

京都市クリーンセンターへの生成 AI 自動音声応答サービスの導入業務に係る プロポーザル募集要項

1 募集趣旨

京都市では、市民サービスの向上や業務効率化を図るため、市内の家庭からクリーンセンターへ直接持ち込まれる持込ごみ（以下「持込ごみ」という。）について、令和7年5月に多くのお問合せに対応する電話対応業務のモデルケースとして、AI ボイスボットを活用した実証実験を実施した。

その結果、定型的な問合せに対して高い回答精度を達成し、AI ボイスボット導入の可能性を確認できたため、市民サービスの更なる向上及び業務全体の効率化を図るとともに、他業務への展開につなげていくため、AI ボイスボットを正式に導入するものである。

実施に当たっては、AI ボイスボット構築に関する専門的な知識や技能などが求められ、価格以外の要素が占める割合が大きく、総合的に審査する必要があることから、プロポーザル方式により事業者を選定する。

2 委託事業の概要

- (1) 委託事業名
京都市クリーンセンターへの生成 AI 自動音声応答サービスの導入業務委託
- (2) 委託事業の内容
別紙「仕様書」のとおり
- (3) 委託期間
契約締結の日から令和9年3月31日まで
- (4) 委託金額の上限

4,000,000円（消費税及び地方消費税相当額を含む。）

上記金額には、業務の提供に当たり発生する全ての費用を含むものとし、本市において成果物の検収及び保守運用期間が完了した後、受託者からの請求により支払うものとする。また、令和8年10月1日からの保守運用は6か月分（月額120,000円（消費税及び地方消費税相当額を含む。）を上限）を含めたものとするが、月の途中で稼働開始した場合は日割り算出とする。

3 参加資格

次の(1)又は(2)のいずれかに該当すること。

- (1) 京都市競争入札参加有資格者名簿に登載されていること。
 - ア 参加申込日から参加資格の確認までの期間に、京都市競争入札等取扱要綱第29条第1項の規定に基づく競争入札参加停止を受けていないこと。
 - イ 本件プロポーザルに参加しようとする個人、法人の代表者若しくは個人又は法人の代表者の委任を受けた者（以下「代表者等」という。）が、本件プロポーザルに参加しようとする他の代表者等と同一人でないこと。
 - ウ 代表者、役員、又はその使用人が刑法第96条の6又は第198条に違反する容疑があったとして逮捕若しくは送検され、又は逮捕を経ないで公訴を提起された日から2年を経過しない者でないこと。
 - エ 団体又は代表者が私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律第3条又は第8条第1項第1号に違反するとして公正取引委員会から排除措置命令若しくは課徴金納付命令を受け、同委員会から告発され、又は逮捕され、若し

- くは逮捕を経ないで公訴を提起された日から2年を経過しない者でないこと。
- (2) 前号に該当せず、かつ、次のアからケに掲げる条件を満たす者
- ア 契約を締結する能力を有しない者及び破産者で復権を得ない者でないこと。
 - 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 引き続き1年以上、当該営業を営んでいること。
 - エ 法人税又は所得税及び消費税の滞納がないこと。
 - オ 京都市の市民税及び固定資産税の滞納がないこと。
 - カ 京都市の水道料金及び下水道使用料の滞納がないこと。
 - キ 法令の規定により、当該営業について、免許、許可又は登録等が必要な場合は、当該免許、許可又は登録等を受けていること。
 - ク 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。
 - ケ 上記(1)イ、ウ、エに掲げる条件を満たすこと。

4 提出資料 ※**様式**とあるものは、別添の指定様式を使用すること。

- (1) 参加表明書 **様式**
- ア 提出期限
令和8年6月3日(水)午後5時まで
 - イ 提出方法及び提出先
「10 問合せ先及び提出先」に記載の宛先に、次のいずれかの方法にて提出すること。また、提出後に、提出した旨を電話連絡すること。
持参又は郵送等：原本1部、コピー5部
メール：電子データ1部(ただし、全てPDF形式とする。)
 - ウ その他
「3 参加資格」(2)に該当する参加希望者は、提案書の提出に、以下の書類を合わせて提出すること。
 - ・ 法人の場合は、登記事項証明書(履歴事項全部証明書又は登記簿謄本)
 - ・ 「3 参加資格」(2)エ、オを証明する納税証明書(オについては、京都市内に事業所等が所在する場合又は、固定資産を所有する場合のみ)
 - ・ 調査同意書(水道料金・下水道使用料) **様式**
 - ・ 「3 参加資格」(2)キを証明する免許等
 - ・ 京都市暴力団排除条例施行規則第7条の規定に基づく誓約書 **様式**
- (2) 実績調書、提案書及び見積書
- ア 提出期限
令和8年6月10日(水)午後5時まで
 - イ 提出方法及び提出先
「10 問合せ先及び提出先」に記載の宛先に、次のいずれかの方法にて提出すること。また、提出後に、提出した旨を電話連絡すること。
持参又は郵送等：原本1部、コピー5部
メール：電子データ1部(ただし、全てPDF形式とし、⑤についてはWord又はExcel形式でも提出すること。)
 - ウ 実績調書
様式は問わないが、大きさはA4サイズとし、AIボイスボットの導入及び

運営に関する事務を受託した実績や累計での導入実績数を記載すること。

エ 提案書及び見積書

別紙「仕様書」の内容を踏まえ、以下の資料を提出すること。様式は問わな
いが、大きさはA4サイズとし、おおむね以下の順序で構成すること。

- ① 企画提案者の概要が分かる資料（会社案内等）
- ② AI ボイスボット構築に関する企画提案（機能要件、機能拡張性を含む。）
- ③ AI ボイスボットを運用するうえでの保守、セキュリティ要件に関する内容
- ④ 本業務の実施体制
- ⑤ 機能要件等において、提案内容と仕様書の内容に相違がある場合には、その箇所と代替策の提案
- ⑥ 見積書（「2 委託事業の概要」に定める「(4) 委託金額の上限」の範囲内で、導入と保守運用に係る費用は内訳を明確にすること。また、次年度以降の運用・保守に係る経費の年間総額と内訳を示し、必要に応じて経費内訳書を付けるなど、算出根拠が分かるようにすること。）

(3) 注意事項

- ア この公募において使用する言語及び通貨は、日本語及び日本国通貨に限る。
- イ 応募書類の作成及び提出に要する費用は、全て提案者の負担とする。
- ウ 応募書類に含まれる著作権・特許権など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ものを使用した結果、生じた責任は提案者が負うものとする。
- エ 応募書類は、事業者の選定以外には、提案者に無断で使用しない。ただし委託事業者の決定の公表等に必要な場合には、京都市は書類の内容を無償で使用できるものとする。また、応募書類については、京都市情報公開条例の規定に基づき非公開とすべき箇所を除き、公開されることがある。
- オ 応募書類は、事業者の選定を行う作業に必要な範囲において、複製を作成することがある。
- カ 応募書類は、明らかな誤字脱字等で本市の承認を得た場合以外で、提出期限後の差替え及び再提出は一切受け付けない。
- キ 電子データによる提出時、容量の関係で本市側が受信できない場合がある。その場合は、「10 問合せ先及び提出先」に記載の担当者宛に連絡すること。

5 本件に関する質問期限及び回答、資料提供

質問及び回答並びに資料提供依頼は参加表明書を提出した者のみとする。

(1) 質問

ア 質問方法及び期限

令和8年6月3日（水）午後5時までに、メールの件名を「【質問】京都市クリーンセンターへの生成AI自動音声応答サービスの導入業務（事業者名）」としたうえで、「10 問合せ先及び提出先」に記載のメールアドレス宛に送付すること。送付後、電話にて送付した旨を連絡すること。

イ 質問に対する回答

令和8年6月8日（月）までに、参加表明書の提出があった者全員に対して、質問事項及びその回答をメールで通知するとともに、ホームページで公開する。回答内容については、本要項の追加又は修正とみなす。

(2) 資料提供

「1 募集趣旨」にある実証実験の際に使用した、本市が作成した本業務に係

る資料（想定 FAQ）の提供を希望する場合は、令和8年6月3日（木）午後5時までに、メールの件名を「【依頼】京都市クリーンセンターへの生成 AI 自動音声応答サービスの導入業務資料提供（事業者名）」としたうえで、「10 問合せ先及び提出先」に記載のメールアドレス宛に送付すること。送付後、電話にて送付した旨を連絡すること。

6 選定について

選定は本市職員で構成する審査委員会を設置し、審査を行う。審査に当たっては、「7 審査基準」に基づき採点を行い、基準を上回った者のうち、最も評価点が高い提案を行った者を受託候補者として決定する。

ただし、「2 委託事業の概要」に定める「(4) 委託金額の上限」を上回っている場合は、事業候補者に選定しない。

(1) プレゼンテーション

ア 実施日（予定）

令和8年6月16日（火）～18日（木）で本市が指定する日時

イ 実施場所

原則、オンラインにて実施する。対面による実施の場合は京都市役所内又は周辺の会議室で行う。

※ 詳細は、企画提案の締切日（令和8年6月10日（水））以降、メールにて連絡する。1事業者当たり30分（プレゼンテーション20分、ヒアリング10分を予定している。

ウ 参加表明者が多数の場合の取扱い

「4 提出書類」の内容（書類審査）で採点を行い、基準を上回った者のうち、原則として上位3者を対象にプレゼンテーションを行うこととする。書類審査の結果については、参加した事業者全員にメールにて通知する。

(2) 選定結果の通知

受託候補者の選定結果は、参加した事業者全員に通知するとともに、本市ホームページ（京都市情報館）上で公表する。

7 審査基準

得点が合計点（100点）の6割（60点）以上となった提案の中から順位を決定し、第1順位となった事業者を受託候補者に選定する。ただし、市内中小企業及び市内に本拠を置く団体については、得点に1.03を乗じ、その点数が、60点以上であることとする。

項目	評価項目	配点
(1) 経験及び能力・業務実績	・ AI ボイスボットの導入実績等から、業務を適切に遂行する能力が見込まれるか	10
(2) 機能要件	・ 学習済みの AI ボイスボットを構築当初から活用できるかどうか ・ 満足度の高い回答が導かれるよう、独自の工夫や特色がある提案になっているか ・ 利用者にとって利便性の高いものになっているか	50
(3) 情報セキュリティ要件	・ アクセス制御、不正プログラムやぜい弱性への対策ができるか	10

	・適切に管理する体制になっているか	
(4) 運用保守要件	・ AI ボイスボットの周知・啓発に関して良策があるか ・ 委託者側の作業負担を減らす工夫がされているか ・ 運用保守体制は整っているか	10
(5) 推進体制	・ 業務経験が十分な実施体制になっているか ・ 業務遂行に適切な人員調整・確保が期待できるか	5
(6) 費用	・ 費用の上限範囲内での提案となっているか	10
(7) 機能拡張性	・ 機能要件のほか、拡張可能な機能があるか、また、その実績を有しているか	5
合計		100

※ 参加表明者が多数の場合の取扱いは書類審査の採点とプレゼンテーションの採点の合計点（200点）の6割（120点）以上となった提案の中から順位を決定し、第1順位となった事業者を受託候補者に選定する。市内中小企業及び市内に本拠を置く団体については、得点に1.03を乗じ、その点数が、120点以上であることとする。

8 契約について

(1) 基本事項

契約書案については別紙のとおりとする。受託候補者の選定後、委託内容、契約金額等については受託候補者と協議を行い、合意に達した場合に契約を締結する。受託候補者が、契約内容に合意できない場合は、審査の結果の順位に従って協議を行う。ただし、以下の要件に該当する場合は、選定を取り消す。

- ア 応募資格を有すると偽った場合
- イ 提出書類に虚偽の記載があった場合
- ウ 委託内容経費等について協議不調の場合

(2) 契約期間

契約締結日から令和9年3月31日までとする。ただし、本格運用開始は令和8年10月中とする。

(3) 再委託について

受託事業者は、本業務の履行を第三者に委託し、又は請け負わせる場合は、事前に書面により本市の承認を得なければならない。詳細は本市ホームページ (<https://www2.city.kyoto.lg.jp/rizai/chodo/seido/seido.htm>) を参照のこと。

9 スケジュール（予定） ※日付はいずれも令和8年

内容	日程
(1) 応募受付開始、質問受付開始	5月27日（水）
(2) 質問受付、資料提供依頼及び参加表明書提出期限	6月3日（水）午後5時
(3) 質問に対する回答期限	6月8日（月）
(4) 提出書類等提出期限	6月10日（水）午後5時
(5) プレゼンテーション及びヒアリング	6月16日（火）～18日（木）
(6) 選定結果の通知	6月下旬
(7) 契約締結	(6)の後速やかに
(8) テスト運用	9月中（3週間程度の想定）
(9) 運用開始	10月中

10 問合せ先及び提出先

京都市環境政策局適正処理施設部施設管理課（担当 麻生、神農）

電 話：075-222-3964

メール：shisetsukanri@city.kyoto.lg.jp

住 所：〒604-8571 京都市中京区寺町通御池上る上本能寺前町 488 番地