

京都市自動音声応答（ＩＶＲ）システム利用及び運用保守業務等 公募型プロポーザル 実施要項

本市では、新たな社会“Society5.0”を見据えたスマートな区役所の実現に向け、「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」を念頭にデジタルデバイドに配慮しつつ区役所業務のデジタル化に向けた取組を進めている。

本事業は、自動音声応答（以下「ＩＶＲ」という。）とショートメッセージ（以下「ＳＭＳ」という。）でのWEB 情報発信の組合せにより、簡単な操作で正確かつ豊富な情報を取得できるだけでなく、24時間365日、休日・夜間も問い合わせ可能な仕組みを構築し、行政情報の取得に係る市民の利便性向上や職員の業務負担の減少を図るものである。

本要項は、ＩＶＲシステム利用環境の提供、運用及び保守の実施、その他シナリオ作成支援等必要となる業務を適切かつ確実に遂行することができる者として、本市が指定する者（以下「サービス提供者」という。）をプロポーザル方式により選定するために必要な事項を定めるものとする。

1 業務の概要

(1) 業務名称

京都市自動音声応答（ＩＶＲ）システム利用及び運用保守業務等

(2) 業務内容

ア 別紙「京都市自動音声応答（ＩＶＲ）システム利用及び運用保守業務 仕様書」（以下「システム利用等仕様書」という。）のとおり

イ 別紙「京都市自動音声応答（ＩＶＲ）システム導入支援等業務 仕様書」（以下「導入支援等業務仕様書」という。）のとおり

(3) 提案金額の上限

金 308,000千円（ただし、令和7年度の上限は102,000千円）

※ 消費税及び地方消費税相当額を含む。

(4) 契約期間

ア：契約締結日から令和10年3月31日まで（ただし、令和8年4月1日以降については、その年度の歳出予算に減額又は削除があった場合に契約を解除する場合がある。）

イ：契約締結日から令和8年3月31日まで

(5) 仕様

別紙「システム利用等仕様書」及び別紙「導入支援等業務仕様書」のとおり

2 参加資格

- (1) 以下のア又はイのいずれかに該当し、かつ、提案するシステムについて地方公共団体（地方公営企業を含む）への導入実績がある者。ただし、導入実績には実証実験に類するものを含まない。

ア 京都市競争入札参加有資格者名簿に登録されている者（公募開始から選定結果通知の日までの期間において京都市競争入札等取扱要綱に基づく入札参加停止措置を受けていないこと）

イ 次に掲げる要件を全て満たし、自己を証明する書類を提出する者

- (ア) 地方自治法施行令第167条の4第1項各号のいずれかに該当する者でないこと
 - (イ) 地方自治法施行令第167条の4第2項各号のいずれかに該当し、3年を経過しない者及びその者を代理人、支配人その他の使用人又は入札代理人として使用する者でないこと。
 - (ウ) 民事再生法の規定による再生手続開始の申立て中又は再生手続中でないこと。
 - (エ) 会社更生法の規定による更生手続開始の申立て中又は更生手続中でないこと。
 - (オ) 個人、法人の別により課される所得税、法人税、消費税、地方消費税、市民税、固定資産税、水道料金、下水道使用料（市民税以降は京都市が課すものに限る）について未納のない者であること。
 - (カ) 役員又は支店若しくは営業所の代表者が京都市暴力団排除条例第2条第4号に規定する暴力団員等又は同条第5号に規定する暴力団密接関係者でないこと。
- (2) 複数の事業者から構成される複合事業体（いわゆるコンソーシアム）で応募する場合は、主たる事業者1社が幹事となり、本市への質問や書類の提出等は、幹事が行うこと。また、事業体を構成する全ての事業者が次の要件を満たすこと。
- ア 本公募へ単独で応募しておらず、また本公募へ応募する他の事業体を構成していないこと。
- イ (1)ア又はイに該当する者であること。

3 参加手続きについて

- (1) 関連書類の交付

プロポーザルに関する書類を、京都市ホームページ「京都市情報館」上で、次のとおり交付する。

ア 交付書類

- (ア) 京都市自動音声応答（IVR）システム利用及び運用保守業務等 公募型プロポーザル実施要項（本書）
- (イ) 参加申込書（様式1）
- (ウ) 企業概要書（様式2）
- (エ) 実績調書（様式3）
- (オ) 水道料金・下水道使用料調査同意書（様式4）

- (カ) 暴力団排除措置に係る誓約書（様式５）
- (キ) 見積書（様式６）
- (ク) 「京都市自動音声応答（ＩＶＲ）システム利用及び運用保守業務等」に係るサービス提供者選定に関する質問書（様式７）
- (ケ) 京都市自動音声応答（ＩＶＲ）システム利用及び運用保守業務 仕様書
- (コ) 京都市自動音声応答（ＩＶＲ）システム利用の導入支援等業務 仕様書
- (ク) **別表**「京都市自動音声応答（ＩＶＲ）システム利用及び運用保守業務等受託候補者選定基準（以下、**別表**「評価項目及び評価基準」という。）

(2) 参加申込書等の提出について

プロポーザルの参加を希望する者は、次のとおり、参加申込書等を郵送（書留等対面で届く方法に限る。）又は直接持参することにより提出すること。複合事業体で応募する場合、アの提出書類は幹事について作成するとともに、ア(ア)参加申込書（様式１）に複合事業体における各事業者の名称及び役割を記載した資料を添えたうえで提出すること。

ア 提出書類

- (ア) 参加申込書（様式１）
- (イ) 企業概要書（様式２）
- (ウ) その他参考書類（会社概要・経歴・沿革が分かるもの）
- (エ) 実績調書（様式３）
- (オ) 各種証明書（提出日前３か月以内に発行したもの） ※
 - ・登記事項証明書（履歴事項全部証明書又は登記簿謄本）
 - ・印鑑証明書又は印鑑登録証明書
 - ・所得税（個人の場合）又は法人税（法人の場合）、消費税及び地方消費税の納税証明書（提出日の直前２年度分又は直前２事業年度分）
 - ・市民税（個人の場合）又は法人市民税（法人の場合）、固定資産税の納税証明書（（完納が必要な直前１年度分）本市による課税がある場合に限る。）
- (カ) 水道料金・下水道使用料調査同意書（様式４） ※
- (キ) 暴力団排除措置に係る誓約書（様式５） ※
- (ク) 直近の事業年度の決算書類 ※
 - 貸借対照表、損益計算書、利益処分計算書又は損失処理計算書、親会社の連結貸借対照表（連結子会社の場合）等

※ (オ)～(ク)は京都市競争入札参加有資格者名簿に登録されている者は不要

イ 提出部数

２部（正本・副本）

ウ 提出期間

令和７年３月２６日（水）から令和７年４月９日（水）午後５時まで

※ 郵送の場合は、書留等対面で届く方法にて、提出期間内に提出先に必着のこと。

※ 持参の場合は、毎開庁日の午前９時から午後５時まで（正午から午後１時までを除く。）に事前に電話で連絡のうえ提出先に持参すること。

※ 提出期限を過ぎた場合は、いかなる理由であっても受け付けない。

※ ただし、ア(オ)の証明書については、提出期間内に提出することが困難である旨をウの期間中に本市へ申し出たうえで4月14日(月)午後5時までに提出することで、ウの期間内に提出されたものとみなす。この場合においても、ア(オ)の証明書以外の提出書類はウの期間中に提出する必要があるので留意すること。

エ 提出先

「14 問合せ先及び提出先」参照

(3) 参加資格審査及び審査結果の通知

提出された参加申込書等により参加資格の有無を確認する。その結果、参加資格の要件を満たしていないと認められた者、指定する期間内に必要な書類を提出しない者及び参加申込書等に虚偽の内容が記載されている場合は、本件プロポーザルに参加することはできない。この場合は、4月10日(木)に電話又は電子メールにより、理由を付してその旨を通知する。

(4) 参加資格審査後の取扱い

有資格者が、企画提案書提出日の時点において、参加資格の要件を満たさない場合及び提出書類に虚偽の記載をしていることが判明した場合は、参加資格がないものとしてプロポーザルへの参加は認めない。

4 質問について

本件募集内容について質問がある場合は、令和7年4月2日(水)午後5時を受付期限とし、それまでに、本市へ質問内容等を記載した質問書(様式7)を電子メール(件名を「I VRシステムに関する質問」とすること)で提出すること。提出後は必ず電話で到達を確認すること。提出先及び確認先は「14 問合せ先及び提出先」のとおりとする。対面、電話及びファックスでの質問、受付期限後の質問は受け付けない。

質問への回答は、質問者に関する情報を伏せたうえで、令和7年4月7日(月)までに京都市情報館へ掲載する。評価基準に関する質問については回答できない旨を掲載する場合がある。掲載した回答は、募集要領等を補足する効力を持つものとする。

5 企画提案書等の提出について

3(2)により参加申込書等を提出した者(3(3)により本件プロポーザルへ参加できない旨の通知を受けた者を除く。以下「提案者」という。)は、企画提案書等を書留等対面で届く方法にて、直接持参することにより提出すること。

(1) 提出先

「14 問合せ先及び提出先」参照

(2) 提出資料

ア 企画提案書(「6 企画提案書の作成要領」参照)

イ 機能要件一覧表、非機能要件一覧表

ウ 見積書(様式6)(「7 見積書及び経費内訳書の作成要領」参照)

エ 第三者認証（ISMAP、プライバシーマーク又はISMS/JIS Q 27001）を取得している場合は、その証明書の写し

※ 企画提案書及び見積書は、次のとおり整えて提出すること。

- ・企画提案書及び見積書の表紙には、商号又は名称を記載すること（複合体事業者の場合は、代表幹事業者の商号又は名称を記載すること。）
- ・見積書には、代表者の職及び氏名を記載すること。

(3) 提出数

ア 事業者名を記載したもの 10 部

イ アの電子データ（PDF形式）を格納したDVD又はCD 1 枚

(4) 提出期限

令和 7 年 4 月 1 1 日（金）午後 5 時

※ 郵送の場合は、書留等対面で届く方法にて、提出期限までに提出先に必着のこと。

※ 持参の場合は、毎開庁日の午前 9 時から午後 5 時まで（正午から午後 1 時までを除く。）に事前に電話で連絡のうえ提出先に持参すること。

※ 提出期限を過ぎた場合は、いかなる理由であっても受け付けない。

6 企画提案書の作成要領

(1) 全般的な留意事項

ア 企画提案書等の内容は見積金額の範囲内で提案者が必ず実現できる内容を記載すること。

イ 企画提案書等の内容について、その実現に必要なとなる費用はすべて提案者の負担とする。

ウ 企画提案書の様式は任意とし、その大きさ及び書き方は原則 A 4、両面横書きとする。ただし、図面等は、A 3 の用紙を A 4 の大きさに折り込むことも可。

エ 目次は、各評価項目の記載箇所がわかるように作成すること。

オ **別表**「評価項目及び評価基準」の評価項目について、評価基準の視点から、仕様書の事項をどのように実現するかをわかりやすく記載すること。記載は別表の評価項目の掲載順に行うこと。

カ 企画提案書は表紙、目次、本文から構成し、合計で 20 ページ以内で作成すること。

キ 仕様書の全面コピーや「仕様書のとおり」といった記述をしないこと。

ク 企画提案書は、専門的な知識を持たない者でも理解できるよう、極力分かりやすい表現で記載すること。理解しづらい用語や専門用語がある場合は、注釈を付記すること。

(2) 企画提案書に記載する項目

各項目について、要点をまとめて簡潔に作成すること。

ア 取組方針

業務を確実に履行するための取組方針を記載し、確実に実施できる能力があることをアピールすること。

イ システム要件

本市が定めるサービス要件を満たすことをわかりやすく記載すること。また、類似サービスに比べて特に優れている機能を有する場合や、見積金額の範囲内でサービス要件に無い機能を提案できる場合はそれらを記載すること。

ウ 運用支援

本市が行う運用に対する支援に関する考え方を記載すること。本市以外の地方公共団体での運用支援の実績がある場合は、その支援によって地方公共団体がどのような成果を得たかをアピールすること。

エ 今後の拡張性

さらなる市民の利便性向上や業務効率化に資する機能や今後の展望等がある場合は記載すること（未実装のものについても実現可能性の高いものについては記載可）。別途費用が発生する場合は、可能な範囲で参考経費を記載すること。

オ 導入までのスケジュール

契約締結から運用開始までの具体的な導入スケジュールを記載すること。

カ サポート及び保守管理体制（障害発生時の対応等）

サポート及び保守管理体制について記載すること。障害発生などのトラブル時の対応について記載すること。

キ 情報セキュリティ及び個人情報保護体制

第三者認証（ISMAP、プライバシーマーク又は ISMS/JIS Q 27001）の取得、又はそれに準じる対策を講じているか）の取得、又は それに準じる対策を講じているか。

7 見積書及び経費内訳書の作成要領

(1) 見積書

ア 見積書は、様式 6「見積書」を用いて、1(4)の契約期間中に次の利用があるものとして当該契約期間を通じての見積金額(合計額)のほか、年度ごとの見積金額を提示する。年度ごとの見積金額は、令和 7 年度は I V R 回線の利用 1 0 箇月分、I V R 導入支援、I V R システム運用支援の経費、令和 8 年度及び令和 9 年度は I V R 回線の利用 1 2 箇月で積算する。

区分	内容	数量
I V R 回線の利用	I V R 回線数	29 回線 ・ 14 回線：区支所代表電話 ・ 14 回線：区支所保険年金課 ・ 1 回線：地域自治推進室（市民窓口企画担当）
	I V R 回線での受電件数・・・① (29 回線、1 箇月の計。②③も同じ。)	約 60,800 件 ・区支所代表電話:1 回線あたり 3,000 件×14 回線 ・区支所保険年金課：1 回線あたり

		1,286 件×14 回線 ・地域自治推進室（市民窓口企画担当）：800 件×1 回線
	①のうち他の電話番号へ転送する件数・・・② （転送先は固定電話とする）	約 32,560 件 ・区支所代表電話：1 回線あたり 1,800 件×14 回線 ・区支所保険年金課：1 回線あたり 514 件×14 回線 ・地域自治推進室（市民窓口企画担当）：160 件×1 回線
	①のうちSMSを送信する件数・・・③	約 18,200 件
	②におけるIVRシステムでの受付開始から転送先での切電までの平均時間	約 6.8 分
	音声ガイダンスやSMS送信で完結する場合（①－②）におけるIVRシステムでの受付開始から切電までの平均時間	約 2 分
IVRシステム導入支援	・自動応答シナリオの作成 ・システム設定作業	IVR回線数に記載の3業務
IVRシステム運用支援	・利用実績の月次報告 ・利用実績等に基づく改善提案	IVR回線数に記載の3業務

※ 見積書の合計欄の金額（1(4)の契約期間を通じての見積金額）を、本プロポーザルにおける採点の対象とする。

イ 見積書には消費税及び地方消費税相当額を含む金額を記載する。

(2) 経費内訳書の作成

ア 経費内訳書はA4サイズ、1枚で作成する。

イ (1)の見積書の合計欄の金額の内訳を、(1)アの表の区分ごとに明示する。

ウ 区分「IVR回線の利用」の範囲は、これらを通常想定される利用に当たって必要な範囲を含めたものとする。この区分に該当する内容は締結を予定する単価契約の対象であり、その契約単価は経費内訳書に記載の単価とするため、前項の明示に当たって必ず月額基本料金、通話料、SMS送信料等の単価を内税で記載すること。

エ 区分「IVRシステム導入支援」の範囲は、IVRシステムの利用開始時における自動応答シナリオの作成とし、作成に付随する情報整理や本市へのヒアリング及びIVRシステムへの設定作業を含む。

オ 区分「IVRシステム運用支援」の範囲は、IVR回線ごとの利用実績の月次報告、

市民の利便性や本市職員の業務効率性の向上の観点からの自動応答シナリオや運用の改善提案を実施（年４回を目安）するものとする。

８ 企画提案に関するプレゼンテーション

提案者は、自らの企画提案の内容について、次のとおりプレゼンテーションを実施する。実施日時及び実施場所の具体は、４月１１日（金）午後５時までに、提案者から提出された参加申込書（様式１）に記載のメールアドレスへ電子メールで通知する。

（１）実施時期

令和７年４月１５日（火）～同月２１日（月）の間で本市が指定する日時

（２）実施場所

京都市役所会議室

（３）実施内容

ア プレゼンテーションは４５分以内で行う。まず提案者が審査員に対し企画提案の説明を３０分以内で行い、その後、審査員が提案者へ質問するのでそれに対し提案者が回答することに残りの時間で行う。

イ プレゼンテーションの出席者は５名以内とする。オンラインでの出席（傍聴を含む）はできない。

ウ 企画提案の説明は、提案者が大型モニター上に自らの企画提案書等を表示し、表示内容に関して口頭で説明する方法で行う。次項のデモンストレーションを行う場合及び審査員が求める場合を除いて、この企画提案書等以外の情報を画面又は書面で示してはならない。

エ 企画提案の説明において、提案者は大型モニター上にＩＶＲシステムの管理画面を表示し、実際の操作とそれに伴う挙動のデモンストレーションを行う。デモンストレーションは本番環境で行う必要はない。審査員はこのデモンストレーションを基に評価項目「職員の操作性」を採点する。

オ 質問及びその回答は、口頭で、１問１答形式で行う。質問の内容は事前に公表しない。提案者は、回答に当たり、企画提案の説明に用いた企画提案書等、デモンストレーション画面を大型モニター上に表示してもよい。

（４）注意点等

ア 大型モニターは、本市がパソコンとの接続ケーブル（ＨＤＭＩ－ＨＤＭＩ）と共に用意する。このモニターは横向きで使用する。

イ 大型モニター上に表示する企画提案書等について、プレゼンテーション開始時に本市が提案者へＤＶＤ又はＣＤにより電子データで渡すので、提案者はパソコンでこの電子データを読み取り、大型モニター上へ表示する。このＤＶＤ又はＣＤは「５ 企画提案書等の提出について」において本市が提案者から受領したものである。

ウ ＤＶＤ又はＣＤの電子データの読み取り等に必要なパソコンは、提案者が持参すること。

エ デモンストレーションの実施に際してインターネット環境が必要な場合は提案者

が準備すること。ただし、実施場所は通信キャリアによっては電波状況が悪く、それを理由としたプレゼンテーションの時間延長や延期はできないので注意すること。デモンストレーションは本番環境以外に、ダミーやイメージで行うこともできるが、採点はデモンストレーションの内容に応じて行う。

オ このほか、本市が会議用机、イス、電源コンセントを用意するので、提案者はプレゼンテーションの実施に当たってこれらを任意に使用できる。

カ 提案者はDVD又はCDの読み取り等以外に用いるパソコンを実施場所へ持ち込むことができる。

9 審査

(1) 審査員について

受託候補者の選定のために組織する審査委員会が、企画提案書等及びプレゼンテーションに基づき審査を行う。

(2) 審査基準について

審査基準の詳細は別表「評価項目及び評価基準」のとおりとする。

10 サービス提供者の選定方法

(1) 受託候補者の決定

前記「9 受託候補者の選定に係る審査」に基づき、企画提案書等及びプレゼンテーションの内容について審査を行い、IVRシステムの導入を適切かつ確実に遂行することができる知識、経験、十分な社会的信用及び財産的基礎を有することを前提として、応募事業者からの提出書類の内容を下記に掲げる評価項目について審査及び評価し、最も高い評価を得た者を選定する。審査員の評価点の平均点に基づき全ての提案者の順位を決定し、最も優れていた者を受託候補者（第一交渉権者）に選定する。ただし、審査員の評価点の平均点が満点の6割に満たない場合は受託候補者に選定しない。

なお、参加者が1者のみであっても、プロポーザルは成立することとする。

(2) 審査結果の通知

審査結果については、書面をもって通知する。（令和7年5月2日（金）頃に発送予定）。なお、審査結果についての異議は一切受け付けない。

(3) 受託者の決定

受託候補者と協議し、仕様等契約内容について合意した場合は、契約を締結する。

受託候補者（第一交渉権者）と協議し、合意しなかった場合は、次順位の交渉権者を新たな受託候補者として協議を行う。

(4) 選定結果の公表

京都市ホームページ「京都市情報館」において、参加した参加者の名称及び評価点を公開する。

11 契約の締結

- (1) 審査の結果、選定されたサービス提供者と契約内容に向けた詳細な仕様について協議・調整を行ったうえで、仕様書及び契約書を作成し速やかに契約を締結する。
- (2) サービス提供者と協議し、合意しなかった場合及び、サービス提供者が辞退又は資格を喪失した場合は、次点の応募者をサービス提供者とする。
- (3) 契約予定日は令和7年5月中旬頃とする。

1 2 提案書類及びその他書類の取り扱いについて

- (1) 提案書及びその他の書類（以下「提案書等」という。）の作成及び提出等の本プロポーザルに要する費用は、応募事業者の負担とする。
- (2) 提案書等が、次の事項のいずれかに該当するものは、失格となる場合がある。失格となった場合は、別途通知する。
 - ア 提出期限、提出先及び提出方法に適合しないもの
 - イ 指定する様式及び記載上の留意事項に適合しないもの
 - ウ 記載すべき事項の全部又は一部が記載されていないもの
 - エ 虚偽の内容が記載されているもの
- (3) 提出された提案書等は、返却しない。
- (4) 提出された提案書等は、サービス提供者の選定以外に参加者に無断で使用しない。
- (5) 提出された提案書等は、事業者の選定を行うに当たり必要な範囲において、複製することがある。
- (6) 提出された提案書等は公文書公開請求の対象であり、実際に請求が行われた場合は請求者へ開示することがある。この際、京都市情報公開条例第13条の規定に基づき応募者へ意見照会する場合がある。

1 3 その他

- (1) 本要項について疑義が生じた場合は、本市の解釈によるものとする。
- (2) プロポーザルに関して用いる言語は日本語、金銭の支払いに用いる通貨は円とする。
- (3) 提出期限以降における提出書類の差替え及び再提出は、明らかな誤字脱字等がある時点で、本市の承諾を得た場合を除き認めない。
- (4) 選定されたサービス提供者の提案書等の内容は特記仕様書として契約時に採用する。
- (5) 提出された書類以外に、審査に必要な書類の提出を求めることがある。
また、必要に応じて提案内容に対して本市から書面・電話等で質問することがある。
- (6) サービス提供者として選定されて以後の辞退は原則として認められない。
- (7) サービス提供者として選定された後に、サービス提供者として相応しくないと本市が判断した場合は、選定を解除することがある。
- (8) 今回の募集については、令和7年度以降の事業の準備行為として実施するものである。
今後、本事業に係る予算が成立しなかった場合は、事業を中止することもある。この場合、本市は、それに伴って生じる費用についての補償は一切行わない。
- (9) 選定された受託候補者は、サービス開始時まで、実施方法の詳細について本市と協議

のうえ、必要な準備を完了すること。

14 スケジュール

日 時	内 容
令和7年4月2日（午後5時）	質問票受付締切（4月7日までに回答）
令和7年4月9日（午後5時）	参加申込書受付締切
令和7年4月10日	参加資格の要件を満たしていないと認められた者への通知
令和7年4月11日（午後5時）	企画提案書等受付締切
令和7年4月15日～21日（予定）	プレゼンテーション
令和7年5月2日（予定）	受託候補者決定通知送付
令和7年5月中旬（予定）	契約締結
令和6年6月上～中旬（予定）	運用開始

15 問合せ及び提出先

京都市文化市民局地域自治推進室区政推進担当（担当：牧、常國）

〒604-8571

京都市中京区寺町通御池上る上本能寺前町488番地 分庁舎地下1階

Tel：（075）222-3048

Fax：（075）213-3042

E-Mail： smartkuyakusyo@city.kyoto.lg.jp