

新たな広聴の仕組み構築及び運用支援業務 審査基準

大項目	中項目	審査の着眼点
1. 課題解決の仕組み	①市民参画の裾野拡大	(1) 無関心層へのアプローチ: いつも意見を言う層だけでなく、無関心層の興味を引く工夫があるか。
		(2) 参加ハードルの低下: ゲーム感覚で楽しみながらなど、気軽に参加できる工夫があるか。
		(3) 本市課題の分析: 単なるシステム紹介ではなく、本市の「広聴における課題」を深く分析した上での提案か。
	②深い対話の引き出し	(1) エピソードの深掘り: 「はい/いいえ」で終わらせず、市民の具体的な体験や理由をAIが上手に引き出す工夫があるか。
		(2) 離脱防止の工夫: 質問の往復回数が適切であるかどうかなど、市民が途中で面倒になって辞めない(離脱しない)工夫があるか。
		(3) 意見の要約・可視化: 引き出した意見を、職員がパッと見て分かるように要約・図解化する機能が優れているか。
2. アジャイルと伴走	③継続的な改善体制	(1) 改善サイクルの具体性: 稼働後、運用状況を確認してAIの回答方針や画面を修正していく手順が「具体的」か。
		(2) 定例会・協議の充実度: 月2回程度の定例会において、本市と何を協議し、どう反映させるかのイメージが明確か。
		(3) 運用ノウハウの引き継ぎ: 次年度以降の運用支援受託者が困らないよう、今年度の成果を本市へすべて提供する姿勢があるか。
	④市職員への自走支援	(1) 初任者への配慮: デジタルの知識が少ない職員でも、資料の登録や設定変更ができるようになる道筋が示されているか。
		(2) 日常的なサポート: マニュアルや研修会だけでなく、運用中の「ちょっとした疑問」にも寄り添うサポート体制があるか。
		(3) 属人化の排除: 特定の担当者に頼るのではなく、「組織全体」で運営できる仕組みとなっているか。
3. UI/UX・使いやすさ	⑤直感的なデザイン	(1) 万人向けの画面設計: スマホに不慣れな市民でも、迷わずに操作できる画面構成になっているか。
		(2) やさしい言葉への変換: 行政の難しい専門用語を、AIが市民向けに「やさしい言葉」へ自動で言い換える機能に工夫があるか。
		(3) アクセシビリティ: 文字の大きさ、色のコントラストなど、見やすさへの配慮が十分か。
	⑥既存システム連携	(1) シームレスな移動: 市公式スーパーアプリから違和感なく画面が切り替わり、スムーズに利用開始できるか。
		(2) 連携トラブルへの備え: 他社システムとの連携で問題が起きた際、主体的に原因究明や調整を行う姿勢があるか。
		(3) 連携の確実性: スーパーアプリとの連携について、スーパーアプリベンダー側との仕様調整に柔軟に対応する姿勢があるか。
4. 安全性とリスク管理	⑦AIリスク・情報保護	(1) AIの「嘘」への対策: AIが市の資料にない間違った回答(ハルシネーション)をしないよう制限をかける仕組みに工夫はあるか。
		(2) 個人情報の保護: 市民が誤って個人情報を入力しても、AI側に送信させない・学習させない(マスキング等)仕組みがあるか。
		(3) 安全な分析環境: インターネットから切り離された安全なパソコン(エアギャップPC)での分析手順に危険性はないか。
5. プロジェクト管理とコスト	⑧プロジェクト完遂力	(1) スケジュールの妥当性: 令和9年3月までの期間で、無理のない現実的な開発・運用スケジュールが組まれているか。
		(2) 障害・アクセス集中対応: システム障害時や、アクセスが殺到した際の対応手順(制限をかける等)が明確か。
		(3) 責任体制の明確さ: 誰が責任者で、どのような体制でプロジェクトを進めるのか(連絡網など)が明確に示されているか。
	⑨費用対効果と拡張性	(1) コストの透明性: 初期構築費用と、運用費用(クラウド利用料やAI通信料等)の内訳とバランスが適正で明確か。
		(2) 将来の拡張性: 将来の機能追加(事業進捗管理等)を見据えた「システムの基本構造(設計)」になっているか。
		(3) 乗り換えの容易さ: 将来、別の業者に乗り換えることになっても、データや設定を引き継ぎやすい工夫(オープンな形式等)があるか。