

# 川崎市AIチャットボットシステム構築・運用保守業務委託 企画提案選定評価基準

| 評価項目 |          | 仕様該当箇所          | 評価の視点                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 配点<br>※仕様に記載されている要件を満たしていない場合は0点(自由提案を除く)となり、失格となります。 |
|------|----------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| 1    | 全般       | 提案内容の趣旨及び考え方    | ・仕様書 5 目的<br>・事業目的、経緯に沿ったものであるか。<br>・実現性のある内容であるか。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 5点                                                    |
| 2    |          | 実施体制及びスケジュール    | ・仕様書 6(1)イ 実施計画の策定<br>・仕様書 6(2)ア 運用・保守体制<br>・仕様書 6(2)イ 本市からの問合せ対応<br>・仕様書 6(2)ウ 本システムの安定稼働<br>【システム構築】<br>・実施体制が業務規模に対して適当であるか。<br>・円滑な業務遂行が可能なスケジュールであるか。<br>【運用・保守】<br>・運用・保守体制や本市からの問合せ対応など、本システムの安定稼働に向けた実施体制が業務規模に対して適当であるか。                                                                                                                                                   | 5点                                                    |
| 3    |          | セキュリティ対策        | ・仕様書 6(1)エ(ア)通信<br>・仕様書 6(1)エ(カ) セキュリティ要件<br>【通信】<br>・チャットボットシステムと利用者が使用する端末との通信はSSL/TLS1.2以上による暗号化通信、HTTPSによる通信となっているか。<br>【セキュリティ要件】<br>・不正アクセス等が行われた場合、速やかに検知できるようにシステム監視を行うことができる仕組みとなっているか。                                                                                                                                                                                    | 5点                                                    |
| 4    | 管理者向け    | 管理者向け機能         | ・仕様書 6(1)エ(イ) システム管理者向け機能<br>【FAQデータ管理】<br>・システムに登録しているFAQデータを管理(追加・修正・削除等)できる機能があるか。<br>・登録されたFAQデータ等を、Excelファイル又はCSVファイルにより抽出(エクスポート)できる機能があるか。<br>【レポート機能】<br>・運用管理に必要な統計レポート機能があるか。                                                                                                                                                                                             | 10点                                                   |
| 5    |          | FAQデータの作成等      | ・仕様書 6(1)エ(キ) FAQデータ等の作成要件<br>【FAQデータ作成】<br>・本市から提供する本市Webサイト上で公開しているFAQデータを基に、FAQデータの改良案を本市に提案するなど、本市と協働でFAQデータを作成することができるか。<br>【FAQデータ検証】<br>・FAQデータの検証期間として、一か月間程度、職員のみがチャットボットシステムを利用できる環境を用意するとともに、検証結果を踏まえ改善案を本市に提案することができるか。                                                                                                                                                 | 10点                                                   |
| 6    |          | 自由提案            | ・仕様書に記載されている項目以外で、管理者向けに有用な機能があるか。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 4点                                                    |
| 7    | システム構築関係 | AIの活用           | ・仕様書 6(1)エ(ク) 本システムで利用するAIに関する要件<br>【AIの機能】<br>・自然言語処理によって、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。<br>・問合せ及び回答に含まれる相関関係などを、適切な統計的手法等によって学習し、学習結果から最適な回答ができるか。<br>・提示した回答に対する利用者からのフィードバック等、継続的に学習を行うことで、回答精度の向上が図れるか。<br>・AIの導入効果を検証するためのデータを提供できるか。                                                                                                                                    | 10点                                                   |
| 8    |          | API連携機能         | ・仕様書 6(1)エ(ク) API連携機能の活用<br>【API連携機能の活用】<br>・本市がオープンデータとして公開している「区役所窓口混雑情報」及び「イベント情報」のAPI連携機能を活用し、チャットボット上で、選択式で表示できるか。                                                                                                                                                                                                                                                             | 10点                                                   |
| 9    |          | 一般利用者向け<br>利用環境 | ・仕様書 6(1)エ(ク) Webブラウザでの動作<br>・仕様書 6(1)エ(ク) LINEでの動作<br>・仕様書 6(1)エ(ク) 表示・入力機能<br>【Webブラウザでの動作】<br>・Webサイト上で利用するチャットボットは、特定のWebブラウザや機能に依存しないで利用できるか。<br>・直感的なユーザーインターフェースであり、操作性、わかりやすさに十分配慮したものであるか。<br>・パソコンのほか、スマートフォンやタブレットにおいても同等の使用感を実現することができるか。<br>【LINEでの動作】<br>・本市のLINE公式アカウント上で動作するシステムであるか。<br>【表示・入力機能】<br>・利用者が質問を自由なテキスト形式で入力できるか。<br>・あらかじめ作成した質問の選択肢を提示し、利用者が選択できるか。 | 10点                                                   |

| 評価項目 |      | 仕様該当箇所                            | 評価の視点                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 配点<br>※仕様に記載されている要件を満たしていない場合は0点(自由提案を除く)となり、失格となります。 |
|------|------|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| 10   |      | 問合せ対応機能<br>・仕様書 6(1)エ(7)g 問合せ対応機能 | <b>【問合せ対応機能】</b><br>・利用者が入力するテキスト形式による問合せ内容を、AIを活用して分析し、本市ホームページで公開しているFAQデータを基に作成したFAQデータの中から、適切な回答又は回答候補の一覧を表示することができるか。<br>・回答には、関連する本市ホームページへのリンクを付加するなど、当該リンクから、本市ホームページの画面を別ウィンドウで表示できるか。<br>・回答できない質問であった場合、適切な問合せ先を案内するなど、代替手段を表示できるか。<br>・特に見てもらいたいFAQや頻出するFAQをあらかじめ設定し、初期画面に表示できること。初期表示するFAQは、管理者画面から随時変更できるか。<br>・回答が求めているものか、市民からの評価の確認及びその集計ができるか。 | 10点                                                   |
| 11   |      | 自由提案                              | ・仕様書に記載されている項目以外で、一般利用者向けに有用な機能があるか。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 6点                                                    |
| 12   | 経費関係 | システム構築経費                          | ・配点20点×(1-システム構築経費に係る提案額/システム構築経費に係る基準額) ※小数点以下切り捨て                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                       |
| 13   | 経費関係 | システム運用経費(1箇月分)                    | ・配点20点×(1-システム運用経費に係る提案額/システム運用経費に係る基準額) ※小数点以下切り捨て                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                       |

※委員1人の持ち点は85点とし、評価委員7名を乗じて得た595点を上限とする。

※採点の目安は、次のとおりとする。

【10点配点の項目】10～9点:とても良い 8～7点:良い 6～5点:標準 4～3点:やや悪い 2～1点:悪い 0点:評価なし

【5点配点の項目】5点:とても良い 4点:良い 3点:標準 2点:やや悪い 1点:悪い 0点:評価なし

※経費関係の項目は、事務局で採点する。