

消費生活相談電話に係るボイスボットを活用した受付業務委託 企画提案書作成要領

1 企画提案の趣旨と留意点

仕様書に示す委託内容を踏まえ、提案者の知識と経験を活用して、将来的な相談者の利便性向上と、相談員の電話対応の効率化を図るための実証が最大限の成果を上げるための提案を行うこと。

- (1) 各項目の記載内容について、「仕様書」に示す要求事項を上回る内容を提案する場合は、そのポイントが明確に分かるように記載すること。
- (2) 県の要求事項と相違する内容を提案する場合は、理由を付したうえで、その相違点が明確に分かるように記載すること。
- (3) 仕様書に記載されていない項目において追加の提案や将来に向けた提案を行う場合は、提案書の最後に「追加提案」「将来の展望」などとして記載すること。
- (4) 委託契約書案の内容は原則として変更しないが、条項の付加及び除外の必要がある場合には、提案書の最後に「委託契約約款の変更」として、変更案の内容を明示すること。但し、提案はあくまで事業者案の位置づけであり、変更の可否については県が判断する。

2 提出様式

提案書の表紙は別紙様式2の企画提案書表紙を用いることとし、社名・代表者名を記載して代表印を押印するとともに、連絡先となる代表担当者の所属・氏名・連絡先電話番号・メールアドレスを記載すること。

3 記載事項

- (1) 提案書は、仕様書に記載している各業務に照らして、提案評価採点表に記載されている評価項目については、項目順にもれなく記載すること。

また、評価項目を参考に、特に以下の内容に留意して記載すること。

ア 相談者（利用者）が快適に通話することができ、相談者の発話した内容が確実に記録されるか。

イ 将来的に相談者（利用者）の利便性の向上につながる提案がなされているか。

ウ 相談員への転送時に、相談者の発話した内容を端末に簡単かつ確実に表示することができるか。相談員が情報を参照しやすくするための提案がなされているか。

エ ボイスボットの利用に関する問い合わせや、不具合発生時のそれぞれの連絡先が明確になっており、迅速な対応が担保されているか。

オ 将来的に相談員の負担軽減につながる提案がなされているか。

カ 実施期間・作業工程・人員体制は委託内容を実現するのに十分なものが示されているか。

キ ボイスボットを利用したシステム全体の導入及び運用保守に係る費用が適切に計上されているか。

ク 官公庁や民間企業等におけるボイスボットの十分な導入実績があるか。

ケ 次年度以降のボイスボットの運用に向けた発展的な提案があるか。

コ 受付情報の利用者制限が適切になされているか。

サ 情報セキュリティの確保に必要な認証等を得ているか、その他の情報セキュリティ対策が十分になされているか。

(2) 留意事項

ア 提案書の様式は原則 A4 横書きとすること。

イ 提案書を評価する者が特段の専門的な知識や業務に関する知識を有していない者でも評価が可能な提案書を日本語で作成し、目次を付けること。なお、必要に応じて、用語解説などを添付すること

ウ 提案内容についてより具体的・客観的な詳細説明を行うための資料を添付書類として提案書に含めることができる。

エ 提案書には可能な限り提案者が推察できるような社名、ロゴ、商品名は表記しないこと。ただし、提案者が別途サービスやソフトウェアを調達し提供する場合の商品名についてはこの限りではない。

オ 以上の提案書の構成、様式及び留意事項に従った提案書でないと判断した場合には、提案の評価が低くなる可能性がある。

カ 提案書の内容について、県から補足資料の提出や補足説明等を求める場合がある。この場合、プレゼンテーション実施前の県が指定する期限までに提出すること。

(3) 見積書(様式は任意)

金額は、本業務に係る経費の全てを含めて見積もること。また、項目ごとの金額内訳が確認できるようにすること。

4 提出方法

受付期間内に電子メールにて下記アドレスあて提出すること。提出方法はダウンロード先の情報をメールで送付する方法でも構わないが、県側でダウンロードが不可能であった場合には、改めて提出方法を協議すること。

また、企画提案書等を提出したメールの送信後には、必ず下記の電話あて開庁時間内に受信確認の連絡をすること。

(1) 受付期間

令和7年6月20日（金）から令和7年7月4日（金）17時までに必着

(2) 提出先

埼玉県県民生活部消費生活課 総務・企画調整担当

電話 048-830-2930

E-mail a2930-02@pref.saitama.lg.jp

※ 開庁時間は平日の8時30分から17時15分

5 提案書作成に要する費用、取扱い等

(1) 提案書の作成に要する費用は、提案者の負担とする。

(2) 採用された提案書は、埼玉県公開条例に基づき、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) 提案書等の全ての提出された書類は返却せず、県の文書保存期間経過後に廃棄する。

(4) 提出された提案書は、審査・受託者選定の用途以外に応募者に無断で使用しない（県情報公開条例に基づく公開を除く。）。

(5) 提案書等の期限後の提出、期限後の差替えは認めない。

6 見積書記載における留意事項

(1) 見積書に係る文書に使用する言語並びに通貨は、日本語及び日本国通貨に限る。

(2) 見積金額は、当該業務に係る経費の全てを見積もること。

(3) 見積書には、課税事業者であるか免税事業者であるかを問わず、見積もった契約希望金額の110分の100に相当する金額の合計を入札書に記載すること。

(4) 落札予定者決定にあたっては、入札金額に100分の10に相当する額を加算した額（当該金額に1円未満の端数があるときは、その端数金額を切り捨てた金額）を契約金額とする。

7 企画提案の無効

次の各項目のいずれかに該当する企画提案書の提出は無効とする。

- (1) 提案書及び見積書等が所定の日時を過ぎて到着したとき
- (2) 見積書の金額その他企画提案書の主要な事項の記載が確認し難いとき
- (3) 企画提案書表紙に代表者印の押印がないとき
- (4) 同一の参加者が二つ以上の企画提案書を提出したとき
- (5) 参加資格のない者が提案したとき
- (6) 上記に掲げるもののほか、県が著しく企画提案の趣旨に反すると判断したとき

8 企画提案応募の辞退

企画提案書の提出後、やむを得ない事情により応募の辞退を行う場合には、様式第6号の応募辞退届を提出すること。なお、応募辞退届の提出後は、いかなる理由があっても本件企画提案への再応募は認めない。

以上