

伊丹市 AI チャットボット更新事業
公募型プロポーザル実施要領

令和 8 年 5 月

伊丹市総合政策部

経営戦略室デジタル戦略課

1. 事業概要

(1) 事業名

令和8年度伊丹市 AI チャットボット更新事業(以下、「本事業」という。)

(2) 目的

本市では、市民の利便性を高めるため、開庁時間に縛られない 24 時間 365 日対応可能な問い合わせ手段として令和 2 年度に AI チャットボット(シナリオ型)を導入し、一定の市民サービス向上を図ってきたが、令和 8 年 9 月末に現行システムのサービス終了が決定している。

サービス終了に伴い、生成 AI エンジンが活用されたサービスに更新することで、ホームページの情報を網羅的に学習させ、多様な質問への自動応答が可能となり、市民の利便性向上と、問い合わせ対応業務の効率化、市政情報の伝達力向上を目的とする。

(3) 事業内容

本事業では、上記の目的実現のために、AI チャットボットの導入・構築、職員向けの操作マニュアルの作成(職員への説明を含む)、AI チャットボットの運用・保守業務を行うこと。

詳細は「伊丹市 AI チャットボット更新事業調達仕様書」に記載

(4) 事業期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

ただし、AI チャットボットの本番利用開始は令和8年10月1日とし、サービス利用料は同日から発生するものとする。

また、本番利用開始の 1 か月程度前には試行運用環境を提供すること。

翌年度以降の契約については、協議の上決定する。

2. 予定価格総額

提案価格は、以下に示す各年度別の提案上限価格を超えてはならない。

また、令和9年度(見込額)については、評価の参考として提示を求めるものであり、本プロポーザルにより契約を確約するものではないことに留意すること。

(1) 令和8年度

本事業の提案上限額(予定価格)は、1,760,000 円(消費税及び地方消費税を含む)とする(内訳は以下のとおり)。

【内訳】(想定価格)

構 築 費 1,320,000 円(税込)

サービス利用料(保守含む) 440,000 円(税込)

※この金額は、初期導入費用(構築費等)および、令和8年10月1日から令和9年3月31日までの6ヶ月間の使用料の総額とする。

※従量課金制を採用している事業者は、「伊丹市 AI チャットボット更新事業仕様書」の6.本サービスの要件の2. 前提条件を参照の上、一定の伸び率を勘案して試算すること。

(2)令和9・10年度（見込額）

令和9・10年度に継続して利用する場合に必要な経費（令和9年4月1日～令和11年3月31日）の合計額とする。

1,540,000 円(税込)

※ただしサービス利用料(保守含む)以外に必要な経費がある場合は明記すること。

3. 参加資格要件

本プロポーザルに参加できる者(提案者となろうとする者)は、次に掲げる事項を満たす者でなければならない。

- (1) 伊丹市入札参加資格者名簿に登載されている者。または令和8年度伊丹市入札参加資格者名簿に登載されていない者については、伊丹市入札参加資格制限基準又は伊丹市入札参加停止基準に抵触していないこと。
- (2) 伊丹市入札参加資格制限基準に基づく入札参加資格制限又は伊丹市入札参加停止基準に基づく入札参加停止措置を受けていないこと。
- (3) 地方自治法施行令(昭和22年政令第16号)第167条の4第1項各号に規定に該当していないこと。
- (4) 国税又は地方税を滞納していないこと。
- (5) 会社更生法(平成14年法律第154号)に基づく更生手続き開始の申し立てがなされていないこと。
- (6) 伊丹市暴力団排除条例(平成24年伊丹市条例第4号)第2条第1号から第3号までに掲げる者に該当しないこと。
- (7) 本プロポーザルに関する提出書類について、故意に虚偽の記載をしていないこと。
- (8) プライバシーマークまたは情報セキュリティマネジメントシステム(ISO/IEC 27001 または JIS Q27001)等の第三者認証を取得、または同等のセキュリティの企画を取得していること。なお、再委託先がある場合は、再委託先を予め明らかとし、再委託先も(1)～(6)の条件を満たしていること。
- (9) 政府情報システムのためのセキュリティ評価制度(ISMAP)の認証を取得していること。もしくは、利用しているクラウドプラットフォームの事業者のサービスが同様の認証を取得していること。
- (10) 過去5年間(令和3～7年度)に、地方公共団体に対して、次に掲げる同種または類似の

サービス導入を元請けとして履行した実績を有する者であること。

ア 同種サービス:今回提案しようとしているサービスと同一のもの。

イ 類似サービス:今回提案しようとしているサービスの旧バージョン(提案バージョン以前のもの)、または生成 AI 機能のないチャットボットなど。

4. スケジュール

日程については以下を予定している。

- (1) 公 募 開 始 : 令和8年5月 8日(金)
- (2) 質 問 受 付 締 切 : 令和8年5月15日(金)正午まで
- (3) 質 問 回 答 : 令和8年5月21日(木)
- (4) 参加申込書の提出 : 令和8年5月26日(火)正午まで
- (5) 参加資格結果通知 : 令和8年6月 1日(月)
- (6) 企画提案書等締切 : 令和8年6月 8日(月)正午まで
- (7) 第一次審査結果通知 : 令和8年6月16日(火)
- (8) 第 二 次 審 査 : 令和8年6月23日(火)
- (9) 第二次審査結果通知 : 令和8年6月26日(金)

5. 質問の受付及び回答

- (1) 提出期限:**令和8年5月15日(金) 正午まで(必着)**
- (2) 提出方法:質問書(様式1)により、「14.担当部署(問い合わせ先)」宛てにメールで提出。
提出する際の件名は次のとおりとし、電話にて送達確認をすること。
件名:伊丹市 AI チャットボット更新事業 質問(事業者名)
※本市セキュリティの関係でメールの到達に時間を要することがあるため、時間に余裕を持って送付すること。なお、本市がメールを受信した時間を到達時間とする。
質問書以外の様式や、電子メール以外の方法で提出された質問に対しては回答しない。
- (3) 回答日:令和8年5月21日(木)
- (4) 回答方法:質問者の名称等を伏せて、質問内容及び回答を本市ホームページに掲載するとともに、質問書に記載の電子メール宛てに送付する。
- (5)備考:提出された質問書が、次の①～④に該当する場合、回答は行わない。
 - ① 所定の様式「質問書(様式1)」を利用していない。
 - ② 参加者名、質問の対象となる資料名・頁・項番等の記載がない。
 - ③ 質疑以外(意見等)が記載されている。
 - ④ 質問内容に参加者を特定する、もしくは推測できる記載がある。

6.参加申込書の作成及び提出

(1) 参加申込時提出書類

提出書類、様式	提出部数、留意事項等
参加申込書(様式2)	電子媒体1部
導入実績調書(様式3)	電子媒体1部
納税証明書(写)	電子媒体1部 ※滞納が無いことを証明できる書類 国税通則法施行規則(昭和三十七年大蔵省令第二十八号)別紙第9号書式(その3の3)、「法人税」及び「消費税及び地方消費税」について、未納税額のない証明用で発行日から3か月以内のもの ※伊丹市内に本店又は営業所を有する場合は、伊丹市税の納税証明書も必要 ※伊丹市入札参加資格者名簿に登載されている場合は、提出不要とする。
登記事項証明書(写)	電子媒体1部 ※商業・法人登記の登記事項証明書(全部事項証明書) ※伊丹市入札参加資格者名簿に登載されている場合は、提出不要とする。
情報セキュリティマネジメントシステム等の第三者認証の認定書(写)	電子媒体1部 ※「3.参加資格要件」(8)(9)を証する書類
「伊丹市契約等からの暴力団排除に関する要綱」に基づく誓約書(様式7-1)	電子媒体1部 ※再委託先がある場合は、様式7-2についても提出すること

(2) 提出期限等

提出期限:令和8年5月26日(火)正午まで(必着)

提出方法:参加表明用の様式により、「14.担当部署(問い合わせ先)」宛てにメールで提出。

提出する際の件名は次のとおりとし、電話にて送達確認をすること。

件名:伊丹市 AI チャットボット更新事業 参加(事業者名)

本市セキュリティの関係でメールの到達に時間を要することがあるため、時間に余裕を持って送付すること。なお、本市がメールを受信した時間を到達時間とする。

(3) 企画提案参加資格の通知について

「3.参加資格要件」に適合するとされた者に限り、本プロポーザルに参加することができる。

審査結果は、令和8年6月1日(月)に参加申込書(様式2)に記載された電子メール宛に通

知する。

(4) 参加申込後の辞退について

参加申込書を提出後、都合により参加を辞退することになった場合は、速やかに辞退届(様式4)を提出すること。

提出方法:「14.担当部署(問い合わせ先)」宛てにメールにて提出。

件名は次のとおりとし、電話にて送達確認すること。

件名:伊丹市 AI チャットボット更新事業 辞退(事業者名)

7.企画提案書等の作成及び提出

提案者は企画提案書等の作成において、本事業の目的達成のために、仕様書等に詳細の記載がない部分に関しても、提案者自身の知見と専門性を活かして、効果的かつ効率的な提案を行うこと。

(1) 提出書類

提出書類の作成要領・留意事項等は、別添2「伊丹市 AI チャットボット更新事業企画提案書等作成要領」参照のこと。

提出書類、様式	提出部数、留意事項等
企画提案確認書(様式5)	電子媒体1部
企画提案書(様式任意)	電子媒体1部 ※項目は別添2「伊丹市AIチャットボット更新事業企画提案書等作成要領」2-1(2)に従うこと。
伊丹市AIチャットボット更新事業に係る価格見積書(令和8年度分)(様式6-1)及びその内訳(様式自由)	電子媒体1部 ※システムの導入費用及び月額利用料等の内訳を明記
伊丹市AIチャットボット更新事業に係る価格見積書(令和9・10年度分)(様式6-2)及びその内訳(様式自由)	電子媒体1部 ※月額利用料等の内訳を明記
参考資料(約款・サービス利用規約等)(様式任意)	電子媒体1部 ※約款または利用規約等があれば添付

(2) 提出期限等

提出期限:**令和8年6月8日(月)正午(必着)**

提出方法:「14.担当部署(問い合わせ先)」宛てにメールにて提出。

提出する際の件名は次のとおりとし、電話にて送達確認すること。

件名:伊丹市 AI チャットボット更新事業 企画提案(事業者名)

本市セキュリティの関係でメールの到達に時間を要することがあるため、時間に余裕を持って送付すること。なお、本市がメールを受信した時間を到達時間とする。

8. 第一次審査

提案者が3者を超える場合は、提出された企画提案書等に基づく一次審査を行い、得点の高い者から最大3者を二次審査の対象とする。

本件は、内部委員で構成されたプロポーザル審査会を設置し、審査する。

なお、第一次審査はプロポーザル審査会による内部審査のため、提案者は出席しない。

審査基準は提案内容と価格点を主とし、配点は以下のとおりとする。

(1) 評価内容

① 企画提案の内容・実施体制評価(180点/200点)

・審査基準

(内訳)

	項目	基準	配点
基礎項目	会社概要・基本方針	<ul style="list-style-type: none"> 企業概要、経営成績について簡潔に紹介しているか。 本事業の理解度等 	20
	導入実績等	<ul style="list-style-type: none"> 同種または類似事業の導入実績の内容、件数等 	
	構築スケジュール/体制	<ul style="list-style-type: none"> 利用開始までと利用開始後に区分して、必要な作業項目とそのスケジュールについて、本市と提案事業者の役割分担を明確にしたうえで、具体的な案を示しているか。 本事業を確実に実施・履行するための体制をわかりやすく示しているか。 契約や事業のプロジェクトマネージャー及び主な担当者氏名と、その主な実績について示しているか。 	
重点項目	ユーザインターフェース	<ul style="list-style-type: none"> 画面構成(レイアウト)がわかるように実際の入力画面の画像等を用いて視覚的にわかりやすく示し、操作手順を簡潔に説明すること。 利用者のパソコンやタブレット端末、スマートフォン等の利用可能な動作環境を示しているか。 正答率向上に寄与する機能や工夫について示しているか。 	84
	サービスの特徴	<p>「伊丹市 AI チャットボット更新事業調達仕様書」に示された要件を満たしたうえで、次の項目について審査員による採点を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> AI モデルの信頼性の根拠、正答率や自然言語 	

	<ul style="list-style-type: none"> 処理の精度 ・ 多言語対応とその精度 ・ 管理画面(操作性、利用状況の把握等) ・ その他、本事業の成果をより高めることが期待できる機能の有無等 	
セキュリティ	<ul style="list-style-type: none"> ・ システム監視や、アクセスログの保存などの体制を示しているか。 ・ セキュリティの対策方針について示しているか。 ・ 契約終了後の記憶媒体の廃棄等の取り扱いについて示しているか。 ・ サービスを提供するデータセンターの詳細を示しているか。 ・ その他、提案サービスに係る情報セキュリティに関する考え方を示しているか。 	56
構築支援/保守・運用サポート内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 導入時(環境構築時)の本市の作業内容と、運用開始後のサポート内容を具体的に示されているか。 ・ 運用開始後に対応できる問合せ等の内容、利用時間、方法等について示しているか。 ・ 障害発生時の対応について体制を示しているか。 	
追加提案	<ul style="list-style-type: none"> ・ 仕様書の加点項目が示されているか。 	20

② 価格評価(20点/200点)

価格点 = 20 × (提案中の最低価格 ÷ 提案事業者の価格)

※価格はそれぞれ令和8年度と令和9・10年度の金額の和とする。

(2) 結果通知日: 令和8年6月16日(火)

(3) 通知方法: 参加者全員に書面(電子メール)で通知する。

9. 第二次審査

第一次審査を通過した提案事業者に対し、第二次審査として、提出された企画提案書等に基づくプレゼンテーション審査及びデモンストレーション審査を実施する。

提案内容に関する提案事業者による説明と、プロポーザル審査会によるヒアリング等をするので、提案事業者は以下のとおり参加すること。

(1) 実施日程等

① 実施日 : 令和8年6月23日(火) ※時間は別途指定

- ② 実施場所：Web 会議形式(Cisco Webex)
- ・プレゼンおよび質疑は Web 会議システム「Cisco Webex」で実施する。
 - ・前日までに本市より招待メールの送付を行う。
 - ・プレゼン(デモ含む)の進行にあたっては、提案システムを実際に構築する際のプロジェクトマネージャーが中心となり説明を行うこと。
- ③ 実施方式：別表(審査項目)に基づき、プロポーザル審査会において審査を行う。
- ④ 時間配分
- ・持ち時間は60分とし、時間配分はプレゼンテーション(デモンストレーション含む)30分、質疑30分とする。
 - ・提案事業者は提出した企画提案書に基づき、プレゼンテーション(デモンストレーション含む)及び質疑応答を行う。
 - ・質疑に対し実際の操作画面で説明できるよう準備しておくこと。

⑤ 審査基準及び配点

次の審査基準及び配点に基づき、企画提案書等及び、企画提案書に基づくプレゼンテーションの内容を総合的に評価し、最も高い評価を得た提案事業者を優先交渉権者、次点の者を次点交渉権者として選定する。なお、応募者が1者の場合、企画提案内容に係る審査の結果価格点を除く評価で6割以上の得点を取得できたとき、その1者を優先交渉権者とする。

(1) 評価内容

- ① 企画提案書並びにそれに基づくプレゼンテーション、デモンストレーションによる評価(200点/220点)

- ・審査基準
(内訳)

	項目	基準	配点
基礎項目	会社概要・基本方針	<ul style="list-style-type: none"> ・ 企業概要、経営成績について簡潔に紹介しているか。 ・ 本事業の理解度等 	20
	導入実績等	<ul style="list-style-type: none"> ・ 同種または類似事業の導入実績の内容、件数等 	
	構築スケジュール/体制	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用開始までと利用開始後に区分して、必要な作業項目とそのスケジュールについて、本市と提案事業者の役割分担を明確にしたうえで、具体的な案を示しているか。 ・ 本事業を確実に実施・履行するための体制をわかりやすく示しているか。 ・ 契約や事業のプロジェクトマネージャー及び主な 	

		担当者氏名と、その主な実績について示しているか。	
重点項目	ユーザインターフェース	<ul style="list-style-type: none"> 画面構成(レイアウト)がわかるように実際の入力画面の画像等を用いて視覚的にわかりやすく示し、操作手順を簡潔に説明すること。 利用者のパソコンやタブレット端末、スマートフォン等の利用可能な動作環境を示しているか。 正答率向上に寄与する機能や工夫について示しているか。 	84
	サービスの特徴	<p>「伊丹市 AI チャットボット更新事業調達仕様書」に示された要件を満たしたうえで、次の項目について審査員による採点を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> AI モデルの信頼性の根拠、正答率や自然言語処理の精度 多言語対応とその精度 管理画面(操作性、利用状況の把握等) その他、本事業の成果をより高めることが期待できる機能の有無等 	
	セキュリティ	<ul style="list-style-type: none"> システム監視や、アクセスログの保存などの体制を示しているか。 セキュリティの対策方針について示しているか。 契約終了後の記憶媒体の廃棄等の取り扱いについて示しているか。 サービスを提供するデータセンターの詳細を示しているか。 その他、提案サービスに係る情報セキュリティに関する考え方を示しているか。 	56
	構築支援/保守・運用サポート内容	<ul style="list-style-type: none"> 導入時(環境構築時)の本市の作業内容と、運用開始後のサポート内容を具体的に示されているか。 運用開始後に対応できる問合せ等の内容、利用時間、方法等について示しているか。 障害発生時の対応について体制を示しているか。 	
	プレゼンテーションによる評価	<ul style="list-style-type: none"> 本事業の目的をよく理解したプレゼンテーション・提案内容となっているか 	

追加提案	・ 仕様書の加点項目が示されているか。	20
------	---------------------	----

② 価格評価(20点/220点)

価格点 = $20 \times (\text{提案中の最低価格} \div \text{提案事業者の価格})$

※価格はそれぞれ令和8年度と令和9・10年度の金額の和とする。

※第1次審査での点数は持ち越さない。

※追加資料の提出は認めない。

10. 審査結果

第2次審査後の審査結果(順位・得点)については、令和8年6月26日(金)に各提案事業者宛に、メールで通知する。また、本市ホームページでも公表する。

11. 失格事項

本プロポーザルの提案者又は提出された企画提案書等が、次のいずれかに該当する場合は、失格する。

- (1) 企画提案書等の作成形式、提出方法、提出先、提出期限が本要領に適合していないとき。
- (2) 見積書の金額が前記2. に示した金額(予定価格)を超過しているとき。
- (3) 企画提案書等の提出期限後に価格見積書の金額を訂正したとき。
- (4) 提案事業者が前記3. を満たしていないとき、または虚偽の申請を行い、参加資格を得たとき。
- (5) 第一次審査通過後、第二次審査に出席しなかったとき
- (6) 提案内容が別添1「伊丹市 AI チャットボット更新事業調達仕様書」に記載している要件(加点項目については除く)を満たさないとき。

12. 契約

(1) 契約内容

選考された優先交渉権者と本市の間で速やかに提案内容を確認する場を設け、協議するものとする。なお、優先交渉権者と協議が整わない場合は、次点交渉権者と協議を行う。

(2) 契約締結

詳細の協議が整い次第、すみやかに随意契約の手続きを行うものとする。その際、手続きにおいて使用する言語は日本語とし、通貨は日本国通貨とする。その他の条件は、以下のとおりとする。

ア 支払いは、原則サービス利用月の末日締め翌月末支払いとする。

イ 契約保証金の取り扱いについては、伊丹市契約に関する規則(平成3年伊丹市規則第

37号)第24条または第25条による。

ウ その他、必要な事項は別途協議するものとする。なお、契約の際には、改めて見積書を提出すること。

13. その他留意事項

- (1) 本件に関して知り得た本市のシステム等に関する一切の内容及び情報を、本事業の目的以外に使用したり、第三者に開示したり、漏洩しないこと。
 - (2) 提出期限後の書類の差し替え及び再提出は認めない。
 - (3) 提出書類に虚偽の記載をした場合は、当該書類を無効とするとともに、入札参加停止措置を行うことがある。また、提案書等の提出後、その内容について不明点等があった場合、本市より質問する可能性があるが、そこで虚偽の回答をした場合も同様とする。
 - (4) 提出書類は返還しないととも、プロポーザル以外の用途には提出者に無断で使用しない。
 - (5) 参加辞退後は、いかなる理由があっても再参加は認めない。辞退届を提出しても、これを理由として今後不利益な取り扱いをすることはしない。
 - (6) 書類の作成、提出及びその説明に係る費用は、提出者の負担とする。
 - (7) 提案審査の質疑にて、提案価格内で「実施する」と回答した内容は必ず実現すること。
 - (8) 管理技術者、担当技術者は、原則として変更できないものとする。ただし、やむを得ない理由により変更する必要がある場合には、市と協議のうえ決定するものとする。
 - (9) 伊丹市情報公開条例に基づく公開請求があった場合は、原則として公開の対象文書となる。ただし、公開により、その者の権利、競争上の地位その他利益を害すると認められる情報は非公開となる場合があるため、この情報に該当すると考える部分がある場合には、あらかじめ文書により申し出ること。
- なお、本プロポーザルの受託候補者選定前において、決定に影響が出るおそれのある情報については、契約締結後の公開とする。
- (10) 災害・感染症等不測の事態により、本実施要領の手続き等の一部を変更する必要があることを許容すること。その場合は、別途、提案事業者へ通知するものとする。
 - (11) 本要領に規定されていない事項が発生した場合は、本市と協議のうえ、決定するものとする。

14. 担当部署(問い合わせ先)

伊丹市総合政策部経営戦略室デジタル戦略課

伊丹市千僧1丁目1番地

電話番号 072-784-8019(直通)

E-mail digi-st@city.itami.lg.jp

以上