

傾聴型 AI によるチャット相談サービス業務委託 提案書作成要領

傾聴型 AI によるチャット相談サービス業務委託における提案書については、次の 1 から 4 までの項目を必ず含むものとし、この順番で構成すること。

価格提案書については、5 の項目のとおり作成すること。

1. 表紙

「事業者名」、「所在地」、「代表者名」、「担当者名（所属、職、氏名）」、「連絡先（電話番号、電子メールアドレス）」を記載すること。

2. 目次

本文の項目及びページ番号を記載すること。

3. 提案書

(1) 本業務の実施方針

傾聴型 AI によるチャット相談サービス業務委託に当たっての基本的な考え方、業務実施に当たっての体制図（災害等の危機対応を含む。）及び想定される課題とその対応策について記載すること。

(2) 実施スケジュール

業務開始の令和 8 年 8 月 1 日までの準備期間のスケジュール（計画）と運用開始後の実施計画、業務改善案等についてのスケジュール（計画）を記載すること。

(3) 類似業務の実績

AI チャット相談支援サービス、相談支援システム、自治体向けシステム開発・運用保守、福祉・相談業務等について、これまでの類似業務の実績を記載すること。

(4) 傾聴型 AI によるチャット相談サービス業務委託内容

ア 相談支援業務（システム・運営）について

- ・運営計画、改善案検討、エスカレーションなどその他対応等の提案
- ・サービス水準の維持、向上に係る方針及び具体的な提案
- ・ペーパーレスやオンライン化、DX 推進等の提案
- ・高リスク判定ロジック、AI のカスタマイズ、及び個人情報保護（非学習設定等）の提案
- ・24 時間 365 日の監視体制、及び各種マニュアルの作成方針についての提案
- ・業務を行うにあたって、業務経験・独自のノウハウに基づいた業務の実施方法の提案
- ・関連する制度や使用するシステムに変更があった場合の対応についての提案

イ その他業務について

- ・業務において発生した書類の管理方法についての提案
- ・法改正等、業務に関連する情報収集等の提案

ウ 体制について

- ・体制等の提案
- ・ノウハウの蓄積等安定した運用についての提案
- ・有資格者の確保についての提案
- ・品質管理（チェックリスト等）やバックアップ体制についての提案
- ・人員確保（定着）についての提案

(5) システム対応

- ・クラウドサービスの対応についての提案
- ・データセンター及びセキュリティ対策についての提案

(6) 事業効果を高めるための独自提案

- ・独自の提案があれば記載すること。

4. 価格提案書について

価格提案として、傾聴型 AI によるチャット相談サービス業務委託業務について、金額（消費税及び地方消費税を含む。）及び積算内訳（項目ごとの金額）を記載した見積書を提出すること。なお、提案の金額は、上限額の範囲内とすること。

（業務期間：令和8年8月1日から令和9年3月31日まで）

5. 提案書作成にかかる留意事項

（1）提案書

- ・ 提案書に記載する内容は、提案事業者が自ら実行できる内容を記載すること。
- ・ 提案書に事業者の名称、その他事業者名が特定される内容、ロゴ等は記載しないこと。
- ・ 見やすく簡潔に記載すること。
- ・ ページ数は、30 ページ以内とする。（表紙と目次は含めない）
- ・ データの容量は、50MB以内とする。
- ・ 提案書とは別に提案の概要がわかる「提案書サマリー」を作成すること。

（2）価格提案書

- ・ 各見積書に業務名がわかるように記載すること。

6. その他留意事項

- （1）応募は1者1提案とする。
- （2）提出後に提案内容の変更は認めない。
- （3）審査は提出された提案書に基づくプレゼンテーションにより行うが、提案書等の提出後、内容について説明を求められることがある。
- （4）提案の応募に係る全ての経費は、提案者の負担とする。
- （5）提出した提案を取り下げの場合には、速やかに参加辞退届（様式4）を提出すること。なお、参加辞退後、再度の提案書等を提出することは認めない。