

消費生活相談電話に係るボイスポットを活用した受付業務委託 企画提案書チェックリスト

●記載すべき内容の確認

様式等	内容詳細	チェック欄 右の事項を満たしている か	項目
提案書	表紙		表紙は別紙様式第2号を使用しているか
			法人の名称、所在地、代表者の氏名等が記載されているか
	業務実施体制調書		業務の管理運営体制、責任者名、担当者名が記載されているか
			県との連絡体制及び連絡手段(電話、メール等)が記載されているか
			個人情報の管理、法令順守の体制が記載されているか
			事故があった時の危機管理体制について記載されているか
	事業の趣旨		今後のボイスポットの発展的活用、効果的な展開について記載されているか
	業務内容		ボイスポットのシステム、サービスに必要な全ての導入・セットアップ作業が計画されているか
			ボイスポットの聞き取りの学習等に関し記載されているか
			受付(相談者の案内)シナリオの作成、見直しについて記載されているか
			電話交換機設置事業者との打合せ・立合い等について十分な計画が記載されているか
			実証開始前・実証開始後の設定修正作業について記載されているか
			相談員等向けのマニュアル、操作研修について記載されているか
			実証開始前のテスト運用について記載されているか
			定期的なセンターとの協議及び協議録の作成について記載されているか
			導入作業の進捗状況報告について記載されているか
			KPI(重要達成度指標)の設定およびその達成状況に関する報告について記載されているか
			運用開始後の毎週の実績報告、実証期間を通じた成果報告について記載されているか
			不具合発生時の緊急対応について記載されているか
	実施計画		実施方針(定義、業務のフローチャート、実施方法等)が十分に準備されているか
			実証について効果的な時期や期間が提案されているか
			業務の工程が遺漏なく示されているか
			業務組織計画(業務責任者、連絡責任者、管理技術者(プロジェクトマネジャー)、担当技術者等)が記載されているか
			ボイスポットの品質確保、スケジュールの遵守が可能な計画となっているか
			平常時、緊急時の連絡先がそれぞれ記載されているか
			職員がボイスポットのシナリオの作成や修正を行う場合には、操作マニュアルの作成、操作研修等が計画されているか
			管理画面について、OSや利用人数、IDとパスワードによる認証等について十分な内容となっているか
			サーバと記憶装置等を冗長化する機能があり、縮退運転が可能なハードウェア構成となっているか
			障害が発生したときの対応、復旧方法やデータの目標復旧地点(RPO)等について、提案されているか
			実証開始前に動作テスト期間を設け、聞き取り機能等の調整をセンターとともにを行い、改善を行う計画となっているか。
			実証開始後はログ等により適正に受付できているかを確認し、改善を行う計画となっているか
			実証結果を期間終了時に県へ報告することとなっているか
			事業期間の終了時にボイスポットの学習内容(単語など)やシナリオの内容について提出することになっているか
	サービス要件		相談者情報①～④の聞き取りは問題なくできるか
			システム上の記録等における暗号化はなされているか
			要約その他の方法により、聞き取った情報を相談員がリアルタイムで参照しやすくする工夫は記載されているか
			相談員への転送時の待ち時間等におけるアナウンスなどについて、適切に設定されるか
			事業終了時の県の指示による暗号化消去の方法について記載されているか

消費生活相談電話に係るボイスボットを活用した受付業務委託 企画提案書チェックリスト

様式等	内容詳細	チェック欄 右の事項を満たしている か	項目
提案書	機能要件		ボイスボットは音声や文脈を的確に理解し、発話内容を聴取して応答できるか
			ボイスボットは省略された日本語やあいまいな日本語といった言葉のゆらぎに対応できるか
			専門用語や時事用語の登録に対応出来るか、これらの用語の学習が計画されているか
			相談者が相談したい内容を適切に聞き取り、記録することが出来るか
			記録された内容は相談員がリアルタイムで参照できるか
			相談者が違和感を感じないタイミングで応答が出来るか
			問い合わせ内容や応答履歴をログとして残す機能があるか
			ログデータをCSV形式のファイルなどによりエクスポートできるか
			センターからの利用に関する問合せに迅速に対応できるか
			障害発生時には迅速に復旧することができる計画か
			計画停電時の対応、不慮の停電時の対応方法について、連絡体制や対応等についてそれぞれ記載されているか
			ボイスボットの不具合時をはじめ、相談者が一定時間沈黙する、質問に対する回答が得られない、感情的な発言がある場合速やかに相談員が直接電話に対応できるよう切替えることができるか
打合せ			初回打合せは契約締結後14日以内に設定されているか
			センターとの週1回以上の打合せが計画に記載されているか 打合せ手法と内容についても明記されているか
			センターとの打合せ記録(協議録)が3営業日以内の提出となっているか
書類の提出			初回打合せ時までに実施計画書、業務責任者届を提出することになっているか
			動作テスト開始前に操作マニュアルが提出され、以降更新ごとに再提出することとなっているか
			月1回以上、導入作業の進捗状況報告書を提出することになっているか
			運用開始後は受電件数等の実績報告書を毎週提出することになっているか
			委託期間終了時に実証期間を通じた成果報告書を提出することになっているか
			委託期間終了時に最終的な設計書や構成図(システム全体の設計概要を記載するドキュメント)やインフラ構成図(PBX、サーバー、データベース等の構成図)を提出することになっているか
			相談者が支障なく利用できた度合いを示すKPI(重要達成度指標)の達成状況を必要回数報告することとなっているか
			当該事業の翌年度以降の効果的な展開に関する提案を行う計画となっているか
			(1)～(4)の評価・認証の取得状況、代替措置などが記載されているか
			データセンターの所在や、クラウドサービスの裁判管轄権について記載されているか
情報セキュリティ			運用終了時のデータ消去方法について記載されているか
			不正なアクセスを防ぐアクセス制御について記載されているか
			DDOS攻撃等の防止策等について記載されているか
			通信の暗号化の方法について記載されているか
			「安全なウェブサイトの作り方」に準拠した設計であるかについて記載されているか
			ウイルス対策ソフト、使用するサブドメインに関して記載されているか
			サーバー内の情報の暗号化について記載されているか
			ソフトウェアの脆弱性対策について記載されているか
			インシデント検知時の対応等について記載されているか
			保存するログの種類、保存期間、定期的な確認等について記載されているか
			アカウント管理に関するタイムアウトやID・パスワード設定についての説明がされているか
			第三者による脆弱性診断の有無、費用等について記載されているか
			生成AIを利用する場合、1～5の各設問に関する記載があるか
			センターで作業する際は、業務責任者及び業務従事者は、常に身分証明書を携行し、名札を着用することとなっているか
			センターの許可なく、業務で使用する端末機及び個人情報や秘密を記録した磁気媒体や帳票等の情報資産を作業場所から持ち出さないこととなっているか
			再委託の禁止に沿った内容となっているか
			消費生活相談の状況を踏まえた提案となっているか
その他			

消費生活相談電話に係るボイスボットを活用した受付業務委託 企画提案書チェックリスト

●添付書類の確認

種別	添付されているか	内容を満たしているか	
見積書			宛名は「埼玉県知事 大野元裕」となっているか
			金額は委託上限額の範囲となっているか
			実証開始までの費用と、実証開始後の月額料金が分けて記載されているか
			実証開始までの費用の内訳は、人件費、備品、消耗品費、管理費などの詳細が記載されているか
			実証開始後の月額料金は、基本使用料、転送などにかかる通信費などの内訳が記載されているか
			金額は消費税及び地方消費税額を明記し、それを加えた金額が記載されているか
類似業務実績調書			受託業務の概要(どのようにボイスボットを利用したか)が記載されているか
			受託した業務の具体的な内容がわかる資料を添付しているか
法人事業概要			法人等の事業概要のわかる資料が添付されているか
定款若しくは寄付行為			定款若しくは寄付行為が添付されているか。
登記事項証明書			
貸借対照表等			説明:過去1年分の貸借対照表及び資金収支計算書、又はこれらに準ずる書類が添付されているか
納税証明書等			
誓約書(様式第5号)			説明:参加資格を満たす旨の誓約

追加