「AI 傾聴窓口「はちココ」システム導入・利用」 公募型プロポーザル募集要項

1 適用範囲

この要項は、AI傾聴窓口「はちココ」システム導入・利用（以下「本業務」という。）のプロポーザル方式による事業者選定にあたり、必要となる事項及び手続き等に適用する。

2 目的

本業務は、孤独・孤立状態にありながら支援ニーズを抱え、必要な支援につながっていない住民に対し、生成AIを活用した福祉相談用クラウド型チャットシステムを導入し、傾聴及び共感を伴う対話を通じて生活課題の早期発見、課題の重症化・複雑化の予防及び早期支援につなげることを目的とする。

また、本業務は重層的支援体制整備事業の再構築の一環として実施するものであり、本市の相談支援体制や地域資源との連携を図りながら、相談につながりにくい住民へのアプローチ強化及び支援機関への円滑な接続を促進し、「予防的福祉」の推進を図る。

3 業務内容

本業務では、生成AIを活用した福祉相談サービスの提供に必要となるシステム導入、相談支援機能の提供、相談データの分析及びAIチューニング等による継続的改善、利用促進に向けた周知支援並びに職員向け運用支援等を実施する。

なお、詳細な業務内容及び要求事項については、別添「AI傾聴窓口『はちココ』システム導入・利用　標準仕様書」のとおりとする。契約締結後は、当該仕様書を基本とし、受託候補者の提案内容を踏まえ、市と協議の上、仕様を決定するものとする。

4 予定契約期間

契約締結日から令和9年（2027年）3月31日まで

5 予算額（提案上限額）

6,072,000 円

6 選定スケジュール

令和8年9月14日	市ホームページで募集要項を公表
令和8年9月14日～24日	質問書の受付期限
令和8年9月28日	質問に対する回答
令和8年10月5日	参加申込書等の提出期限
令和8年10月7日	一次評価実施
令和8年10月16日（予定）	一次評価結果通知
令和8年10月23日	二次評価課題提出期限

令和8年11月2日	二次評価実施
令和8年11月13日（予定）	二次評価結果通知（受託候補者決定）
令和8年11月 16 日～	仕様書策定・契約締結・準備期間
令和8年11月25日（予定）	契約締結

7 参加資格要件

公募に関して次の参加条件を附することとする。

ア ISO/IEC27001（ISMS）又はプライバシーマーク等の情報セキュリティ認証を取得していること。

イ 地方公共団体における生成 AI 活用相談支援システムの導入又は運用実績を有していること。

ウ 24時間365日の安定運用及び障害発生時のサポート体制を有していること。

エ 個人情報及び機密情報を適切に管理できる体制を有していること。

オ AI 相談による相談窓口への接続やアウトリーチ等の実績又は効果検証結果を有していること。

カ 八王子市競争入札参加資格者名簿に登録されていること。なお、参加申込時点で登録されていない場合は、二次評価（プレゼンテーション選考）の実施日までに参加資格を有することとし、申込時には参加資格取得に係る申請手続中であることが確認できる書類等を提出すること。

キ プロポーザル参加申込書の提出期限から、協定書締結日までのいずれかの日において、八王子市競争入札等参加有資格者指名停止措置要領に基づく指名停止措置及び八王子市の契約からの暴力団等排除措置要綱に基づく入札参加排除措置を受けていない者であること。

ク 地方自治法施行令第167条の4の各項に該当しないほか、会社更生法（平成14年法律第154号）に基づき更生手続開始の申立てがなされている者又は民事再生法（平成11年法律第225号）に基づき再生手続開始の申立てがなされている者でない等、経営状態が著しく不健全なものでないこと。（会社更生法にあっては再生手続開始の決定、民事再生法にあっては再生手続開始の決定を受けている者を除く）

ケ 国税及び地方税に滞納がない者であること。

8 提出書類及び様式

(1)提出書類

本プロポーザルによる事業者選定に参加する者（以下「参加事業者」という。）は、別表1に掲げる書類（以下、総称して「参加申込書等」という。）を提出すること。

参加申込書等のうち、様式を定めるものについては当該様式を使用し、様式を定めないものについては任意様式とする。

なお、提出書類の作成に当たっては、別紙「提案書作成要領」に定める事項に従うこと。

別表1　提出書類一覧

	書類名	様式	内容	部数	提出締切
ア	プロポーザル参加申込書	様式1	様式１のとおり	1部	令和8年10月5日 17時00分
イ	法人概要調書	様式2	様式２のとおり	10部	
ウ	業務実績調書	様式3	様式３のとおり	10部	
エ	人員確保	様式4	様式４のとおり	10部	
オ	情報管理･リスク管理	様式5	様式５のとおり	10部	
カ	登記事項証明書	―	発行日から3か月以内のもの	1部	
キ	法人税納税証明書及び消費税納税証明書	―	発行日から3か月以内のもの	各1部	
ク	中長期的な事業計画及び費用計画調書	様式6	次項(2)に示すテーマ4については市が指定する様式6「中長期的な事業計画及び費用計画書」により作成すること。	10 部	令和8年10月23日 17時00分
ケ	課題に対する提案書	任意	次項(2)に示すテーマ1からテーマ3に対し、提案書を任意様式(PowerPoint 可)により作成すること。二次評価では、提案書及び様式6「中長期的な事業計画及び費用計画書」の内容について、プレゼンテーション及びヒアリングを実施する。	10部	

(2)提案内容

一次評価を通過した参加事業者は、二次評価において、別表2に定めるテーマに基づきプレゼンテーション及びヒアリングを実施する。

別表2　二次評価提案テーマ

テーマ		内容
1	傾聴相談から支援機関への接続について	孤独・孤立状態にありながら支援ニーズを抱え、必要な支援につながっていない住民に対し、生成AIを活用した傾聴相談サービスを提供するに当たり、利用者の課題や感情を把握し、適切な相談窓口や支援機関への接続を促進するために必要な機能及び運用方法について提案してください。 また、相談をためらう利用者や、自身の困りごとを明確に言語化できない利用者に対して、どのようなアプローチにより課題整理を支援し、相談行動につなげるのか具体的に説明してください。 さらに、本市の相談支援体制及び地域資源との連携を踏まえ、支援につながっていない住民を適切な支援につなげるための具体的な運用方法について説明してください。
2	高リスク相談者への対応及び安全な運用について	生活困窮、孤独・孤立、メンタルヘルス不調その他支援を必要とする利用者からの相談に対し、安全性及び相談品質を確保するために必要な機能、運用体制及びリスク管理手法について提案してください。 また、本市の相談機関や支援機関との連携を想定し、緊急性の高い相談やリスクを伴う相談への対応方法、相談内容及びリスクの程度に応じた支援機関との連携手法並びに適切な支援につなげるための具体的な運用プロセスについて説明してください。
3	中長期的な機能強化及び事業展開について	本市では、生成AIを活用した福祉相談事業について、将来的に自殺対策、こころの健康相談その他の保健衛生分野への展開に加え、全世代を対象とした相談支援への展開を視野に入れています。 令和9年度（2027年度）から令和11年度（2029年度）までの3年間を想定し、相談支援機能の高度化、安全性の向上、支援機関との連携強化及びAIチューニングの進め方を含めた事業ロードマップについて提案してください。 また、各年度における目標、実施内容、期待される効果及び効果検証方法について具体的に説明してください。
4	中長期的な事業計画及び費用計画	令和9年度（2027 年度）から令和 11 年度（2029 年度）までの3年間を想定した事業計画及び概算費用について提案してください。また、概算費用については、初期導入費用、ライセンス費用、運用保守費用、AI チューニング費用その他継続運用に必要な費用の内訳を示してください。概算費用の算定に当たっては、本市が示す利用条件及び仕様書の内容を前提としてください。 なお、本提案は将来的な事業継続を検討するための参考資料であり、市が令和9年度（2027 年度）以降の契約を保証するものではありません。

(3)留意事項

参加事業者は、提出書類の作成に際し、以下のア～イに留意すること。

ア　様式1から様式6については、各様式に定める記載事項を網羅していれば、レイアウトの変更を認める(図表等の記載も可とする。)。ただし、用紙サイズはA4判に限るものとし、図表等を使用する場合においても、文字の大きさは8ポイント以上とすること。

イ　様式1から様式6は、複数枚にわたる記載及び提出を認める。ただし、内容は分かりやすく簡潔に記載すること。

ウ　テーマ1からテーマ3に係る提案書は、任意様式(PowerPoint 可)により作成すること。

エ　テーマ4「中長期的な事業計画及び費用計画」については、様式6「中長期的な事業計画及び費用計画書」により作成すること。

9　申込方法

(1)提出場所

八王子市福祉部共生社会推進課　(八王子市役所本庁舎1階)

住所:〒192-8501　東京都八王子市元本郷町三丁目24番1号

(2)提出方法

共生社会推進課へ直接持参又は郵送すること。なお、郵送時の事故等による未着については市では責任を負わない。

(3)申込期間

令和8年9月14日(月)～令和8年10月5日(月)17時00分(時間厳守・必着。土日祝祭日を除く)。

(4)募集に関する様式等の入手方法

窓口配布は行わないので、八王子市ホームページからダウンロードすること。

＜公開ページ＞

https://www.city.hachioji.tokyo.jp/shisei/001/011/002/002/p037937.html

トップ＞市政情報＞市の政策・計画とまちづくり＞入札・契約＞入札情報＞プロポーザル情報

＞AI傾聴窓口「はちココ」システム導入・利用に係る公募型プロポーザルの実施について

(5)その他

二次評価において使用する各テーマに対する提案書及び様式6については、令和8年10月23日(金)17 時00分までに、共生社会推進課へ直接持参又は郵送すること(持参の場合は時間厳守、郵送の場合は締切日必着のこと)。

10　質問・回答

参加申込にあたって質問がある場合は、質問書(ホームページにデータを公開)に質問内容、参加事業者の会社名、担当者名、電話番号、FAX 番号、E-mail を記載し、共生社会推進課へ電子メールにて問合わせること。

質問書の提出期限は、令和8年9月24日(木)正午までとする。質問書に対する回答は、令和8年9月28日(月)までに、市ホームページ上の本募集要項等掲載場所に示すものとする。また、質問者へは、当該質問に対して電子メールでも回答する。

11 選考方法

(1)一次評価

所管課において参加者から提出された書類を点検し、主として事業者の運営体制、法人実績(地方公共団体における生成 AI 活用相談支援システムの導入又は運用実績)、人員体制等、特に必要とする参加資格等について書類評価を行う。

参加者数が4者以上の場合は、評価の結果、必要な条件を満たしていると認められた者のうち、評価点の高い上位3者を二次評価の対象者として選定する。参加者数が3者以下の場合は、評価の結果、必要な条件を満たしていると認められた者全員を二次評価の対象者とする。

また、八王子市競争入札参加資格者名簿への登録について、参加申込時点において申請手続中であることを認めた者は、二次評価実施日までに当該資格を有していることを条件とする。指定する期日までに登録が確認できない場合は、二次評価の対象から除外するものとする。なお、この場合であっても、一次評価における次順位者の繰上げは行わない。

(2)二次評価

AI 傾聴窓口「はちココ」システム導入・利用 公募型プロポーザルに関する評価会(以下「評価会」という。)において、参加事業者によるプレゼンテーション選考を実施する。評価会の評価、意見聴取を踏まえ、各評価項目の採点点数の合計が最も高い点数の者を受託候補者に決定する。

ただし、最も高い点数の者が2者以上ある場合は、各評価員が最も高い点数をつけた数の多い者を受託候補者とする。それも同数の場合は、評価員の総合的な判断を踏まえ、いずれかの者を受託候補者として決定する。なお、参加者が1者のみであってもプレゼンテーション選考を実施する。選考の結果、提案された内容が事業実施に適していると判断された場合は、その1者を受託候補者とする。

12 二次選考実施方法

(1)実施日

令和8年11月2日(月)午後(開始時刻等、詳細は一次選考合否通知の際に案内する)

(2)実施場所

八王子市役所(会場の詳細は一次選考合否通知の際に案内する)

(3)出席者

1参加事業者につき最大3名

(4)実施内容

一次選考を通過した参加事業者は、各テーマに対する提案書及び様式6の内容について、プレゼンテーションを実施する。プレゼンテーションは20分以内、プレゼンテーション終了後のヒアリングは15分程度とする。なお、詳細については、一次選考結果の通知に併せて案内する。

(5)留意事項

プレゼンテーション実施に係る留意事項は、以下のア～カのとおり。

ア 参加者の説明順序については申し込み順で決定する。

イ 提案書の様式は任意とするが、プレゼンテーションは原則として PowerPoint を用いて実施するものとする。なお、プレゼンテーションで使用する資料は、提出した提案書及び様式6「中長期的な事業計画及び費用計画書」の内容に基づき作成することとし、新たな提案内容の追加又は未提出資料の

使用は認めない。

ウ プロジェクター、スクリーン等は共生社会推進課が用意する。ノートパソコン等は参加事業者持参とする。なお、プロジェクターとノートパソコンの接続ケーブルは、共生社会推進課がHDMIケーブルを用意する。その他の接続ケーブルを利用する場合は、参加事業者が持参する。

エ 機器の準備等のため最大5分を説明時間以外に付与する。

オ 当日の資料配布は、PowerPoint を印刷したもののみとする。

13 結果通知

以下の期日までに、電子メールにより通知する。

・一次評価結果　令和8年 10 月16日（金）

・二次評価結果　令和8年 11 月13日（金）

14 評価項目

（1）一次評価

	評価項目	評価内容
1	法人実績	地方公共団体における生成AI活用相談支援システムの導入又は運用実績
2	運営体制	本業務を遂行するために必要な実施体制、24時間365日の運用体制及びサポート体制
3	情報管理体制	個人情報保護及び情報セキュリティに関する管理体制
4	経営状況	本業務を安定的に実施するための財務状況及び事業継続能力
5	参加資格	「9 公募条件」に定める参加資格要件を満たしていること

（2）二次評価

	評価項目
1	本業務の目的及び事業趣旨の理解度
2	孤独・孤立状態にある住民への支援の有効性
3	傾聴及び共感を伴う対話品質並びに課題整理支援の実現性
4	相談機関及び支援機関への接続支援の有効性
5	高リスク相談者への対応及び関係機関との連携体制
6	情報セキュリティ及び個人情報保護への取組
7	安定した運用及び支援体制
8	相談データ分析、AIチューニング及び継続的改善の実現性
9	類似業務の実績及び専門的知見
10	将来的な機能拡張及び事業展開の発展性

15 参加者の失格事項

参加事業者が次の各号のいずれかに該当する場合は、失格とする。

（1）提出書類に虚偽の記載があった場合又は提出書類に重大な不備があった場合

（2）参加資格要件を満たさなくなった場合（経営状態が著しく不健全である場合を含む。）

（3）評価の公平性、公正性を害する行為があった場合

（4）本実施要領に違反した場合
（5）前各号に定めるもののほか、提案に当たり著しく信義に反する行為があった場合

16 その他の留意事項

（1）本プロポーザルへの参加及び評価を受けるために要した費用は、全て参加事業者の負担とする。
（2）参加申込書、提案書その他提出書類は、日本語を用いるものとし、やむを得ず外国語で記載する場合は、日本語訳を付記又は添付すること。また、通貨は日本円、単位は計量法（平成4年法律第 51 号）に基づく単位を使用すること。
（3）参加申込書等は1参加事業者につき1案のみの提出とし、書類提出後の修正、差替え又は記載内容の変更は認めない。
（4）参加申込書等に記載した担当者は、やむを得ない場合を除き、原則として変更できない。
（5）提出された参加申込書等は返却しない。
（6）提出書類の著作権は参加事業者に帰属するものとする。ただし、八王子市情報公開条例に基づく情報公開請求があった場合は、同条例の規定により公開することがある。
（7）評価の結果、選定されなかった参加事業者は、通知を受けた日から1週間以内に、市に対して非選定理由の説明を求めることができる。ただし、他の参加事業者に関する情報、評価員の個別の意見又は採点状況その他公正な選定業務を阻害するおそれのある事項については、回答しない。

17 問合せ先

八王子市福祉部共生社会推進課（八王子市役所本庁舎 1 階）
担当 吉井・増田・田中
住所 〒192-8501 東京都八王子市元本郷町三丁目 24 番1号
電話 042-620-7241（直通）
E-mail b442100@city.hachioji.tokyo.jp
※ E-mail で問い合わせる際は、件名の冒頭に【AI 傾聴窓口「はちココ」システム導入・利用事業者選定】と記載すること