

令和8年度障害福祉サービス事業所等問合せ自動応答システム導入・利用に係る 企画提案募集要領

1 事業目的

障害福祉制度を学習した生成 AI 連携チャットボットを導入・年間利用し、事業者からの制度や手続などの一般的な問合せに 24 時間いつでも対話形式で自動応答可能とすることで、問合せ対応等サービスの向上と事業者職員の業務省力化を図る。

2 募集の内容

(1) 契約の名称

令和8年度障害福祉サービス事業所等問合せ自動応答システム利用料

(2) 契約の内容

「基本仕様書」のとおり

《業務の概要》

入力された問合せの文脈や意味をとらえ、的確な回答を導くことができる RAG を活用した対話型の生成 AI 連携チャットボットを契約する。AI が生成する回答には、回答生成の根拠として採用したドキュメント名及びリンクを出典として表示するとともに、回答精度に不安がある場合は、回答できる情報がない旨を伝えることができる機能を有するものとする。

(3) 契約形態

「契約書（案）」に基づく利用契約とする。

(4) 契約の期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

(5) 提案上限額

2,090,000 円を上限とする（消費税及び地方消費税を含む）。

(6) 契約保証金

愛知県財務規則第 129 条の 2 により、契約金額の 100 分の 10 以上の額とする。

ただし、愛知県財務規則第 129 条の 3 に該当する場合は、全部又は一部を免除する。

※免除要件に該当しない場合、2（4）で示す契約締結日までに当該額を県へ支払うことが必須となる。

(7) 利用料の支払

事業完了後の精算払いとする。

3 応募資格

応募の資格者は法人その他の団体とし、以下のすべての要件を満たすものとする。

- ①愛知県の物品の製造等に係る愛知県競争入札参加資格者名簿（令和6・7年度）に登録されている者（愛知県競争入札参加資格者名簿（令和8・9年度）に登録申請予定（名簿登載日：令和8年5月1日（金））である者を含む。）であること。
- ②事業実施に必要な法令に基づく許認可又は届出がされていること。
- ③「愛知県会計局指名停止取扱要領」に基づく指名停止を受けていないこと。

- ④宗教活動や政治活動を目的とする団体でないこと。
- ⑤「愛知県が行う事務及び事業からの暴力団排除に関する合意書」(平成24年6月29日付け愛知県知事等・愛知県警察本部長締結)に基づく排除命令を受けていないこと。
- ⑥地方自治法施行令(昭和22年政令第16号)第167条の4の規定に該当するものでないこと。
- ⑦国税及び地方税に滞納がないこと。

4 応募方法

(1) 応募書類の作成

「企画提案書作成要領」による。

(2) 提出期限

令和8年3月12日(木)午後5時まで(必着)

(3) 提出方法

持参、郵送(配達証明に限る)又は宅配便(配達証明されるもの)のいずれかとする。(電子メール及びFAXによる提出は不可。)

※持参の受付は、土・日・祝日を除く平日午前9時から午後5時までとする。

※郵送及び宅配便の場合は、期限までに確実に到着するように留意すること。

(4) 提出先

愛知県福祉局福祉部障害福祉課障害福祉事業所支援室事業所指導第一グループ

住 所：〒460-8501 名古屋市中区三の丸三丁目1番2号

電 話：052-954-6317

(5) 応募に関する問合せ

応募に関する問合せは「質問書(別紙様式1)」によるものとし、令和8年3月4日(水)午後5時まで電子メールでのみ受け付ける。

なお、件名に「障害福祉サービス事業所等問合せ自動応答システムの企画提案について(事業者名)」と記入すること。

問合せに対する回答は、令和8年3月6日(金)を目途に、質問者宛てに電子メールで返信するほか、愛知県福祉局福祉部障害福祉課のwebサイトに掲載する。ただし、問合せ内容が質問者固有の内容である場合、回答はwebサイトに掲載しない。

(6) 留意事項

ア 企画提案の内容は企画から事業完了に至るまでの一切の業務とする。

イ 企画提案は、1者につき1案とする。

ウ 提出された企画提案書等の書類は返却しない。

エ 企画提案の審査は契約の相手方を選定するための手続であり、事業の実施においては企画提案の内容を最低限の内容とし、県と受託者が協議して実施内容を決定する。

5 提案の審査方法・選定等

(1) 審査方法

第1次審査(書類審査)で優秀な5案を選定した後、第2次審査(プレゼンテーション審査)を行い、最も優れている企画提案を提出した提案者を業務委託先として選定す

る。なお、応募数が5案以下の場合は、第1次審査は実施しない。

また、プレゼンテーションを中止し、別の審査方法による場合は、県から提案者（第1次審査を行う場合にあつては第1次審査通過者）に対し、別途その旨を連絡する。

(2) 審査及び選定基準

最優秀企画提案の選定については、以下の項目について評価し、総合的な審査を行う。

ア 事業評価項目

(ア) 事業実施体制に関する事項

- ・使用開始初期の導入支援サポートが充実しており、職員がスムーズに利用を開始できる支援体制となっているか。
- ・問合せ窓口が常設されているなど、職員からの問合せに対して迅速に対応できることができるか。
- ・過去5年以内に行政機関でAIチャットボットの導入実績があるか。

(イ) システムの基本機能に関する事項

- ・画面レイアウトは利用者にとって見やすい・使いやすい画面構成となっているか。
- ・生成AIを活用することで柔軟で精度の高い回答を作成することができるか。
- ・事実に基づかない回答生成を防ぎ、正答率を高めるための具体的な提案や仕組みはあるか。

(ウ) 管理機能に関する事項

- ・利用ログのデータや統計など、システムの運用状況は容易に把握できるか。
- ・職員の負担軽減に寄与する機能や工夫点はあるか。

(エ) 運用・保守に関する事項

- ・セキュリティ面で、具体的かつ十分な措置及び対応方法が講じられているか（サイバー攻撃・不正アクセス対策等）。
- ・障害が発生したときの対応が明確に示されているか。
- ・制度改正や報酬改定が頻繁に行われることを理解しており、システムのアップデート等に適切に対応することとなっているか。

(オ) 経費積算に関する事項

- ・経費の積算は妥当かつ経済的で提案内容とバランスが取れているか。

イ 社会的取組項目

(ア) 環境に配慮した事業活動

(イ) 障害者等への就業支援

(ウ) 認知症に対する理解促進

(エ) 男女共同参画社会の形成

(オ) 仕事と生活の調和

(カ) その他

(3) 第1次審査結果の通知

審査結果は、通過者及び落選者ともに、令和8年3月16日（月）までに電子メールで通知する。

(4) 第2次審査の実施及び結果の通知

第1次審査通過者には、審査結果と同時に、第2次審査の日程等詳細を電子メールで

通知する。

ア 日程

令和8年3月下旬

※詳細は第1次審査通過者へ別途通知

イ 実施方法

Microsoft Teams によるオンラインでの実施

1者あたり15分間のプレゼンテーションを実施し、その後5分間の質疑応答を行う。

ウ 結果の通知

審査結果は、最優秀企画提案者及び落選者ともに電子メールで通知する。

エ その他

(ア) 選定委員会は非公開とし、審査の経過等、審査に関する問合せには応じない。

(イ) 第2次審査でのプレゼンテーションは、事前に提出した企画提案書によって行うこととする。企画提案書提出後の資料の差し替え及び追加資料の提出は、一切認めない。

(ウ) 第2次審査に参加しない者（指定した時間に遅刻した場合を含む。）については、企画提案を取り下げたものとみなす。

(5) 契約

受託者と提案上限額で交渉の上、契約する。なお、契約が不調に終わった場合は、次点の者と交渉する。

6 個人情報の保護

提案者の名前、住所等の個人情報は、愛知県において厳重に管理し、本公募以外の目的には、使用しない。

7 特記事項等

この契約による業務を実施するために個人情報を取扱うに当たっては、愛知県が定める「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

8 その他

(1) 契約書、企画提案書等に使用する言語及び通貨は、日本語及び日本国通貨とする。

(2) 企画提案に要するすべての費用は提案者の負担とする。

(3) 企画提案書提出後に辞退する際は、辞退届（別紙様式2）を速やかに提出すること。

(4) 次の各号に該当した場合、提案者は失格になる場合がある。

ア 提出書類に明らかな不備、虚偽の内容がある場合

イ 県職員又は企画競争関係者に対して、企画競争に係る不正な接触の事実が認められた場合

ウ 提案者が業務委託に係る競争入札等参加停止を受けることとなった場合

9 スケジュール（予定）

令和8年3月 4日 (水)	応募に関する問合せの締切
令和8年3月 6日 (金)	問合せに対する回答掲載
令和8年3月12日 (木)	企画提案書提出期限
令和8年3月16日 (月)	第1次審査結果通知
令和8年3月下旬	第2次審査
令和8年4月 1日 (水)	契約締結
令和9年3月31日 (水)	事業完了
令和9年4月	完了確認
令和9年5月	利用料の支払

10 問合せ先

【担 当】愛知県福祉局福祉部障害福祉課障害福祉事業所支援室事業所指導第一グループ

【住 所】〒460-8501 名古屋市中区三の丸三丁目1番2号 (愛知県庁西庁舎1階)

【電 話】052-954-6317 (ダイヤルイン)

【F A X】052-954-6920

【メールアドレス】shogai@pref.aichi.lg.jp