

北杜市AIチャットボットサービス
導入及び運用・保守業務公募型プロポーザル実施要領
評価調書

- ・ 事前審査評価基準採点表（書類審査用）
- ・ 基準採点表（プレゼンテーション用）

北杜市AIチャットボットサービス 導入及び運用・保守業務公募型プロポーザル提案書評価及び選定基準

1. 趣旨

この基準は、北杜市AIチャットボットサービス導入業務公募型プロポーザルに関する提案のうち、最も優秀な提案を行ったと認められる者を選定するために必要な事項を定めるものである。

2. 評価及び選定方法

(1) 書類審査

提出された企画提案書等について、各評価項目における評価基準に基づき採点を行う。

参加者が4者以上の場合、10月2日（月）に、別表の「評価基準」（書類審査用）に基づき北杜未来部で書類審査を行い、3者を選考する。審査結果は、審査実施日の翌日までに参加者に対して電話で通知し、その後書面で通知する。なお、審査の内容や経過に関する問い合わせには応じない。また、本審査を通過しない者は、「(3) プレゼンテーション審査の実施」に参加することができない。

(2) プレゼンテーション審査

提案書に基づくプレゼンテーションと審査委員による質疑応答を実施し、各評価項目における評価基準に基づき評価を行う。

審査委員会及び事務局が評価基準に従って、企画提案者が行うプレゼンテーションを「評価基準（プレゼンテーション用）」の評価項目に基づき審査し、平均得点が60点以上のうち、各委員の評価合計点で1位が最も多かった者を特定者、次いで1位が多かった者を次点者に選定する。1位とした者が同数の場合は審査委員の協議により選定する。

【評価基準】

評価項目	評価事項	着目点	配点	
			書類審査	プレゼンテーション
1. 事業者等の評価	①類似の受託実績	・AIチャットボットシステムの官公庁導入について、十分な実績を有しているか。	15	10
	②情報セキュリティ対策	・情報セキュリティ対策は十分か。 ・個人情報を漏えいしないための技術的な措置は十分か。	15	—
2. 個別機能	①システム共通	・利用者が使いやすいシステムとなっているか。 ・利用者がわかりやすい画面表示となっているか。	10	10
	②チャットボット機能	・ユーザの曖昧な質問に対しても、AIが自動で文脈から意味を理解し、適切な回答又はFAQデータの中から類似したFAQを複数提示したり聞き返すことで、最適な対応を提示できるか。	5	5
	③FAQの登録	・1ライセンスあたりのFAQ登録数が十分な数できるか。 ・FAQ登録、修正、削除などがわかりやすくかつ迅速に行うことができているか。	5	5
	④利用分析	・チャットボット全体の利用状況を記録し、分析できるだけのデータがわかりやすく表示されているか。	5	5
	⑤LINEとの連携	・LINEとの連携において別途でアカウントを作成することなく、既存アカウントの中で運用ができているか。 ・チャットボットのURLを表示するだけでなく、LINE内で完結して対応が可能か。	5	5
	⑥ChatGPTの活用	・ChatGPTを既に活用しており、それは管理者の稼働削減及び利用者のユーザビリティの向上に寄与しているか。	5	5
	⑦対応言語	・日本語の他に英語/中国語/韓国語など外国語での対応が可能か。	5	5
	⑧その他有益な提案	・独自機能や拡張機能など、本市にとって有益な追加提案がなされているか。	—	10
3. サポート	サポート	・FAQ作成等職員に稼働がかかる箇所を軽減しようとしているか。 ・利用率を上げるようなサポート制度があるか。 ・障害/緊急時の対応が迅速に行われるか。 ・操作研修などを行う等速やかに運用が可能なサポート制度はあるか。	15	15
4. 費用	費用	上記項目を踏まえ、妥当な価格であるか。	15	10
5. プレゼンテーション	プレゼンテーション	仕様書を理解した有益な提案であり、専門技術力、取組意欲、コミュニケーション力等について、優位性はみられるか。	—	15
合 計			100	100

基準採点表（書類審査用）

評価項目	評価事項	着目点	採点基準（点）					配点
			大変優れている	優れている	普通	やや劣る	劣る	
1. 事業者等の評価	①類似の受託実績	・AIチャットボットシステムの官公庁導入について、十分な実績を有しているか。	15	12	8	5	2	15
	②情報セキュリティ対策	・情報セキュリティ対策は十分か。 ・個人情報を漏えいしないための技術的な措置は十分か。	15	12	8	5	2	15
2. 個別機能	①システム共通	・利用者が使いやすいシステムとなっているか。 ・利用者がわかりやすい画面表示になっているか。	10	7	5	3	1	10
	②チャットボット機能	・ユーザの曖昧な質問に対しても、AIが自動で文脈から意味を理解し、適切な回答又はFAQデータの中から類似したFAQを複数提示したり聞き返すことで、最適な対応を提示できるか。	5	4	3	2	1	5
	③FAQの登録	・1ライセンスあたりのFAQ登録数が十分な数できるか。 ・FAQ登録、修正、削除などがわかりやすくかつ迅速に行うことができるか。	5	4	3	2	1	5
	④利用分析	・チャットボット全体の利用状況を記録し、分析できるだけのデータがわかりやすく表示されているか。	5	4	3	2	1	5
	⑤LINEとの連携	・LINEとの連携において別途でアカウントを作成することなく、既存アカウントの中で運用ができているか。 ・チャットボットのURLを表示するだけでなく、LINE内で完結して対応が可能か。	5	4	3	2	1	5
	⑥ChatGPTの活用	・ChatGPTを既に活用しており、それは管理者の稼働削減及び利用者のユーザビリティの向上に寄与しているか。	5	4	3	2	1	5
	⑦対応言語	・日本語の他に英語/中国語/韓国語など外国語での対応が可能か。	5	4	3	2	1	5
3. サポート	サポート	・FAQ作成等職員に稼働がかかる箇所を軽減しようとしているか。 ・利用率を上げるようなサポート制度があるか。 ・障害/緊急時の対応が迅速に行われるか。 ・操作研修などを行う等速やかに運用が可能なサポート制度はあるか。	15	12	8	5	2	15
4. 費用	費用	上記項目を踏まえ、妥当な価格であるか。	15	12	8	5	2	15
書類審査合計 100点								100

基準採点表（プレゼンテーション用）

評価項目	評価事項	着目点	採点基準（点）					配点
			大変優れている	優れている	普通	やや劣る	劣る	
1. 事業者等の評価	①類似の受託実績	・AIチャットボットシステムの官公庁導入について、十分な実績を有しているか。	10	7	5	3	1	10
2. 個別機能	①システム共通	・利用者が使いやすいシステムとなっているか。 ・利用者がわかりやすい画面表示になっているか。	10	7	5	3	1	10
	②チャットボット機能	・ユーザの曖昧な質問に対しても、AIが自動で文脈から意味を理解し、適切な回答又はFAQデータの中から類似したFAQを複数提示したり聞き返すことで、最適な対応を提示できるか。	5	4	3	2	1	5
	③FAQの登録	・1ライセンスあたりのFAQ登録数が十分な数できるか。 ・FAQ登録、修正、削除などがわかりやすくかつ迅速に行うことができているか。	5	4	3	2	1	5
	④利用分析	・チャットボット全体の利用状況を記録し、分析できるだけのデータがわかりやすく表示されているか。	5	4	3	2	1	5
	⑤LINEとの連携	・LINEとの連携において別途でアカウントを作成することなく、既存アカウントの中で運用ができているか。 ・チャットボットのURLを表示するだけでなく、LINE内で完結して対応が可能か。	5	4	3	2	1	5
	⑥ChatGPTの活用	・ChatGPTを既に活用しており、それは管理者の稼働削減及び利用者のユーザビリティの向上に寄与しているか。	5	4	3	2	1	5
	⑦対応言語	・日本語の他に英語/中国語/韓国語など外国語での対応が可能か。	5	4	3	2	1	5
⑧その他有益な提案	・独自機能や拡張機能など、本市にとって有益な追加提案がなされているか。	10	7	5	3	1	10	
3. サポート	サポート	・FAQ作成等職員に稼働がかかる箇所を軽減しようとしているか。 ・利用率を上げるようなサポート制度があるか。 ・障害/緊急時の対応が迅速に行われるか。 ・操作研修などを行う等速やかに運用が可能なサポート制度はあるか。	15	12	8	5	2	15
4. 費用	費用	上記項目を踏まえ、妥当な価格であるか。	10	7	5	3	1	10
5. プレゼンテーション	プレゼンテーション	仕様書を理解した有益な提案であり、専門技術力、取組意欲、コミュニケーション力等について、優位性はみられるか。	15	12	8	5	2	15
プレゼンテーション審査合計 100点								100