

24時間オンライン相談業務委託【審査結果】

評価項目	配点	評価基準	評点
方針及び基本的な考え方	20点	・本市が掲げる方針を踏まえた提案がされている。(10点)	7.6
		・委託業務の運営・管理内容が具体的に理解・検討され、それに基づいた考え方が明確かつ現実的に示されている。(10点)	8
実施内容	20点	・円滑に業務を実施できるよう実施方法や手段、時期等が明確に示されている。(10点)	8.4
		・示された内容、手段、実施時期などを実現するための考え方や手段が具体的に提案されている。(10点)	8.4
実施体制及び運営	20点	・委託業務の業務量が具体的に検討され、現実的な体制が示されている。(5点)	3.2
		・適切な相談対応を行うことのできる専門的な知識を持つ人員及びシステムに精通した人員等の確保が提案されている。(5点)	4
		・業務の遂行にあたって、労働基準法や最低賃金法等の労働法規が遵守されており、さらに相談員のスキルアップ研修や人材育成指針を適正に実施することで、法令順守の確保と人材育成の推進がされている。(5点)	3.2
		・その他、上記以外で追加提案がされている。(5点)	3.2
個人情報等の保護について	20点	・個人情報(特定個人情報を含む。)の取り扱いに係る考え方が明確かつ適切であり、実現するための手段が具体的に提案されている。(10点)	7.6
		・危機管理(未然の防止や、事象発生後の適切な対処及び再発防止の研修や措置を含む取り組み。)を踏まえ、具体的かつ現実的な個人情報の取り扱いが検討され、示されている。(10点)	7.6
類似業務に関する実績	10点	・過去に類似業務を受注し、円滑に実施した実績を有している。(10点) ※再委託による業務については、実績として認めない。	8.8
費用見積額	10点	・提案見積金額を下記計算式により評価点を算出する。(10点) 計算式＝(提案上限額－提案見積額)/(提案上限額－最低提案見積額)×10点 ※少数点切り捨てとする。 ※参加者が1者のみの場合は6点とする。	6
合計(100点満点)			76.0

〈 講評 〉

- ・緊急性の高い相談の場合の市への連絡方法、特設サイトの構築、松阪市の地域性に合った相談体制、市民に寄り添った丁寧な相談など詳細なところを確認しながら進めていただきたい。
- ・24時間オンラインというよりは、孤立させない前向きに考える提案であった。
- ・すぐに返事が返ってくるAIでは、違う質問をしないと違う答えにならないが、専門家との人と人との会話を重要視して、継続的な相談ができる点に魅力を感じた。
- ・妊活についての実績が多いので、得意分野なのだと思いますが、松阪市民の求める多様な悩みの相談にしっかり対応できる専門家の人数が、妊活に偏っていないか少し不安を感じた。
- ・いつでも寄り添ってくれている、つながる安心感をもって、しっかり松阪市で根付く事業となしてほしい。
- ・AIにはできない人と人との心の通った相談にいただきたい。
- ・利用者の相談に対して、適切に対応できる体制が作られていると感じた。利用者のニーズは背景に様々な要因が複雑に関係しているケースもあると思われる。市との連携を的確に行っていただきたい。
- ・24時間受付、多職種による対応、匿名性など市の業務では対応しきれないところをカバーしていただけるので事業目標の相談体制の充実に叶っていると思う。
- ・多くの職員と契約されており、コストもかかると思うが、3年間はしっかりと対応していただけるようお願いしたい。
- ・AIとの違い、メリットについては相当研究されているようで、今後の業務の参考になりました。

上記の審査結果により、最優秀提案者は 株式会社ファミワン に決定しました。

