

傾聴型AIによるチャット相談サービス業務委託  
選定基準 及び 配点

	評価項目 (配点)	小項目	評価基準 (5段階評価)
技術点 (85点)	1. 実施方針 (15点)	①基本方針	AIチャット導入の基本的な考え方と課題対応策が示されており、本市の方向性（孤立・孤独対策、自殺防止、既存窓口の負担軽減、有人相談の重度・緊急対応への集中）と合致している。
		②業務体制	プロジェクト管理体制、担当者の役割分担、要員配置、管理監督体制、緊急対応体制等が適切に示されている
		③スケジュール	準備期間（システム構築、マニュアル作成等）及び運用開始後のスケジュール計画が具体的で実現可能性が高い
	2. 実績 (10点)	①実績	AIチャットボット、相談支援システム、自治体向けシステム、福祉相談DX等の実績が示されている。 本業務への適用可能性が高い実績を有している。
	3. サービス運営 (40点)	①システム構築・セットアップ	高リスク判定アルゴリズム及び判定基準、AIカスタマイズ、プラットフォーム連携、相談履歴管理、24時間監視体制、及びAIに個人情報を学習させないための技術的措置が具体的に示されている。
		②マニュアル作成	操作マニュアル（管理者用、利用者用）、相談業務マニュアル、職務執行マニュアル、緊急対応マニュアルの作成方法が具体的に示されている
		③業務履行	品質管理体制、チェックリスト、バックアップ体制、問題発生時対応が具体的に示されている。 業務の遅延や遺漏を起こさないための対策が具体的に示されている。
		④体制	相談員の資格・経験要件、研修実施方法、管理監督体制が適切に示されている。 運営業務を適切に実施できる体制が示されている。
		⑤改善提案	定期報告での課題抽出と改善提案の仕組み、改善サイクル（PDCA等）の構築、見直し提案が示されている
		⑥対応力	制度改正、仕様変更への対応プロセス、柔軟なシステム設計、スタッフ研修体制が具体的に示されている。
⑦情報共有		横須賀市への定期報告、利用状況報告、相談分析、高リスク対応報告、福祉連携状況共有の仕組みが具体的に示されている。	
	⑧利用ツール・プラットフォーム	LINE等の広く利用されているプラットフォームを活用し、相談内容の記録保持、通信安定性、ユーザー利便性が確保されている。複数プラットフォーム対応の提案がある。	
4. 独自提案 (20点)	①独自提案	業務効率化、AI精度向上、福祉連携強化、24時間対応の工夫、UX向上、コスト効率等の実現可能な提案が示されている。	
価格点 (15点)	5. 見積金額(15点)	①必要経費の記載(5点)	必要経費、内訳が具体的に記載されていること。
		②提案金額(10点)	【10×（1－提案金額÷事業費上限額）】

※各評価基準の評価点は、5段階で評価する。

※各評価基準に示す内容について、提案書に記載がない場合は0点とする。