

生成 AI を活用したチャットボットの構築・運用業務委託事業者募集要項

1 事業者募集の目的

区では、区民からの行政に関する問い合わせに対し 24 時間 365 日対応可能なチャットボットシステムを導入している。現行のチャットボットは、FAQ ベースの応答を前提としているため、次期チャットボットシステムは生成 AI 技術を活用し、多様な表現による質問にも柔軟に回答できるシステムを構築する。また、運用開始後においても回答ログ等の分析に基づく継続的な改善を行い、サービス品質の維持・向上を図るものとする。現行チャットボットの概要は別紙3を参照すること。

ついては、生成 AI チャットボットの専門的かつ高度な知識・経験を有する事業者を選定するため、公募型プロポーザル方式による企画提案を募集する。

2 委託業務概要

(1)業務の名称

生成 AI を活用したチャットボットの構築・運用業務委託

(2)業務内容

受託者は、生成 AI を活用したチャットボットの環境構築、初期設定及び動作検証を実施するとともに、運用開始後の運用保守、障害対応、区からの問い合わせ対応及び利用状況の分析・改善提案を行うものとする。また区が保有するデータや区公式ウェブサイトの掲載情報等を活用した回答を実現するとともに、誤回答や不適切な応答の発生を抑制するための対策を講じるものとする。

主な内容は以下のとおり。

- ア 生成 AI を活用したチャットボットの設計、初期設定及び環境構築
- イ 区が保有するデータ、ウェブサイト情報等を活用した回答生成環境の構築
- ウ 画像認識システムと連携した、粗大ごみの処分方法を回答する仕組み
- エ 動作検証及び誤回答(ハルシネーション)、誤作動対策の実施
- オ 運用開始に向けた各種テスト及び調整
- カ 運用開始後の運用保守及び障害対応
- キ 利用状況及び回答ログの分析
- ク サービス品質向上に向けた改善提案及び継続的な運用支援
- ケ 区職員からの問い合わせ対応及び技術的支援

なお、詳細については、別紙1「仕様書」及び別紙2「要求事項一覧兼対応確認表」のとおりとする。契約締結にあたり、採用された企画提案を踏まえ、仕様の詳細について協議及び調整を行う場合がある。

(3)履行期間

契約締結の日から令和9年3月31日まで

(4)提案限度価格

ア 令和8年度契約金額 4,769,000 円(消費税込)

イ 令和9年度契約金額 7,606,500 円(消費税込)

なお、年度ごとの提案額が提案限度価格を超えるものは、提案内容を無効とする。

委託予定業務については、別紙1「仕様書」参照。

令和9年度における契約は、令和9年度予算が成立し、配当を受けた後に執行する。予算が成立しない場合、区は契約を締結しないものとする。このことにより損失が生じた場合も、区は損害賠償の責

を負わないものとする。

(5)選定方式

公募型プロポーザル方式

3 実施日程(以下記載の日時は予定であり、変更が生じる場合がある。)

期間等	内容
令和8年8月5日	募集開始
8月17日	事業者からの質問票の提出期限(メール)
8月20日	区による質問票への回答(区ウェブサイト公表)
8月25日	事業者の参加申込書の提出期限(メール)
8月下旬	区からの参加資格の確認通知(メール)
9月9日	事業者による企画提案書等の提出期限(メール)
10月2日頃	一次審査(書類審査)結果通知送付
10月15日頃	二次審査(対面審査)の実施
10月中旬	受託候補者の選定結果を通知(メール、郵送)
11月上旬	契約締結

4 参加資格要件

次の条件を全て満たしていること。なお、契約締結までの間に下記資格要件を有しなくなった場合は、その時点で失格とする。

- (1) 目黒区の競争入札参加資格を有しており、東京電子自治体共同運営・電子調達サービスにおいて事業者の登録がされていること。
- (2) 地方自治法施行令(昭和22年政令第16号)第167条の4の規定に該当しないこと。
- (3) 会社更生法(平成14年法律第154号)の規定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)の規定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)の規定に基づく破産開始手続の申立てがなされていない者であること。
- (4) 目黒区競争入札参加資格者指名停止措置基準(平成2年4月1日付け目総契第740号決定)に基づく入札参加除外又は指名停止の措置を受けていないこと。
- (5) 「目黒区契約における暴力団等排除措置要綱」(平成23年7月28日付け目総契第4070号決定)の入札除外措置を受けていないこと。
- (6) 過去5年間に於いて、民間企業や地方公共団体等(独立行政法人等の公的機関を含む)で生成 AI 機能を有するチャットボットの構築・運用支援業務の実績を有すること。詳細は様式5を確認すること。
- (7) プライバシーマーク(JISQ15001)又は情報セキュリティマネジメントシステム(ISO/IEC27001(JISQ27001))の認証を受けていること。

5 参加申込の方法

(1)受付期限

令和8年8月25日(火)午後5時まで(必着)

(2)提出書類

提出書類	様式(※)	部数
① 参加申込書	様式1	各1部
② 東京電子自治体共同運営電子調達サービスの競争入札参加資格審査受付票の写し(両面)	所定様式	
③ プライバシーマーク(JISQ15001)の取得又は情報セキュリティマネジメントシステム(ISO／IEC27001(JISQ27001))認証取得を確認できる証明の写し		
④ 過去5年間の類似業務受託実績(※)	様式5	

※別紙4「提出書類の様式及び作成に関する留意事項」参照。

(3)提出方法

(2)に掲げる提出書類①から④をメール添付のうえ、提出期限までに提出すること。電子メールアドレスは「13 担当部署」を参照のこと。電子メール件名は、『【生成AIチャットボット構築業務委託】参加』とし、提出書類①から④を PDF 形式ファイルで添付すること。なお、電子メール送付後は必ず担当部署へ電話連絡し、添付書類の受領確認を受けること。提出期限を過ぎて提出された場合は参加申込を無効とする。

※ただし、通信障害等やむを得ない事情により、電子メールでの提出ができない場合は、「13 担当部署」まで事前に連絡すること。

(4) 辞退

参加申込書提出後に、提案を辞退する場合は、辞退届(様式6)に必要事項を記載し、「13 担当部署」へ電子メールにて送付すること。また、電子メール件名は、『【生成AIチャットボット構築業務委託】参加辞退』とすること。

6 質問受付及び回答

(1)質問受付期限

令和8年8月17日(月)午後5時まで(必着)

(2)提出書類

(様式2)質問票

※質問の趣旨を箇条書きで簡潔に記入すること。

(3)提出方法

(2)に掲げる質問票をメール添付のうえ、提出期限までに提出すること。電子メールアドレスは「13 担当部署」を参照の上、送付後は必ず電話連絡し、受領確認を受けること。電子メール件名は、『【生成AIチャットボット構築業務委託】質問』とすること。質問票はファイル形式を変更せずに添付すること。

(4)回答日

令和8年8月20日(木)

受付期間中の質問全てに回答した一覧を作成し、区公式ウェブサイトで公開する。類似する質問は、まとめて回答を作成することがある。なお、質問者名については明かさない。

(5)留意点

電話などによる個別の質問や再質問には応じない。ただし、質問内容に疑義が生じた場合は、担当部署から質問者へ電話又は電子メールにより問い合わせを行うことがある。

7 企画提案書等の提出

(1)提出期限

令和8年9月9日(水)午後5時まで(必着)

提出期限までに企画提案書等が到達しなかった場合は、参加辞退とみなす。

(2)提出書類

別紙4「提出書類の様式及び作成に関する留意事項」を参照し作成すること。

提出書類	様式	備考
① 企画提案書(表紙)	様式3	・社名あり、社名なしの2種類を作成すること。
② 企画提案書(提案内容)	任意様式	
③ 要求事項一覧兼対応確認表	別紙2	
④ 業務実施体制	様式4	
⑤ 価格提案書	任意様式	

(3)提出方法

(2)に掲げる提出書類①から⑤をPDF形式ファイルでメール添付のうえ、提出期限までに提出すること。メール件名は『【生成 AI チャットボット構築業務委託】提案資料』とし、宛先は「13 担当部署」参照の上、電子メール送付後は必ず電話連絡し、書類の受領確認を受けること。なお、データ容量が大きいなど一度で送信ができない場合は、複数のメールに分けて送信すること。

※ただし、通信障害等やむを得ない事情により、電子メールでの提出ができない場合は、「13 担当部署」まで事前に連絡すること。

8 審査方法、選定基準及び結果通知

区が設置する生成 AI を活用したチャットボットの構築・運用業務委託事業者選定委員会(以下「選定委員会」という。)において一次審査及び二次審査を行う。

各選定委員の採点を合計し、委員数で割った平均点により順位を決定し、第1順位となった事業者を受託候補者として選定する(評価点が別に定める最低基準点を超える場合に限る。)。なお、主な審査項目及び評価の視点は下表のとおりとする。

【主な審査項目・評価の視点】

	審査項目	評価の視点
書類審査	企画提案書(全般)	要点がまとまっており、分かりやすい内容になっているか。
	提案内容の 的確性・実現性	提案内容が具体的かつ実現可能な内容になっているか
		実施体制が信頼できるものになっているか
		自治体の特性と区の課題を理解し、解決策が明確に示されているか
		独自の提案があるか、創意工夫がある提案となっているか

	審査項目	評価の視点
(二次審査)	提案内容の将来性	将来的にサービス機能の拡張が期待できるか
	サービス品質・信頼性	利用者にとって分かりやすい画面設計、デザインになっているか
		行政情報を正確に案内できる仕組みがあるか
		生成 AI による誤った回答を生成する対策が示されているか
	業務遂行能力	運用を通じ、品質改善が見込める提案となっているか
		サービスにおける制約条件が示されているか
	拡張性	事業者と区の双方でシステムのメンテナンスができるか
		LLM や生成 AI 技術の進化に対応できる構成であるか
提案説明(二次審査)	実績	類似事業の受託実績の内容及び件数
	提案金額	提案金額の設定に努力が見られるか。
	提案内容の信頼性・実現性	業務に対する高度な知見や業務運用ノウハウを感じられるか
		提案内容について、能力・経験に基づく裏付けが確認できるか
		導入手順・運用開始後の管理方法・改善提案などが明確か
	ツールの操作性	利用者が直感的に操作しやすいか
		曖昧な表現でも、質問の意図を捉えた回答を導く仕組みとなっているか
	業務への意欲	業務に対する意欲や熱意を感じられるか
		長期的な協力関係が期待できるか
	説明力、コミュニケーション能力	提案内容について、分かりやすく具体的に説明しているか 質問に対する応答が迅速、明快かつ的確か

(1)一次審査(書類審査)

ア 概要

企画提案書等に基づき、上記各審査項目の観点から書類審査を行い、二次審査参加事業者を3社程度選定する。別紙2「要求事項一覧兼対応確認表」における必須項目を満たした事業者のみ一次審査の対象とする。

イ 一次審査結果の通知

令和8年10月2日(金)予定(メールにより通知)

(2)二次審査(ヒアリング審査)

ア 概要

項番7により提出された企画提案書等の内容について、対面によるヒアリング審査を実施し、提案内容の実現性、有効性について評価を行う。

当日のプレゼンテーションは30分程度とし、選定委員会から25分程度のヒアリングを行う。

プレゼンテーションでは、提案内容の説明に加えチャットボットのデモンストレーションを実施すること。デモンストレーションの実施時間は 15 分程度を目安とし、実際の利用場面を想定した操作及び質問への回答例を示すこと。デモンストレーション及びプレゼンテーションは、別紙1仕様書で求めるプロジェクトリーダーが行うこと。

なお、本区職員との打合せは全て日本語で行うため、日本語で対応できる者を配置すること。

イ 二次審査実施日予定

令和8年10月15日(木)頃に実施を予定している。会場、時間等の詳細については、二次審査対象者選定後に通知する。

ウ 受託候補者選定結果の通知

令和8年10月中旬に、自己の結果のみを各提案者にメールにて通知する。

(3) 評価が同点となった場合の措置

一次審査及び二次審査の合計の評価が同点となった場合は、価格の評価が高い順に受託候補者等を選定する。その場合においても評価が同点の場合は、選定委員会で合議の上、順位を決定する。

9 受託候補者が辞退等した場合の措置

受託候補者が辞退した場合若しくは失格となった場合又は協議が不調となり契約成立が見込めないと区が判断した場合は、次点者と協議を開始する。その場合においても、次点者と協議が不調となり契約成立が見込めないと区が判断した場合などは、選定委員会で合議の上、取扱いを決定する。

10 選定結果の公表

選定結果については、令和8年10月中旬以降に区公式ウェブサイト上で公表する。

11 契約の締結等

- (1) 選定された受託候補者との協議が整った場合は、地方自治法施行令第167条の2第2項に規定する随意契約にて、契約締結することを原則とする。
- (2) 受託候補者が辞退又は特別な理由により受託候補者と契約できない場合は、次点者と協議を行い、協議が整った場合には、地方自治法施行令第167条の2第2項に規定する随意契約にて、契約を締結する。
- (3) 委託仕様書は、本要項及び企画提案書等をもとに協議を行い、作成する。なお、受託候補者選定後、予算等の事情により委託内容について、仕様書内容の調整を行う可能性がある。
- (4) 契約締結時期は令和8年11月を予定している。

12 注意事項

- (1) 提出書類に虚偽の記載をした場合には、提案を無効にするとともに、虚偽の記載をした者に対して指名停止の措置を行うことがある。
- (2) 提出書類の作成及び提出並びにプレゼンテーション等に係る費用は、提出者の負担とする。
- (3) 提出書類の提出後において、記載内容の変更は認めない。一次審査及び二次審査は、期限までに提出された資料を用いて行う。また、様式4に記載した配置予定の業務担当者は、原則として変更することができない。ただし、病欠、退職等極めて特別な場合により変更を行う場合には、同等以上の者であるとの区の了解を得ることとする。
- (4) 提出書類の著作権は区に帰属する。
- (5) 提出書類は返却しない。また、提出書類は提出者に無断で目的外に使用しない。

- (6)提出書類は、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。
- (7)区は、選定された企画提案書の内容に拘束されない。したがって、受託候補者に選定されたことをもって、提案した全ての内容や提案した金額による契約・仕様を保証するものではない。契約・仕様内容については、別途協議を行う。提案のあった単価または経費についても、その金額を保証するものではなく、その金額を上限として協議し、決定する。
- (8)本プロポーザルに関し、参加者は担当部署以外の関係者と接触を図ってはならない。
- (9)提案書は本件に係る審査結果を公表後、結果の如何に関わらず、開示請求があった場合は、目黒区情報公開条例(平成12年12月目黒区条例第58号)の趣旨に則し、原則全部開示とする。したがって、全部開示されることを前提に、独自ノウハウ等の開示されることで法人等に明らかに不利益になる事項及び受託している実務実績については、(様式7)「提案内容に関する不開示希望部分・理由の疎明書」に記載のうえ提出すること。
- なお、不開示部分についての最終判断は区で行うため、必ずしも疎明書に記載されたすべての部分が不開示になるわけではない。
- (10)提案書には、参加者名、人名及び参加者名を類推できるような記載をしないこと。例えば、会社のロゴマーク、施設、社員(職員)の経歴、写真などがこれに当たる。また、特段指定するもの以外に固有名詞などの記載や個人を識別できるような写真の掲載は控えること。なお、そのような記載があった場合には提案書を受理しない場合がある。
- (11)(様式7)「提案内容に関する不開示希望部分・理由の疎明書」には、法人名、提案書の該当ページ、不開示を希望する部分、具体的な理由、目黒区情報公開条例上の該当条文を明記すること。
- なお、提案内容に関する不開示希望部分・理由の疎明書の提出があった場合は、目黒区情報公開条例第15条第1項に規定する任意的意見聴取において、意見書の提出があったものとみなすが、疎明書の提出時と変化がないか等再度、状況の確認をする場合がある。
- (12)この要項に定めるもののほか、必要な事項については選定委員会が別に定める。
- (13)提案内容に含まれる特許権、実用新案権、意匠権、商標特権等の日本国および日本国以外の国の法令に基づき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一切の責任は、提案事業者が負うものとする。

13 担当部署(各種書類提出先)

〒153-8573 東京都目黒区上目黒二丁目19番15号

目黒区 企画経営部 DX戦略課(総合庁舎本館4階)

電話:03(5722)9245 メールアドレス: jyoho06@city.meguro.tokyo.jp

担当:和田(わだ)、澁川(しぶかわ)

以 上