区での入札参加資格があること。
- (4) 地方自治法施行令第167条の4の規定により、大田区における一般競争入札等の参加を制限されていないこと。
- (5) このプロポーザル実施の告示の日から契約締結の日までのいずれかの日においても、大田区競争入札参加資格者指名停止措置要綱の規定に基づく指名停止等期間中でないこと。
- (6) 法人及びその役員が、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条に掲げる暴力団員及びそれらの利益となる活動を行う者ではないこと。
- (7) 大田区暴力団排除条例(平成24年条例第38号)に定める暴力団員等、暴力団経営支配法人等又は暴力団員等と密接な関係を有すると認められる法人ではないこと。
- (8) 東京都暴力団排除条例(平成23年条例第54号)に違反する法人ではないこと。
- (9) 法人格を持っている団体であり、法人税、消費税、地方消費税及び法人事業税等を滞納していないこと。
- (10) 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、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又は破産法(平成16年法律第75号)に基づく破産手続開始の申立てがなされている者ではないこと。

- (11) プライバシーマーク付与事業者、情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)適合性評価の認証取得事業者、ISO9001取得事業者又はこれらと同程度の資格を有する事業者であること。

7 欠格事由

参加者が以下の要件に該当する場合は、審査・契約の対象から除外する。

- (1) 6の参加資格要件を満たさなくなった場合
- (2) 本実施要領に定める手続きを遵守しない場合
- (3) 申請書類等に虚偽の記載があった場合及びその他不正行為があったと認められる場合
- (4) 提案見積りについて、1(4)アで示した額を上回る場合

8 スケジュール (予定)

選定手順	選定日程等
公募 (実施要領の公表)	令和7年6月18日(水)
質問票の受付 (電子メールにて提出)	令和7年6月18日(水) から 令和7年6月26日(木) 正午まで
質問票の回答 (大田区ホームページで公表)	令和7年7月9日(水) 頃
参加申請	令和7年7月16日(水) 17時まで
応募書類 (提案書一式) の提出	令和7年7月29日(火) から 令和7年8月1日(金) 17時まで
第一次審査 (書類審査) 結果通知	令和7年8月下旬頃
第二次審査 (プレゼンテーション)	令和7年9月中旬頃
第二次審査結果通知、契約候補者の決定	令和7年9月下旬頃
契約締結他	以下表のとおり

契約締結スケジュール			所要 期間	令和7年度												令和8年度		
				6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5			
契約 準備	公募	業者選定	3か月	■	■	■	■											
	契約締結 → 庁内NW調整						■	■										
契約 開始	契約締結		2か月															
	イニシャル 作業①	ヒアリング サーバ構築	5か月							■	■	■	■	■	■			
	使用環境の調整 説明会・試験運用の準備																■	■
	機器設置(電話含む)																■	■
	イニシャル 作業②	説明会・試験運用															■	■
	ランニング 作業	チューニング															■	■
	音声マイニング															■	■	
	保守															■	■	

※スケジュールは予定のため、変更となる場合がある。

## 9 参加手続き

### (1) 参加申込書及び企画提案書等の提出

本プロポーザルに参加しようとする事業者は、次の「10 提出書類等」について、期限までに提出すること。

### (2) 質問及び回答

質問がある場合は、様式3\_質問票を「15 問合せ先・提出先」に記載の担当宛に電子メールにて提出すること(窓口・電話・FAXでは受け付けない)。

### (3) 辞退

参加を辞退する場合は、様式4\_辞退届を提出すること。

## 10 提出書類等

以下の必要書類を作成し、来庁する日時を事前連絡の上、期間内に「15 問合せ先・提出先」の窓口で直接提出すること。

No.	書類名称	部数
1	参加申請書(様式1)	1部
2	提案書	正本1部 副本9部
3	提案価格見積書(様式2)	正本1部 副本9部

※「No.2 提案書」及び「No.3 提案価格見積書(様式2)」の正本及び副本については、紙文書での提出と併せてCD-R又はDVD-Rの形式で1部提出すること。

※副本は選定用に使用するため、ロゴ等を含め事業者名が特定されないようにすること。なお、事業者名の表記については、参加申請があった事業者に対して、区が通知する(例:「A事業者」、「B事業者」)。

### (1) 提出期間

#### ア 参加申請書

令和7年7月16日(水)17時まで

#### イ 提案書及び提案価格見積書

令和7年7月29日(火)から令和7年8月1日(金)17時まで(厳守)

### (2) 提出先

「15 問合せ先・提出先」を参照

## 11 提案書の作成

(1) 任意の表紙・背表紙を作成すること。なお、表紙には必ず貴社名を表記すること(正

本のみ)。

(2) 提案書は下表に掲げる項番と項目を表題とし、項番順に記載すること(例: 1.1 会社基本情報)。

なお、下表に掲げる項目に付帯した特記事項等の追加記載がある場合は、小項番を追加して記載すること(例: 1.2NNNNN)。

また、記載順にフラットファイル等に綴り、インデックス等を付して書類の種類が判別できるようにすること。

大 項 番	小 項 番	項目	提案書への記載内容
1	1	会社基本情報	貴社名、代表者名、所在地、従業員数、取扱業種、電話番号、メールアドレス、会社概要、決算概要、取得資格の基本情報
	2	導入実績	直近5年以内の類似案件における自治体実績情報(自治体名、自治体人口規模、受託内容概要、受託年月日、受託期間)
2	1	提案概要	本プロジェクトに対する御社の理解及び本システムの全体構成と提案の範囲、実現方法など
	2	導入スケジュール	導入期間における概要スケジュール(どの時期にどのような工程を誰が実施するのか)
3	1	プロジェクト体制	契約締結からシステム導入までの期間(以下「導入期間」という。)におけるプロジェクト体制、構成メンバーの経験年数、構成メンバーの実績(どの自治体のどのような案件に携わったか等)及び研修体制
	2	プロジェクト管理	導入期間におけるプロジェクト管理方法(進捗管理方法、仕様変更管理方法、品質管理方法、課題管理方法等)及びコミュニケーション方法(会議体、連絡方法等)
4	1	研修	システム運用担当者及びシステムユーザへの研修の実施方法・スケジュール
5	1	システム要求機能	記載内容は「【別紙1】システム要求機能一覧」のとおり」の固定文言とし、「【別紙1】システム要求

			機能一覧」の該当箇所に必要事項を記載したものを別添として付すること。
6	1	システム運用保守	記載内容は”「【別紙2】システム運用保守要件一覧」のとおり”の固定文言とし、「【別紙2】システム運用保守要件一覧」に必要事項を記載したものを別添として付すること。
	2	システムセキュリティ	可用性、完全性、機密性の3つの観点に基づいたアプリケーションシステムのセキュリティ仕様の概要について
	3	業務セキュリティ	委託業務において、個人情報や機密情報を取り扱う上での対策について(管理方法、セキュリティ研修、第三者監査、定例報告等)
7	1	ライセンス体系等	システムのライセンス体系等について(ライセンス数に比例して1ライセンス NNNNN 円費用発生等)
	2	その他	上記の他、特筆事項、付加価値提案などがあれば記載すること。

### (3) 提案書書式

ア 書式は、原則、A4版で横書きとし、10枚20ページ以内(表紙・目次・経費見積書は枚数に含まない)とする。図面やシステム構成図等、A4版での作成が困難な資料については、A3版での作成を認める。但し、その場合にはA4版の大きさに折り込むこと。

また、表紙・背表紙を除き、可能な限り両面印刷で作成し、各ページの下中央部に通し番号を付すこと。なお、ページを横長とする場合は、用紙の上を左にすること。

イ フォント・文字サイズ・配色等は指定しないが、一般的に見やすいもので作成すること。

### (4) 留意点

ア 本プロポーザルの提案に要した費用は、全て応募事業者の負担とする。

イ 提出された書類の返却は行わない。

ウ 提出後の書類の差替え等は原則認めない。

## 12 選定方法

選定は、「電話対応 AI システム構築事業者選定委員会設置要綱」で定める選定委員会が次のとおり行う。

- (1) 第一次審査(書類審査)及び第二次審査(プレゼンテーション審査)で選定する。
- (2) 第一次審査は、「10 提出書類等」について記載された内容を基に審査を行う。
- (3) 第二次審査は、プレゼンテーション及び質疑応答による審査を行う。

プレゼンテーション時間は 15 分以内（これ以外に 5 分程度のデモンストレーションを含む。）、質疑応答が 15 分程度の合計 35 分程度で実施する。

なお、上記デモンストレーションは、任意の方法により実施すること（端末の使用、画面操作イメージの共有等）。

ただし、当日新たに追加の資料を配布することは禁止とする。

なお、当日の参加者は 3 名までとし、実際に業務に携わる責任者及び担当者が必ず出席すること。

その他詳細については、第一次審査通過者に通知する。

- (4) 第二次審査では、熱意、理解力、実現性、提案内容との整合性等を審査する。
- (5) プレゼンテーションにおける提案書の説明及び質疑に対する回答は、本業務の実施に当たって、提案書記載の内容と同等のものとして扱うこととする。
- (6) 第一次審査及び第二次審査の総合計により審査するが、配点比率や評価基準については公開しない。
- (7) 第一次審査及び第二次審査の総合計点の最も高い者を順位第 1 位の優先交渉権者として本業務の委託契約の締結交渉を行う。ただし、順位第 1 位の者が応募資格を喪失した場合、または契約締結を辞退した場合は順位第 2 位の者を交渉権者とする。
- (8) 審査結果は大田区契約担当課に本業務の委託について推薦する事業者を選定するものであり、契約決定は契約担当課において行う。

## 13 選定結果の通知・公表

本案件の選定結果は採否に関わらず、参加事業者に対し、令和 7 年 9 月下旬頃までに書面にて通知し、大田区ホームページで最終選考結果を公表する。

なお、審査及び選定結果内容に関する質問は一切受け付けない。

## 14 契約調整

仕様書案及び優先交渉権者の提案書等の記載事項を元に、大田区契約事務規則に基づき契約を締結する。

提案書等に記載され、選定で評価した項目については、原則として契約時の仕様に反映するものとする。ただし、本業務の目的達成のため、必要最低限の範囲において契約予定業者との協議により契約締結段階において項目を追加、変更及び削除を行うことがある。

また、これにより見積額を超えない範囲で、契約内容及び契約額等の調整を行うことがある。

15 問合せ・提出先

住所	〒144-0051 大田区西蒲田七丁目 49 番 2 号 大田区社会福祉センター 3 階
所属名	大田区こども未来部子ども家庭総合支援センター開設準備室
担当者	開設準備担当 富田・武本
電話	03-6428-6893
メール	kokaso-center@city.ota.tokyo.jp