

新潟市ごみ関連チャットボット構築及び運用業務 提案内容評価表

点数種別	大項目	小項目	評価の視点	評価点	
技術点	1. 現状把握		本市の目指す目標に対して寄与する提案となっているか。 また、目標に対しての具体的な根拠が示されているか。	100	
	2. チャットボットの機能	(1)画面遷移	ユーザーの質問を解決できる仕組みになっているか。 予期せぬ質問にも継続して回答まで導き出せるか。	300	
		(2)正答率向上	正答率を向上させるための機能は有効であるか。	300	
		(3)類義語への対応	言葉の揺れへの有効な対策はあるか。	200	
		(4)視認性	チャットボットの回答画面の視認性は、直感的に使いやすいものか。 また、市ホームページにフローティング表示できるなど、質問者の目に留まりやすい工夫はされているか。	200	
		(5)回答の即応性	質問への回答速度は適切か。	200	
		(6)管理機能	提案するチャットボットのFAQやシナリオ等を追加する方法は使いやすいものか。 チャットボットの返答状況等、蓄積されたデータは確認できるか。	300	
	3. 特色ある機能	(1)利用環境	WEBからのアクセスの他、アクセスできる媒体はあるか。 また、アクセスできる媒体への連携は有効か。	100	
		(2)多言語対応	多言語対応可能か。 対応する言語は十分か。 対応する言語の翻訳方法は信頼がおけるか。	200	
		(3)その他ユーザーの利用率・満足度を向上させる機能	提案機能はユーザーの利用率・満足度を高める機能となっているか。 また、正確性も担保されているか。	100	
	4. 市政全般FAQへの対応について		市政全般のFAQに対応する拡張性はあるか。 提案内容は妥当であるか。	300	
	5. 構築体制	(1)構築スケジュール	具体的かつ、無理のない構築スケジュールとなっているか。 また、チャットボットのFAQ作成など、本市の負担する事務量やスケジュールは適切か。	300	
		(2)セキュリティ	データセンターやサーバー等のセキュリティ対策が明確に示されているか。 また、セキュリティ対策は十分であるか。	100	
		(3)導入実績	信用できる実績があるか。	100	
	6. 運用支援	(1)FAQの修正等	チャットボットの学習及び誤答や質問者の満足度の低いFAQに係る修正等の支援内容は十分か。	300	
		(2)業務改善提案	チャットボットの利用状況の報告を実施するとともに、改善策の提案を実施する定期的なレビュー体制は整っているか。	100	
		(3)共有FAQの提供等	既に運用中の他行政団体等における共有FAQや類義語の提供、チャットボットの学習レベルの共有などが実施できる体制は整っているか。	300	
		(4)その他運用支援に係る提案	運用支援における上記(1)～(3)以外の提案はあるか。 またその提案は有効であるか。	100	
	価格点	見積価格		令和4年度における見積価格を評価する。 計算方法:900点満点×(1-提案価格÷予定価格) ※1点未満はそれぞれ切り捨てる	900
	配点合計				4,500

※価格点の配点割合は2割とする。