

会 議 名	第2回問合せ自動応答システム構築業務委託事業候補者選考委員会
開 催 日 時	令和2年2月12日（水） 15時30分から
開 催 場 所	区役所9階 915会議室
委 員	<p>&lt;出席者 4名&gt;  ITコーディネータ 並木 政之（委員）  公認会計士 山田 隆明（委員）  港区企画経営部長 浦田 幹男（委員）  港区情報政策課長 若杉 健次（委員）</p> <p>&lt;欠席者 1名&gt;  港区国際化・文化芸術担当課長 大久保 明子（委員）</p>
事 務 局	区長室長 大澤室長、広報戦略担当 小坂係長、広報係 佐藤
傍 聴 者	なし
会 議 次 第	1 開会 2 第1回選考委員会議事録概要について 3 第一次選考 4 第二次選考について 5 閉会

配 付 資 料	資料 1	第 1 回問合せ自動応答システム構築業務委託事業候補者選考委員会会議議事録（案）
	資料 2	問合せ自動応答システム構築業務委託事業候補者選考一次審査集計結果
	資料 3	第 3 回選考委員会進行スケジュール（案）
	資料 4	第二次審査採点基準表
	資料 5	第二次審査共通質問項目（案）
	参考資料 1	問合せ自動応答システム構築業務委託事業候補者募集要項等
	参考資料 2	問合せ自動応答システム構築業務委託事業候補者選考方針
	参考資料 3	提案要求仕様書
	参考資料 4	デモンストレーション課題
	※追加資料	各委員第一次審査採点結果

会議の結果及び主要な発言

委員長	<p><b>1 開会</b> （開会の挨拶）～詳細省略～</p>
事務局（大澤）	<p><b>2 第 1 回選考委員会議事録概要について</b> （事務局から資料 1 「第 1 回問合せ自動応答システム構築業務委託事業候補者選考委員会会議議事録（案）」を説明）</p>
各委員	<p>（議事録概要について、一同異議なし）</p>
委員長	<p><b>3 第一次選考</b> 応募があった 4 者のうち、二次審査に進む事業者を決定します。順に講評をお願いしたいと思います。</p>
B 委員	<p>A 事業者及び C 事業者を高く評価し、B 事業者は一定の評価をしています。D 事業者については、提案内容に具体的な記載がなく、実現性が見えないと判断しました。 A 事業者は、多言語対応や災害対応等を実現性があるため、評価しています。 B 事業者は、将来の拡張性は評価できます。ただし、チャットボット上に日本語とやさしい日本語を併記している点は、要求事項を満たしておらず、見づらいものになるおそれがあると考えます。 C 事業者は、体制が充実し、他自治体の実績等も評価しました。また、企画提案書から積極性を感じました。 D 事業者は、全体的な要求項目への記載はあるものの、具体的な記載が少ないため、高い評価はできませんでした。</p>

C委員	<p>A事業者は、企画提案書の記載が具体的であり、セキュリティ要件がきちんと記載されていることを評価しました。</p> <p>B事業者は、やさしい日本語について、一部要求を満たしていない箇所があると考えました。</p> <p>C事業者は、汎用的な提案資料本体に港区用の補足資料がつけられており、確認しづらい印象を持ちました。セキュリティ関係の記載が少ないものの、概ね要求事項等を網羅できていると考えます。</p> <p>D事業者は、具体的な記載が少ないため、評価できませんでした。一方で構築にかかわる要員については、手厚い印象です。</p>
D委員（事務局佐藤代読）	<p>A事業者は、他自治体の実績が豊富で、確実な履行が望めると考えます。記載内容が具体的であり、要求・提案事項を十分に満たしているという印象です。</p> <p>B事業者は、要求事項を一通り満たしていると考えます。</p> <p>C事業者は、インターフェースが見やすく、コンテンツ管理の監修体制が最も手厚い印象です。</p> <p>D事業者は、全体を通じて記載内容に具体的な記載がなく、サービスのイメージをすることができませんでした。</p>
E委員	<p>A事業者は、具体的な記載が多かったため、評価は高くしています。</p> <p>B事業者は、一定の水準を満たしている印象でした。</p> <p>C事業者は、技術的には良いものを持っていると考えます。ただし、要求事項に率直に回答していない箇所があるので、その点は気になりました。</p> <p>D事業者は、具体的な記載が少ないため、厳しい評価にしています。</p> <p>財務諸表を確認した結果、各社の財務状況をお伝えします。</p> <p>A事業者及びC事業者は財務的に問題ないといえます。B事業者及びD事業者は、「経営不振の状態になりうる」リスクがあるといえます。</p>
A委員	<p>A事業者は、一覧表等がわかりやすく、好感を持ってました。</p> <p>B事業者は、画面等のイメージはあるものの、画像を流用している印象でした。</p> <p>C事業者は、補足資料が充実しており、わかりやすかったため、好印象です。</p> <p>D事業者は、要求事項は記載されているものの、裏付けがない印象でした。</p>
委員長	<p>B事業者及びC事業者については委員によって評価が分かれている項目があります。この項目について意見交換をしたいと思います。</p> <p>資料2 2提案事項(2)サービス仕様要件②将来の拡張性 C事業者の採点についてはいかがでしょうか。</p>
A委員	<p>インフラと接続チャンネルが具体的に記載されており、オプションでチャット支援などができるため、将来の拡張性があると判断しました。</p>
B委員	<p>私もA委員と同意見です。</p>

E委員	<p>文章は色々記載されているが、提案となっているかが疑問でした。</p> <p>利用者の支援機能の記載において、音声入力及び読み上げが可能と記載されているが、港区にとってどのような効果があるのかを記載し、提案すべきなのではないかと考え、あえて低い点数を付けました。</p> <p>また、住民サービス向上の実現が可能とあるが、これをどのように向上するのかを記載すべきと考えました。</p> <p>したがって、全体的に提案事項として具体性に欠けるという印象を受けました。</p>
A委員	<p>E委員の意見を伺い、感想を述べます。</p> <p>マルチチャネル対応について言えば、C事業者は、他事業者に比べて具体的に記載されている印象があります。記載されているSNS系のツールで、今後アクセスすることは十分考えられると思います。ここまで具体的に記載している事業者は他にない印象です。私はこの項目を非常に評価しています。また、有人の切り替えも緊急時の対応等にも活用できるため、私は良い評価を与えてよいと考えます。</p>
E委員	<p>参考にさせていただきます。</p>
委員長	<p>資料2 2提案事項(3)業務実施要件③積極的な対応 C事業者の採点についてはいかがでしょう。</p>
A委員	<p>体制図に具体的な氏名が入っていることに積極性を感じ、PMOを設置していることも評価に値すると判断しました。また、法令対応に関しては、過去に他自治体の対応の実績があるため、信頼に値するものであると考えました。</p>
B委員	<p>私もA委員と同様の意見です。内部の監査による進行管理について触れるなど、積極的な印象があります。C事業者については全体を通してA I登録データの作成など港区に対する積極的な提案姿勢が見られ、評価しています。</p>
C委員	<p>補足資料に記載されているという点で、読みづらいと感じました。</p> <p>本項目の意図としては、問題点を発見したときに、原因を切り分けるなどの対応ができることを想定しているのではないかと考えました。しかし、企画提案書では直接、体制図の説明をしていたので、意図と異なると考えました。</p> <p>ただし、体制図が充実しているというA委員の発言のとおり、補足資料には網羅的に記載されているとも判断できます。</p> <p>資料2 2提案事項(3)業務実施要件④迅速な対応についても併せてお伝えします。</p> <p>法令の改正対応に自治体の委託経験がある人員を配置しているから対応できると記載されています。これは再々委託になると判断し、提案要求仕様書の項目にきちんと回答していないと考えました。</p> <p>別途、資料2 1要求事項(2)サービス仕様要件①基本仕様 C事業者についてです。</p>

	<p>多言語対応の要求事項でタブ、ボタンによりチャットボット画面上で言語切り替えができる旨の記載があります。この事業者は言語の切り替えについては、メニューから操作が可能だと記載されており、メニューボタンに画面遷移する仕様と推測します。一方で、補足資料には、チャットの画面に切り替えボタンを設置するようにも見えます。要求を満たしているかどうか不明でした。</p>
A委員	<p>私も企画提案書本文だけでは、チャットの画面からメニューの画面へ遷移するものかわからなかったです。赤字で強調されているので、簡単にチャット画面上で表示できると捉えていました。</p>
C委員	<p>二次審査に進むようであれば、その点を確認したいと考えます。</p>
E委員	<p>私も資料2 1 要求事項(2) サービス仕様要件についてお伝えします。①A Iに関する要件 C事業者についてです。二次審査に進むようであれば、評価になっているところを二次審査で実際のチャットボットを見て確認したいと考えます。</p>
委員長	<p>その他、ご意見があればお聞かせください。</p>
C委員	<p>資料2 2 提案事項(1) コンテンツデータ整備要件②既存の FacebookMessenger チャットボットへの対応 C事業者の採点についてです。</p> <p>既存のシステム利用者に新しいシステムの利用を促すという記載があったため、提案になっていないと判断していました。しかし、企画提案書にひとまず記載されているということを踏まえ、提案されているとも判断ができます。</p> <p>続いて、資料2 2 提案事項(1) コンテンツデータ整備要件⑤ヘルプデスクサービス等、⑥サポート時間及び⑦対応履歴管理についてです。</p> <p>企画提案書として本文中の記載はなく、補足資料で確認できます。</p> <p>今回は、企画提案書を何枚以内という指定がなかったため、補足資料も企画提案書の一部として扱うという判断にし、再度評価したいと思います。</p>
委員長	<p>議論を踏まえ、ご自身の採点内容を修正される場合は、修正をお願いします。</p> <p>(事務局再集計)</p>
委員長	<p>集計の結果、一次審査の順位は1位 A事業者、2位 C事業者、3位 B事業者、4位 D事業者となりました。なお、選考方針で定めた基準点、つまり合計点の60%である1,260点を超えているのはA事業者、B事業者、C事業者です。</p> <p>一次審査通過事業者は、募集要項等では「3者程度」としていますが、一次審査結果を踏まえ、何者を一次選考通過とするか、ご意見はございますか。</p>
B委員	<p>3者でよいと考えます。</p>
各委員	<p>(一同異議なし)</p>

委員長	<p>それでは、二次選考に進むのはA事業者、B事業者、C事業者の3者とします。</p>
委員長	<p><b>4 第二次選考について</b></p> <p>次に、議題の4第二次選考についてにうつります。この議題においては、(1)第3回選考委員会の進行スケジュールについて(2)質疑応答時に、共通質問事項を設けるかどうかについての2つを決定したいと思います。</p> <p>まずは、第3回選考委員会の進行スケジュールについて審議します。事務局から説明をお願いします。</p>
事務局(大澤)	(事務局から、資料3「第3回選考委員会進行スケジュール(案)」を説明)
委員長	説明は終わりました。資料3「第3回選考委員会進行スケジュール(案)」について、ご意見があればお願いします。
各委員	(一同意見なし)
委員長	それでは、二次審査のプレゼンテーションの時間は15分、質疑応答の時間は15分とし、資料3 第3回選考委員会進行スケジュール(案)に関してはこのとおりとしてよろしいでしょうか。
各委員	(一同承認)
委員長	<p>この内容で決定します。</p> <p>続いて、質疑応答時の共通質問事項に関して、事務局から説明をお願いします。</p>
事務局(大澤)	(事務局から資料4「第二次審査採点基準表」資料5「第二次審査共通質問項目(案)」を説明)
委員長	共通の質問は資料5 第二次審査共通質問項目(案)の内容でよろしいでしょうか。
E委員	共通質問以外に質問しても問題ないでしょうか。
事務局(佐藤)	問題ございません。
A委員	各社共通した質問をする必要はない認識でよろしいでしょうか。
事務局(佐藤)	問題ございません。
委員長	<p><b>5 閉会</b></p> <p>(閉会の挨拶) ~詳細省略~</p>