

音声認識技術を活用した各種相談 電話予約受付業務委託 長期継続

募 集 要 項

「音声認識技術を活用した各種相談電話予約受付業務委託 長期継続」の企画提案を募集します。

この業務に応募される事業者は、必ずこの「募集要項」及び「仕様書」をお読みください。

【担当部署・お問合せ先】

大阪市北区中之島1丁目3番20号（市役所4階北側）
大阪市民政局区政支援室区行政制度担当 森川・小池・三上
TEL 06-6208-7321 FAX 06-6202-7073
Eメール ca0003@city.osaka.lg.jp

1 案件名称

音声認識技術を活用した各種相談電話予約受付業務委託 長期継続

2 業務内容に関する事項

(1) 業務目的

大阪市が実施する各種相談の予約受付において、ICTの活用が困難な市民でも利用できるよう、音声認識技術を活用することにより、デジタル化を推進するとともに、市民サービスの向上や職員の負担軽減となることを目的とする。

(2) 業務内容等

「仕様書」のとおり

(3) 事業規模（契約上限額）

総額 金69,220,135円（消費税及び地方消費税含む。）

令和7年度：10,161,092円

令和8年度：20,844,368円

令和9年度：20,844,368円

令和10年度：17,370,307円

※契約の締結は、各年度の大阪市予算原案の議決を前提とする。

(4) 契約期間

契約締結日 ～ 令和11年1月31日

(5) 履行場所

本市指定場所

(6) 費用負担

受注者が業務を遂行するにあたり必要となる経費は、契約金額に含まれるものとし、発注者は、契約金額以外の費用を負担しない。

3 契約に関する事項

(1) 契約の方法

大阪市契約規則の規定に基づき委託契約を締結する。契約内容は、仕様書及び企画提案書類に基づき、発注者と協議の上決定する。

なお、契約の締結に際して、応募書類に虚偽又は不実の記載があった場合は、契約締結をしない。これに加えて、大阪市競争入札参加停止措置要綱に基づく停止措置を講じることがある。また、本市が被った損害について、賠償請求を行うことがある。

(2) 委託料の支払い

委託料は、業務完了後、業務委託報告書に基づく発注者の検査を経て、受注者の請求により支払うこととする。ただし、業務の完了前に、既履行部分に相応する業務委託料相当額について、部分払を請求することができる。なお、この請求は、月1回を越えることができない。

(3) 契約書案

「業務委託契約書（案）」のとおり

(4) 契約保証金

①契約保証金…免除

②保証人…不要

(5) 再委託について

「仕様書」のとおり

(6) その他

委託契約締結後、当該契約の履行期間中に受注者が大阪市契約関係暴力団排除措置要綱に基づく入札等除外措置を受けたときは、契約を解除する。

4 応募資格

次に掲げる要件のすべてに該当する者は、公募型プロポーザルに参加することができる。

- (1) 地方自治法施行令第167条の4の規定に該当しない者であること。
- (2) 宗教活動や政治活動を主たる目的とした団体ではないこと。また、特定の公職者（候補者を含む）または政党を推薦、支持、反対することを目的とした団体ではないこと。
- (3) 大阪市競争入札参加停止措置要綱に基づく停止措置を受けていないこと。
- (4) 大阪市契約関係暴力団排除措置要綱に基づく入札等除外措置を受けていないこと及び同要綱別表に掲げるいずれの措置要件にも該当しないこと。
- (5) その他、公共の福祉に反する活動をしていないこと。
- (6) 令和7・8・9年度大阪市入札参加有資格者名簿に業務委託種目「10 情報処理 01 情報処理 01 システム企画・開発」及び「10 情報処理 01 情報処理 02 システム運用・保守」で登録していること。
- (7) 事業者が共同体を結成して申請する場合は、次の要件をすべて満たしているときに限り可能とする。
 - ①全体の意思決定、管理運営等に責任を持つ共同体の代表者を決め、その者が提案書の提出を行うこと。なお、代表者は、業務の遂行に責任を持つことのできる事業者とすること。
 - ②応募申請書類提出後、代表者及び共同体を構成する事業者（構成員）の変更は認めない。
 - ③代表者は、上記（1）から（6）までの要件をすべて満たしていること。
 - ④構成員は、上記（1）から（5）までの要件すべてに加え、次に掲げる要件のいずれかを満たしていること。
 - ア 令和7・8・9年度大阪市入札参加有資格者名簿（委託）に登録されている者であること。
 - イ 令和7年4月1日現在、引き続いて1年以上営業を行っており、かつ納税義務者にあつては、直近2箇年の消費税及び地方消費税、市町村民税及び固定資産税を完納していること（ただし、新型コロナウイルス感染症緊急経済対策における税制上の措置を受けている場合は、この限りではない）。
 - ⑤代表者とならない事業者にあつては、代表者に代表権を委任する旨が記載されている委任状を提出すること。

⑥申請書の提出時に共同体の協定書（様式自由）の写しを併せて提出すること。なお、協定書には、それぞれの事業者の役割分担及び活動割合が詳細かつ明確に記載されていること。

⑦単独で応募した事業者は、共同体の構成員となることはできない。

⑧各構成員は、複数の共同体の構成員となることはできない。

5 スケジュール

・ 公募開始	令和 7 年 6 月 25 日
・ 事前質問受付締切	令和 7 年 7 月 2 日
・ 質問回答	令和 7 年 7 月 8 日
・ 参加申請関係書類の提出期限	令和 7 年 7 月 28 日
・ 参加指名通知	令和 7 年 8 月 1 日（予定）
・ 企画提案書の提出期限	令和 7 年 8 月 8 日
・ プレゼンテーション審査	令和 7 年 8 月（予定）
・ 選定結果通知	令和 7 年 9 月上旬（予定）
・ 契約締結・業務開始	令和 7 年 9 月上旬（予定）
・ 業務完了	令和 11 年 1 月 31 日

6 応募手続き等に関する事項

（１）質問の受付

ア 受付期間

令和 7 年 7 月 2 日（水）17 時 30 分までとする。ただし、持参する場合、令和 7 年 7 月 2 日（水）までの土日を除く、9 時から 17 時 30 分（12 時 15 分から 13 時までを除く。）の間とする。

締切以降の質問については受け付けない。

イ 提出方法

質問は、「質問票」（様式 1）に記入のうえ、大阪市民政局区政支援室区行政制度担当まで持参またはメール（ca0003@city.osaka.lg.jp）、FAX（06-6202-7073）にて提出すること。ただし、メール又は FAX で提出する場合は、確認の連絡をすること。

ウ 回答

令和 7 年 7 月 8 日（火）までに大阪市ホームページにて回答する。

（２）参加申請手続き及び参加資格決定通知

ア 提出期間

公募開始から令和 7 年 7 月 28 日（月）まで

イ 提出書類

(ア) 公募型企画競争参加申出書（様式 2）

(イ) 申出内容誓約書（様式 3）

※共同体での参加の場合、各構成員分提出すること。

共同体での申請の場合、下記も併せて各構成員分提出すること。ただし、令和7・8・9年度大阪市入札参加有資格者名簿（委託）に登録されている者については、下記(ウ)～(ケ)を省略できるものとする。

(ウ) 委任状（様式4）

(エ) 協定書（様式自由）

(オ) 登記事項証明書（現在事項証明書、全部事項証明書のいずれでも可。提出日前3箇月以内に発行された最新の情報を反映したもの：写し可）（任意団体等で法人登記がない場合は、定款その他の規約）

(カ) 印鑑証明書（提出日前3箇月以内に発行：写し不可）

(キ) 使用印鑑届（様式5）

(ク) 税務署が発行する消費税及び地方消費税の納税証明書（提出日前3箇月以内に発行されたもの：写し可）（税務署の様式その3、その3の2、その3の3、その1のいずれかの様式で提出すること。様式その1により提出する場合は、直近2箇年分の納税が確認できること。）。ただし、非課税で本証明書が提出できない場合は、その旨を記載した理由書を提出すること。

(ケ) 直近2箇年の市町村民税並びに固定資産税の納税証明書（提出日前3箇月以内に発行されたもの：写し可）。ただし、営業が2年未満の者もしくは非課税で本証明書が2箇年分提出できない場合は、その旨を記載した理由書を提出すること。

※上記(ク)及び(ケ)について、新型コロナウイルス感染症緊急経済対策における税制上の措置により納税の猶予がある場合は、その旨確認できる書類を提出すること。

※申出書類の作成及び提出にかかる費用は、申出者の負担とする。

ウ 提出部数

1部

エ 提出方法

持参・送付は問わない。

ただし、持参する場合は、公募開始日から令和7年7月28日（月）までの土曜、日曜、祝日を除く、9時から17時30分（12時15分から13時までを除く。）に限り受け付ける。送付により提出する場合は、前もって担当部署（本募集要項1ページに記載。以下同じ。）に電話連絡のうえ、配達までの過程の記録が確認できる方法により行うこととし、期限内に必着のこと。なお、電子メールによる提出はできない。

オ 提出場所

大阪市民政局区政支援室区行政制度担当

※住所等は、本募集要項1ページに記載。

※持参する場合は、事前に持参日時を電話で連絡調整すること。

カ 参加資格決定通知

令和7年8月1日（金）付け（予定）で、参加指名通知書をメールにより交付する。

7 企画提案書の提出及びプレゼンテーション

(1) 提出書類

① 企画提案書 7部（社名入り1部、社名なし6部）

※別紙1「企画提案書作成要項」の指示に基づき作成すること。

※社名なしの企画提案書については、提案事業者を特定できないよう、申請団体の商号又は名称（略称を含む）、同団体の所在地、電話番号及びFAX番号、代表者氏名（副代表や理事長、副理事長など当該団体の代表者たる立場を有する者の氏名を含む。）等をマスキングすること。

② 企画提案書のPDFデータ 2部（社名入り1部、社名なし1部）

③ 経費見積書 1通（様式自由）

- ・経費見積書については、年度ごとの積算を添付のうえ、総額の見積書を提出すること。
- ・年度ごとの積算及び総額について、それぞれの事業規模（契約上限額）を超えないこと。
- ・架電数などの利用量による従量課金サービスにより料金の変動する場合においても、発注者は本契約額を超える支出や、別途契約による支出は行わないため、当該料金を見込んだ積算とすること。
- ・契約については、原則として、提示された見積額により締結する。ただし、本市との協議により企画提案内容の変更を行った場合については、この限りではない。

（2）提出方法

紙書類の提出について、持参・送付は問わない。

ただし、持参する場合は、公募開始日から令和7年8月8日（金）までの土曜、日曜、祝日を除く、9時から17時30分まで（12時15分から13時までを除く。）に限り受け付ける。送付により提出する場合は、前もって担当部署に電話連絡することとし、期限内に必着のこと。

また、企画提案書のPDFデータについては、電子メールにて提出すること。送付後には、担当部署に電話で確認を行うこと。

（3）提出期限

令和7年8月8日（金）17時30分まで

（4）提出場所

大阪市民局区政支援室区行政制度担当

※住所等は、本募集要項1ページに記載。

※持参する場合は、事前に持参日時を電話で連絡調整すること。

（5）プレゼンテーション日時通知

電子メールにより通知する。

（6）プレゼンテーション審査

①開催日…令和7年8月（予定）

②開催場所…大阪市役所本庁舎会議室またはWeb会議ツール（予定）

③留意事項

- ・プレゼンテーションで使用する資料は企画提案書のみとする。
- ・プレゼンテーションは、原則として、提案書に記載の業務責任者が行うこととする。
- ・プレゼンテーション内容及び議事について、正確に記録するため録音または録画を行う場合がある。

8 審査方法及び審査基準

別紙2「審査方法及び審査基準」による。

9 失格

参加者が次のいずれかに該当した場合は、失格として審査対象から除外する。

- (1) 選定委員に対して、直接、間接を問わず、故意に接触を求めた場合
- (2) 企画提案内容又は提案の意思について、他の参加者と相談を行った場合
- (3) 優先交渉権者が決定するまでの間に、他の参加者に対して意図的に企画提案内容を開示した場合
- (4) 企画提案書等に虚偽又は不実の記載があった場合
- (5) 企画提案書又はプレゼンテーションの内容が、本募集要項、「仕様書」及び別紙1「企画提案書作成要項」に示す基準や内容を大きく逸脱している場合（例：記述のない評価項目がある、白紙である等）
- (6) 契約上限額を超える提案があった場合
- (7) その他選定結果に影響を及ぼすおそれのある不正行為を行った場合

10 選定結果の通知

選定結果は、電子メールにてすべての参加者に通知するとともに、大阪市ホームページに掲載する。

11 その他

- (1) 企画提案書の作成に要する費用は、参加者の負担とする。
- (2) 採用された企画提案書は、「大阪市情報公開条例（平成13年大阪市条例第3号）」に基づき、非公開情報（個人情報、法人の正当な利益を害する情報等）を除いて、情報公開の対象となる。
- (3) すべての企画提案書は返却しない。
- (4) 提出された企画提案書は、審査・業者選定の用以外に応募者に無断で使用しない（大阪市情報公開条例に基づく公開を除く）。
- (5) 期限後の提出、差し替え等は認めない。
- (6) 事務所所在地など申請内容等に変更が生じた場合は速やかに報告すること。
- (7) 契約の締結は、優先交渉権者決定後速やかに行うものとする。ただし、採用された企画提案について、必要に応じて本市との協議により内容を変更することがある。
- (8) 参加申請後に大阪市競争入札参加停止措置要綱に基づく停止措置又は大阪市契約関係暴力団排除措置要綱に基づく入札等除外措置を受けた者の公募型プロポーザル参加は無効とする。

企画提案書作成要項

1 企画提案書の様式

企画提案書の構成については「2 企画提案書の項目」を盛り込み、様式の指定がある部分は様式を用いること。用紙はA4サイズを使用して作成し、提案書の総ページ数（表紙、様式1～3、サンプル等参考資料を含む。）は30ページ以内とすること。30ページを超えた場合は、内容評価点の減点の対象となる、又は評価しないことがあるので十分注意すること。

企画提案書は、紙資料について、1部は表紙に社名を入れ、6部は表紙・内容とも社名等なし※で作成し、企画提案書の提出期限までに提出すること。また、併せて、PDFデータ化したものを、電子メールにて提出すること。

※提案事業者を特定できないよう、申請団体の商号又は名称（略称を含む。）、同団体の所在地、電話番号及びFAX番号、代表者氏名（副代表や理事長、副理事長など当該団体の代表者たる立場を有する者の氏名を含む。）等をマスキングすること。

2 企画提案書の項目

企画提案書は、「仕様書」や別紙2「審査方法及び審査基準」の内容を踏まえて、次の項目について記述すること。ただし、1事業者（共同体での申請の場合は、1共同体）につき1案とする。

(1) 趣旨・目的（様式なし）

本業務に対する考え方、方針、目的、全体像等を具体的に記載すること。

(2) 実施計画（様式なし）

本業務を達成するための実施計画について作業工程やスケジュールを具体的に記載すること。

(3) 具体的な業務にかかる提案（様式なし）

各種相談の予約受付業務のAIによる音声認識技術を活用した自動化を実施するうえでの、具体的な実施方法を示すこと。なお、それぞれの項目について、実施にあたってのアピールポイントも含めて記載すること。

なお、提案にあたっては、AIによる音声認識技術をどう活用するのかなどソリューション面のアピールもさることながら、その前提として、「仕様書」（本体・別紙）に記載のある各種相談の現状（どういった属性の市民による利用・申込が多いのかといった傾向等）や現行の予約受付システムの課題（予約不成立・誤予約の多発等）をふまえ、それら現状・課題の認識・分析に裏打ちされた課題解決策を盛り込んだ提案とすること。

よって、ソリューションの局面である【予約受付システム】【シナリオ】についても、相談の利用を希望する市民の利便性・市民サービス（とりわけ予約不成立・誤予約の回避）に直接的に関わるものであることを念頭に置き、上記の現状・課題の認識・分析に照らし、仕様書別紙3に記載する現行システムにおける課題・その具体例を十分に認識したうえで

の提案とすること。

【予約受付システム】 予約受付システムの概要について

【シナリオ】 シナリオの流れについて

【予約管理システム】 予約管理システムの概要について

(4) 業務実施体制表（企画提案書 様式1）

(5) 令和2年度以降の同種又は類似業務の実績調書（企画提案書 様式2）

(6) 配置予定スタッフの経歴・従事業務調書（企画提案書 様式3）

その他、効果的な実施内容、手法等について、本業務の目的に資する範囲で、独自のアイデアがあれば積極的に記述すること。

3 経費見積書

企画提案書に記載した業務実施に係る見積額（消費税等を含む。）を、具体的な内訳又は工程ごとに分けて、年度ごと及び総額について、提案者の見積書様式にて提出すること。

- ・年度ごとの積算及び総額について、それぞれの事業規模（契約上限額）を超えないこと（いずれかが契約上限額を上回っている場合には、選定しない。）。
- ・架電数などの利用量による従量課金サービスにより料金変動する場合においても、発注者は本契約額を超える支出や、別途契約による支出は行わないため、当該料金を見込んだ積算とすること。
- ・契約については、原則として、提示された見積額により締結する。ただし、本市との協議により企画提案内容の変更を行った場合については、この限りではない。

以 上

審査方法及び審査基準

1 優先交渉権者選定方法

「音声認識技術を活用した各種相談電話予約受付業務委託 長期継続」公募型プロポーザル募集要項に記載の参加資格要件を満たす提案者を対象に、企画提案書及びプレゼンテーション内容を審査して、提案内容の評価点（各選定委員の平均）が合格最低点を満たし、かつ最も高い提案者を優先交渉権者として選定する。

2 審査方法

提案者から提出のあった企画提案書及び別途実施するプレゼンテーションについて、次表（提案内容評価表）に基づき、審査を行う。

審査の結果、次項に述べる評価点が合格最低点を満たし、かつ最も高い提案者を優先交渉権者候補とし、選定委員から意見を受けたうえで、優先交渉権者を決定する。

なお、複数の提案者の評価点が同点となった場合は、提案内容評価表の次の項目の順に点数を比較し、当該項目の評価点の総和が高い者を優先交渉権者とし、これも同点である場合はくじ引きにより優先交渉権者を決定する。

- ①業務内容に関する提案
- ②業務の理解度
- ③業務の実行力

（提案内容評価表）

評価項目		審査内容	項目点	加重	評価点
業務の理解度		本業務の意図、目的及び趣旨を十分に理解した企画提案となっているか。	5	3	15
		各種相談の現状や現行の予約受付システムの課題を十分に理解した企画提案となっているか。	5	5	25
業務の実行力	実施計画及び実施体制の妥当性	本業務の実施計画について、作業工程の計画性や実施手順に妥当性はあるか。	5	2	10
		業務実施体制について、業務を適切に実施するために必要な経験等を有するスタッフの配置体制が確保されているか。	5	2	10
	習熟度	過去に同種又は類似する事例に取り組んだ実績があるか。	5	2	10
	積算の妥当性	費用の積算根拠に妥当性はあるか。また、業務遂行が困難となる積算になっていないか。	5	2	10
業務内容に関する提案		【予約受付システム】 各種相談の現状や現行の予約受付システムの課題の認識・分析に裏打ちされた課題解決に資する合理性・具体性・妥当性・確実性及び利用者の視点に立った利便性はあるか。	5	6	30
		【シナリオ】 各種相談の現状や現行のシナリオの課題の認識・分析に裏打ちされた課題解決に資する合理性・具体性・妥当性・確実性はあるか。	5	6	30

評価項目	審査内容	項目点	加重	評価点
	【予約管理システム】 予約管理システムについて、合理性・具体性・妥当性・確実性及び管理者の視点に立った効率性はあるか。	5	2	10
合計点				150

3 評価基準

(1) 評価点の考え方

評価点は、次に述べる「各評価項目の点数」に「項目加重」を乗じ、それらを合計することにより算出する。評価点の満点は 150 点とする。

(2) 各評価項目の点数

企画提案書及びプレゼンテーションの内容について、選定委員が各評価項目を採点する。選定委員が事業実施に必要十分と判断する提案内容であれば基準点数の「3 点」とし、これと比べて非常に高いレベルの提案は「5 点」、高いレベルの提案は「4 点」、低いレベルの提案は「2 点」、非常に低いレベルの提案は「1 点」として、5 段階で評価する。

(3) 項目加重の設定

各評価項目の重要度に応じて、項目加重を設定する。このとき、すべての評価項目が「5 点」である場合に評価点が満点となるように、項目加重を設定する。

(4) 合格最低点

合格最低点は、評価点の満点の 60 パーセントとする。

(5) その他

各評価項目について企画提案書に記述がない、又は「仕様書」及び募集要項の別紙 1「企画提案書作成要項」に示す基準・内容を大きく逸脱している場合は、失格とし、採点しない。

また、企画提案書の総ページ数が、別紙 1「企画提案書作成要項」に記載のページ数の上限を超えて提出した提案者は、評価点から 5 点減点する。