

## 審査項目及び評価基準

審査項目	評価内容	評価事項	配点
事業者に関する項目 (20点)	会社概要について	・会社概要及び財務状況に問題ないか。	／5点
	業務運営体制について	・本業務を実施するための会社概要や業務実績から、確実に本業務を遂行できる能力を有しているか。また、適切な人員や業務経験者などが割り当てられているか。	／5点
	スケジュールについて	・スケジュールや業務工程は適切かつ効率的であるか。 また、実施方法は現実的か。	／5点
	他自治体での実績について	・提案プロダクトについて十分な導入実績はあるか。	／5点
企画提案書等に関する項目 (70点)	機能要件について	・仕様書に即した機能が十分に備わったシステムとなっているか。 ・利用者にとって利用しやすい、操作性の優れたシステムとなっているか。 ・運用開始時から、AIに十分な性能が備わっているか。 ・AIにより、入力された問合せの文脈や意味をとらえ、的確な回答を導くことができるか。 ・AIが再学習(ディープラーニング)し回答精度が向上するための効果的な仕組みが備わっているか。 ・FAQ登録や更新等は職員自身で実施できる簡潔な手法か。 ・通報機能を有し、通報履歴と対応状況をGoogleマップ等の地図上へ表示でき、町民等が確認できるか。 ・その他特徴や競合製品に対する優位性は示されているか。	／30点
	利用データ分析について	・利用者数や回答精度を向上する提案があるか。 ・利用者からの問合せにどの程度対応できているのかをデータで可視化できるか。(問合せ件数, 正答率, 利用者からの要望等) ・ログや統計など、システムの運用状況は容易に把握できるか。	／10点
	運用サポートについて	・問合せ対応等の運用保守について、体制等が具体的に記述されており、十分なものであるか。 ・システムの早期稼働にあたり、FAQデータ作成のための有効な提案がされているか。(例:初期FAQデータの提供など) ・利用率及び正答率向上のためのサポート体制は十分なものであるか。 ・AIチャットボットの回答精度を高めるための、具体的な提案があるか。 ・その他町職員の負担軽減に寄与する機能や工夫はあるか。	／15点
	システム保守・セキュリティ要件について	・FAQデータや利用者が入力した情報の適切な管理が行えるよう、十分なセキュリティが確保されているか。 ・不正アクセスを防止するための対策や、データセンター・サーバ等のセキュリティ対策が示されているか。 ・BCP対策について考慮されているか。	／10点
	追加・自由提案について	・利用者がより効果的にチャットボットを利用するための工夫や追加提案がなされているか。 ・本町の発展を見据えたDX推進に繋がる自由提案がされているか。	／5点
見積金額に関する項目 (客観的評価) (10点)	価格評価点	・導入費用及び3年間の運用・保守費用(令和6年4月～令和9年3月)の参考見積を評価 ・配点×全体の最低参考見積額/当該参考見積額	／10点
合計			／100点

(注):実績や提案のない項目は、0点とする。