

新潟市ごみ関連チャットボット構築及び運用業務 提案書作成要綱

1 提案書様式

- ・ A4 サイズで作成すること。なお、用紙の向きは縦、横任意とする。
- ・ 提出媒体は PDF とする。
- ・ 文字サイズは 12 ポイント以上とすること。
- ・ 「2 提案書記載内容」に応じた目次を作成すること。
- ・ 提案書にはページ番号を付すこと。
- ・ 提案書は 30 ページ（目次は含まない）を上限とする。

※ 表紙の作成有無は問わないが、提案者名がわからないように配慮すること。

2 提案書記載内容

<注意事項>

- 提案書を評価する選定会議では、提案者名を伏せ評価するので、**提案書には提案者名の他、社章等提案者の名称が判別できるような記述はしないこと。**
- 提案内容にあつては下表中、**「機能拡張について」を除き、本件調達時に全て実装するものとし、追加経費が発生する機能を提案書に記載しないこと。**
- 提案するチャットボットの優位性について、類似他社のチャットボットの欠点を指摘するような記載はしないこと。
- 画面遷移等を示す際は実際の画面のハードコピーを用いること。
- 下表に示す内容について全て記載すること。

なお、**下表の項目で提案がない場合でも項目は削除せず、「提案なし」と記載すること。**

表 提案書記載項目及び記載依頼内容

点数種別	大項目	小項目及び提案書記載依頼事項
技術点	1. 現状把握	仕様書に記載の「本市の現状と課題」及び「本業務における指標」を確認し、提案するチャットボットが本市の取組にどのように寄与するのか記載するとともに、提案者の想定する「本業務における指標」の目標達成までの推移を根拠とともに示すこと。
	2. チャットボットの機能	<p>(1) 画面遷移</p> <p>チャットボットの応答機能について、画面遷移を示すこと。 なお、ユーザーの質問内容が、用意されている FAQ に完全一致しない場合、提案するチャットボットがどのような返答をするのか、チャットボットに AI が搭載されているか否かを明記するとともに、具体的に記載すること。</p> <p>(2) 正答率向上機能</p> <p>提案するチャットボットの正答率を向上させるための機能を、正答率が向上すると思われる根拠とともに記載すること。</p>

技術点	2. チャット ボットの 機能	<p>(3) 類義語への対応</p> <p>「原付」「原動機付バイク」などといった、複数の呼び方があるものや、正式名称「アクアパーク新潟」を「アクアパーク」と略すもの、「資源再生センター」を愛称の「エコープラザ」と呼称する場合など、同一のものを複数の名称で表す場合がある。</p> <p>このような「言葉の揺れ」に対する対策を記載する事。</p> <p>(4) 視認性</p> <p>提案するチャットボットが直感的に使いやすいものとなっているか記載する事。</p> <p>また、市ホームページの任意のページにフローティング表示できるなどの質問者の目に留まりやすい工夫も記載すること。</p> <p>(5) 回答の即応性</p> <p>一般的に流通しているPCやスマートフォンのWEB閲覧ブラウザを対象とした使用環境において、質問者の質問に回答するまで、どの程度の時間が必要になるのか示すこと。</p> <p>(6) 管理機能</p> <p>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を示すこと。</p> <p>※誤配信防止のためのプレビュー機能等がある場合は必ず記載すること。</p> <p>また、チャットボットの返答状況等のデータを確認するレポート機能について、仕様書記載の他、どのようなデータが抽出できるか、その抽出データがチャットボットの運用向上にどのように寄与するのか根拠を示すとともに記載すること。</p>
	3. 特色ある 機能	<p>(1) 利用環境</p> <p>WEBからのアクセスの他、SNSや其他媒体での表示は可能か。連携できる媒体を、その連携がいかに関係が根拠を示すとともに、記載する事。</p> <p>(2) 多言語対応</p> <p>提案するチャットボットにおいて、多言語対応可能である場合、対応する言語について記載すること。</p> <p>また、多言語対応時における翻訳手法等を記載し、誤翻訳されない仕組み等について記載すること。</p> <p>(3) その他ユーザーの利用率・満足度を向上させる機能</p> <p>提案するチャットボットにおいてユーザーの利用率を高めるような機能がある場合、提案すること。</p> <p>なお、提案する機能の正確性についても記載すること。</p>

技術点	4. 市政全般 FAQ への対 応につい て	<p>本件で調達するチャットボットは、令和7年度を目途に市政全般のFAQに対応するチャットボットとする予定である。</p> <p>提案するチャットボットが市政全般のFAQに対応することができることについて、考え方・必要となる具体的な作業・スケジュール・経費を示しながら記載すること。</p>
	5. 構築体制	<p>(1) 構築スケジュール</p> <p>仕様書に概要スケジュールは示してある。これをもとに、詳細なスケジュールを示すこと。</p> <p>なお、チャットボットのシナリオや問答作成など、本市の負担を伴う作業については、規模を明確にすること。</p> <p>(2) セキュリティ</p> <p>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。</p> <p>また、セキュリティ対策が十分である根拠を示すこと</p> <p>(3) 導入実績</p> <p>チャットボットの構築実績について次の分類で整理し、示すこと。また、委託先との兼ね合いで団体名を公開できない場合は、区分ごとの実績数等、公開できる範囲で公開すること。</p> <p style="border: 1px solid black; display: inline-block; padding: 2px;">政令指定都市 > 特別区 > 市・県・国</p> <p>※町、村での実績は加味しない。</p>
	6. 運用支援	<p>(1) FAQの修正等</p> <p>チャットボットの自動学習や、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について具体的に示すこと。</p> <p>(2) 業務改善提案</p> <p>チャットボットの利用状況の報告及び、改善策の提案をする定期的な体制について記載すること。</p> <p>また、当該体制についてどのように実施するのか、頻度も併せて記載する事。</p> <p>(3) 共有FAQの提供等</p> <p>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、AI学習レベルの共有などが実施できる体制が整っているか記載する事。</p> <p>また、提供する内容などについて記載すること。</p> <p>(4) その他運用支援に係る提案</p> <p>上述(1)～(3)の内容以外に運用支援における提案がある場合はその内容を記載すること。</p>

<p>価格点</p>	<p>見積価格</p>	<p>次の項目について、見積価格を記載する事。</p> <p>①令和4年度における価格</p> <p>②令和5年度以降の単年度あたりの価格（参考価格）</p> <p>※令和5年度以降の単年度あたりの価格は評価項目ではなく、参考価格である。</p> <p>【見積価格記載時の注意事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・①は選定基準にて予定価格を公開している。予定価格を超える見積金額が記載されている場合、優先交渉権者とならないので注意すること。 ・①、②それぞれの見積金額を記載すること。 ・記載する金額は税込みとすること。 ・記載する金額は〇円～〇円といった幅を持たせた記載とせず、必ず、1つの金額を示すこと。 ・記載する見積は内訳を付すこと。なお、運用月額は必ず示すこと。 ・令和4年度の想定する運用開始日は令和4年9月1日である。 ・令和7年度を目途に予定する市政全般FAQへの対応に係り増加する運用経費は盛り込まないこと。
------------	-------------	--

3 その他

(1) 提案書等の取扱い

ア 提案書提出後において、提案書に記載された内容の変更は認めない。

イ 全ての提出物は返却しない。

なお、提出物は「新潟市文書規程」に基づき、一定期間を経過した後に、責任を持って本市ですべて破棄する。また、本件調達以外の目的には使用しない。

ウ 提案書の公開・非公開

提案書は、企業秘密の部分もあることから公開しない。

なお、公開対象の提出物に、提案者に不利益を与えるおそれのある情報が含まれていたことが公開後に判明した場合であっても、本市は一切関知しない。

(2) 提案にかかる参加報酬は支払わない。

(3) 提案にかかる費用は、すべて提案者の負担とする。

附 則

この要綱は、令和4年4月25日から施行し、業者と契約締結した日の翌日にその効力を失う。