

令和8年度「いつでも相談AI窓口」業務に係る
公募型プロポーザル方式評価方法

評価項目	評価基準	配点
1 業務理解・基本方針	(1)業務理解・基本方針 本業務の目的である、市民の利便性・満足度向上、職員負担軽減等を十分に理解し、実現可能なシステム構成を提示しているか。	5
2 AI 対応品質・回答精度		45
	(1)AI 対応品質 AI ボイスボット・AI チャットボットともに、市民サービスとして違和感のない自然な対応ができるか。問い合わせ意図を適切に把握し、分かりやすく案内できるか。	20
	(2)ハルシネーション対策・回答根拠 市が指定する情報に基づき回答する仕組みがあるか。誤回答を抑制する設計、根拠提示、回答不能時の制御が具体的か。	10
	(3)有人対応への引継ぎ AI で回答できない場合や有人対応を希望された場合に、適切な窓口へ円滑に引き継げるか。対応ログや要約の引継ぎが実用的か。	15
3 ナレッジ運用・改善		35
	(1)ナレッジ・FAQ の設計、構築、更新 初期ナレッジ作成、構造設計、データ整備、更新運用が適切か。ボイスボットとチャットボットの将来的なナレッジ統合を見据えた設計か。	25
	(2) 問い合わせ内容 (VoC)分析・KPI 分析・改善提案 問い合わせログを分析し、問い合わせ傾向の把握、KPI 達成状況の分析、月 1 回以上の改善提案を具体的に実施できるか。	10
4 利用者・運用管理者の使いやすさ		10
	(1)市民向け UI・アクセシビリティ チャットボットの画面、導線、モバイル端末対応、アクセシビリティ等が市民にとって使いやすいか。	5
	(2)職員・オペレーター向け管理機能 対応ログ確認、権限管理、ナレッジ管理、ログ出力、引継ぎ確認等、職員・オペレーターが運用しやすい機能を備えているか。	5

評価項目	評価基準	配点
5 システム運用・安全性		15
	(1)セキュリティ・個人情報保護 個人情報、問い合わせログ、クラウド環境、AI 学習制御、アクセス権限等について、行政サービスとして十分な安全性が確保されているか。	10
	(2)保守・障害対応 障害検知、報告フロー、バックアップ、復旧対応、契約終了時のデータ引渡し・消去等、安定的な運用を継続するための体制・対応が適切か。	5
6 業務実施体制		30
	(1)実施体制・プロジェクト管理 実施スケジュールおよび保守体制は現実的かつ適切なものとなっているか。	5
	(2)継続的な運用計画およびコスト 令和10年度までの3年継続利用を見越した運用計画およびランニングコストは適切か。	20
	(3)類似業務実績 AIボイスボット・AIチャットボットの導入実績は十分にあるか。	5
7 その他提案	(1)その他提案 効果的かつ魅力的な独自の提案が盛り込まれているか。	5
8 見積金額	(1)見積金額 見積金額が仕様書提示の範囲内であり、仕様書で求める業務に対する提案内容に見合った妥当な金額となっているか。	5

評価基準表に従い、評価項目ごとに5段階(A～E)で評価を行う。