

評価項目表

項目	審査基準	配点
1 電話対応履歴のデータ蓄積	・電話対応履歴の効率的かつ効果的な記録方法が具体的に示されているか。	10
	・電話対応に係る職員の負担が増えない録音方法が具体的に示されているか。機器を新たに設置する場合や職員の操作が必要な場合は、職員へのフォローの方法についても、具体的に示されているか。	
	・録音不要な通話内容について、職員の判断・操作により、容易に録音内容の削除ができ、使用する電子媒体等に記録として一切残されない機能や仕組みが具体的に示されているか。	
	・情報セキュリティや個人情報保護の対策が具体的に示されているか。	
2 傾向の分析	・電話対応履歴のデータ蓄積により得た情報について、質問テーマやキーワード、質問・応答の展開などによるパターン化や件数分析を行い、問合せの傾向を把握するための、具体的で妥当な方法や成果物イメージが示されているか。	15
	・分析結果について、職員にとって分かりやすく、説得力のある内容に整理するための、具体的で妥当な方法や成果物イメージが示されているか。	
3 Q&A作成	・Q&A作成における工夫について、次の5つの観点を踏まえて具体的で妥当な方法や成果物イメージで示されているか。 ①市民にとっての分かりやすさ ②職員が問合せ対応する際の検索のしやすさ ③法令改正などに伴う更新などの管理のしやすさ、 ④既存情報との整合性、情報や表現の正確性及び行政機関のQ&Aとしての相応しさ ⑤AIツール等への展開のしやすさ	20
	・Q&Aのカバー率（質問に対する回答網羅率）を向上させるための工夫が、具体的で妥当に示されているか。	
4 電話対応の効率化に向けた全体設計	・電話対応の効率化に向けた全体設計のうち、ツール導入に向けた企画設計（問合せ導線の設計・電話問合せ対応のコールフロー設計・導入スケジュール・導入想定ツール等）について、現時点で想定できるものの提案がなされているか。	15
	・電話対応の効率化に向けた全体設計のうち、ツール導入後の運営計画（体制・管理方法・運用フロー等）について、現時点で想定できるものの提案がなされているか。	
5 スケジュールと役割分担	・本業務を遂行するための作業や進捗報告、成果物納品について、妥当なスケジュールが示されているか。	10
	・福岡市と受注者の役割分担について、各作業段階ごとに具体的で妥当な内容が示されているか。	
6 実施体制	・本業務を遂行するために必要な知識・経験を持つ主担当者及び十分な人員体制が確保されているか。	15
	・体制及び配置予定の要員について、各要員の役割、資格、業務経歴等が具体的に記載されているか。また、主担当者の業務経歴が具体的かつ詳細に記載されているか。	
7 その他、追加提案等	・本業務の実施に、有益な留意事項や追加提案等が、具体的に記述されているか。	5
	・提案書作成要領に沿った適切な提案となっているか。	
技術点		90
8 <u>地場中小企業加算(※1)</u>	・福岡市に主たる事務所を有しており、かつ中小企業(※2)（みなし大企業(※3)を除く）であるか。	5
9 価格点	契約上限額と比較した価格 5 × (1 - 提案価格 / 契約上限金額)	5
合計（事務局で集計）		100

※1 8については、5段階評価（「A：構成団体のすべてが地場中小企業」、「B：構成団体のすべてが地場企業かつ構成団体の一部が地場中小企業」、「C：構成団体のすべてが地場企業かつ構成団体のすべてが地場中小企業以外または、構成団体の一部が地場企業かつ構成団体の一部が地場中小企業」、「D：構成団体の一部が地場企業かつ構成団体のすべてが地場中小企業以外」、「E：構成団体のすべてが地場企業以外」とする。

※2 中小企業とは、中小企業基本法に定める「中小企業者」の定義による（個人は除く）。

※3 みなし大企業とは次の(i)～(v)に該当する者をいう。

- (i) 発行済み株式の総数又は出資価格の総額の2分の1以上を同一の大企業が所有している中小企業
- (ii) 発行済株式の総数又は出資価格の総額の3分の2以上を大企業が所有している中小企業
- (iii) 大企業の役員又は職員を兼ねている者が役員総数の2分の1以上を占めている中小企業
- (iv) 発行済株式の総数又は出資価格の総額を(i)～(iii)に該当する中小企業が所有している中小企業
- (v) (i)～(iii)に該当する中小企業の役員又は職員を兼ねている者が役員総数の全てを占めている中小企業