

受注候補者選定評価基準

| No. | 評価項目 | 評価の視点 | 評価基準 | 配点 | |
|-----|--------|---|---|--|----|
| 1 | 業務実績 | 同種業務、類似業務（自治体や公的機関への音声認識AIや窓口支援システムの導入や評価・検証等）について実績を有しているか。 | (10点) 期待を超える内容（業務実績が豊富であり、かなり期待できる） (8点) 期待どおりの内容（業務実績が豊富であり、期待できる） (6点) 標準的であり、可もなく不可もない (4点) 期待を下回る内容（実績が乏しい） (2点) 期待を相当下回る内容（同種の業務実績がない） (0点) 評価不能 | 10 | |
| 2 | 事業者の体制 | ・業務履行期間を通じて、十分な知識と責任ある立場にある専任の履行体制が確保されているか。（仕様書7） ・不具合や事故等が発生した際、正常な稼働状態に戻すための検証・復旧等が速やかに対応できるサポート体制が整備されているか。（仕様書7(4)） | (10点) 期待を超える内容（配置人員・サポート体制が的確で、対応にかなり期待できる） (8点) 期待どおりの内容（配置人員が的確で、対応に期待できる） (6点) 標準的であり、可もなく不可もない (4点) 期待を下回る内容（配置人員や緊急時対応に不安が感じられる） (2点) 期待を相当下回る内容（業務に支障が出る恐れがある） (0点) 評価不能 | 10 | |
| 3 | 提案事項 | 業務の構想・目的理解 | ・本業務における目的を深く理解した上での提案となっているか。（仕様書5） ・本市が抱える窓口業務の課題（複雑な案内、職員の経験差、負担軽減など）に対して、的確かつ効果的なアプローチが示されているか。（仕様書6(1)ア） | (10点) 期待を超える内容（目的の理解度・提案の有効性が極めて高い） (8点) 期待どおりの内容（目的の理解度・提案の有効性が高い） (6点) 標準的であり、可もなく不可もない (4点) 期待を下回る内容（目的の理解やアプローチに一部不十分な点がある） (2点) 期待を相当下回る内容（目的から外れた提案である） (0点) 評価不能 | 10 |
| | | スケジュール・計画性 | ・庁内調整やデータ構築期間を考慮した、現実的かつ効率的な試行導入実施計画となっているか。（仕様書6(1)ウ） ・最低3ヶ月の試行期間を確実に確保できる行程となっているか。（仕様書6(1)ウ） | (10点) 期待を超える内容（行程が極めて適切であり、円滑な進行が期待できる） (8点) 期待どおりの内容（行程が適切で、計画通り進行できる） (6点) 標準的であり、可もなく不可もない (4点) 期待を下回る内容（計画性に一部懸念があり、努力が必要） (2点) 期待を相当下回る内容（納期遅延等の支障が出る恐れがある） (0点) 評価不能 | 10 |
| | | 使いやすい画面・体験（UI/UX）の提供 | 職員が直感的に操作できる画面設計（UI/UX）や、実際の業務に支障のない処理性能（応答速度3秒程度）が考慮されているか。（仕様書6(2)イ・6(4)ウ(イ)） | (10点) 期待を超える内容（応答速度・画面設計が極めて優秀で、実用性が非常に高い） (8点) 期待どおりの内容（十分な実用性と処理性能が期待できる） (6点) 標準的であり、可もなく不可もない (4点) 期待を下回る内容（処理性能や操作性に一部疑義がある） (2点) 期待を相当下回る内容（実際の窓口業務での運用が困難） (0点) 評価不能 | 10 |
| | | 基本機能 | ・本市が提供する各種手引きやFAQ（PDF、URL等）を基に正確な自動応答を生成し、その根拠（参照元）を画面上に明示して誤回答（ハルシネーション）を抑制できる仕組みが優れているか。（仕様書6(2)イ） ・単なる制度の回答に留まらず、職員が市民に確認すべき事項を提案するなど、窓口対応を支援する機能を有しているか。（仕様書6(2)ウ） | (10点) 期待を超える内容（正確性の担保やナビゲーション機能が極めて高い） (8点) 期待どおりの内容（仕様の要件を十分に満たし、有効性が高い） (6点) 標準的であり、可もなく不可もない (4点) 期待を下回る内容（回答精度や支援機能に一部懸念がある） (2点) 期待を相当下回る内容（実用性に欠ける） (0点) 評価不能 | 10 |
| | | 導入支援及び効果検証 | ・窓口職員及び管理者向けのマニュアル作成や操作研修、ならびに一元的な受付窓口（ヘルプデスク等）による運用保守体制が確立されているか。（仕様書6(3)） ・利用データ・ログの管理、案内の正確性検証、職員へのアンケート等を通じて、業務効率化や実用性を定量・定性の両面から客観的に評価し、成果報告書を作成する手法が優れているか。（仕様書6(4)） | (10点) 期待を超える内容（支援や効果検証の手法が極めて具体的で、高い成果が期待できる） (8点) 期待どおりの内容（検証手法が適切で、十分な検証が期待できる） (6点) 標準的であり、可もなく不可もない (4点) 期待を下回る内容（検証やデータ分析の手法に具体性が欠ける） (2点) 期待を相当下回る内容（十分な検証が行えない恐れがある） (0点) 評価不能 | 10 |
| | | セキュリティ | 個人情報や情報資産の安全性を守るため、暗号化、ISMS認証・ISMAP管理基準の充足、国内データセンターの利用、意図しない個人情報入力に対するフィルタリング機能や注意喚起の仕組みが完全に講じられているか。（仕様書6(2)エ・6(4)ウ(ウ)） | (10点) 期待を超える内容（データ保護・セキュリティ体制が万全である） (8点) 期待どおりの内容（セキュリティ要件を十分に満たしている） (6点) 標準的であり、可もなく不可もない (4点) 期待を下回る内容（一部の要件に曖昧な点があり、確認を要する） (2点) 期待を相当下回る内容（セキュリティ上のリスクが予見される） (0点) 評価不能 | 10 |
| | | 独自提案 | 仕様書に記載のない事項であっても、本業務の目的達成に資する、提案者の知識・経験を生かした「委託料の範囲内で実施可能な」独自の提案がなされているか。（仕様書9(4)） | (10点) 期待を超える内容（内容が適切であり、かなり期待できる） (8点) 期待どおりの内容（内容が適切であり、期待できる） (6点) 標準的であり、可もなく不可もない (4点) 期待を下回る内容（内容が適切でなく、努力が必要） (2点) 期待を相当下回る内容（業務に支障が出る恐れがある） (0点) 評価不能 | 10 |
| 4 | 価格 | 見積額 | 満点（10点）×（提案のうち最低価格÷提案価格） | 10 | |
| 合計 | | | | 100 | |