

クラウド型電話交換機導入業務 採点結果表

大項目	中項目	具体的な評価基準	集計		
			A	B	C
基本的な取り組み方針	(ア) 本業務の目的を理解し、本市が抱える課題の解決につながるような、意欲的な取り組み方針が示されており、その方法が本市にとって適切か。	クラウドPBXの単なる導入でなく「業務効率化」、「コミュニケーション改革」、「働き方改革」がテーマであるあることを理解した内容か？ ・電話対応の効率化、省力化 ・職員間の情報共有の効率化 ・人事異動に伴うメンテナンスの省力化	40	50	42
	(イ) 本業務の管理手法（品質管理、進捗管理、問題把握等）について明確に示されているか。プロジェクト実施に向けた人的リソースが確保されているか。	・プロジェクトの進め方について明確に示しているか ・プロジェクトマネージャーの経験及び人選は適切か	19	23	20
	(ウ) 作業項目やスケジュールが明確で、実現可能なものになっているか。	作業項目はわかりやすく記載され、市の導入スケジュール上問題なく遂行可能か	17	22	18
提案内容評価	(ア) 本業務の目的や本市の現状や課題を考慮したうえで、提案者が考えるクラウド電話の全体像が分かりやすく示されているか。現行電話環境からの改善点が具体的に示されており、その方法が本市にとって適切か。	・各通話の音声通話方法が具体的に示されているか。 ・現状課題点が理解でき、その内容を改善する提案か ・既存PBX有する他施設との連携	40	50	42
	(イ) 製品選定の理由が明確で、職員間コミュニケーションの円滑化、他の拠点との内線連携やセキュリティの向上等、丹波市の課題解決を図れるような機器、コミュニケーションアプリを選定しているか。（導入することによる市のメリットが明確か）機器のサイジングの根拠、設置台数、将来的な拡張性などが示されており、その方法が本市にとって適切か。	・AI連携があり、追加費用が掛からず利用可能か ・チャット機能が有るか ・自動で録音が可能か ・録音時間が無制限かどうか ・設置機器数やライセンスが適切か	57	75	63
	(ウ) AI機能等による追加提案内容が本市にとって有益か。職員の利便性が高まり、業務やコミュニケーションの効率化や働き方の改善につながるような内容が示されており、その方法が本市にとって適切か。	・AI機能等の追加提案が業務効率化につながる内容か ・電話対応の省力化、削減に効果のある提案となっているか ・ライセンス利用料と別の費用が発生しないか ・追加提案内容が市にとって有益か	38	48	40
	(エ) 現行電話環境から新電話環境への移行計画及び基本設計、移行手法が具体的に示されているか。現行電話環境との並行稼働や移行に伴う本市への影響を最小限に留めるよう、配慮等が示されており、その方法が本市にとって適切か。	・新電話環境に伴う移行計画は適切かどうか ・連携に伴う影響は最小限になっているか	38	46	46
	(オ) 導入拠点における全職員が操作・運用方法を習得できるように研修が計画されているか。	研修計画内容が充実しており、すべての職員が早期に使用方法を習得できる内容になっているか	18	24	17
	(カ) 音声異常発生時に、音声通信を可視化できる仕組みが示されているか。それらが本市電話環境の安定性向上や管理負荷の軽減等に繋がる提案が示されており、その方法が本市にとって適切か。	・音声通信の可視化の仕組みは管理負荷軽減につながるものか ・確認方法は容易になっているか	20	22	19
	(キ) 緊急時や施設停電時等の電話対応代替案等が具体的に示されており、その方法が本市にとって適切か。	・代替案は最良のものとなっているか	21	19	18
保守・運用	(ア) 保守・運用のサービス内容が本市の要件以上の水準であり、それらを確実に履行するための保守要員・体制となっているか。丹波市との役割分担が明確になっているか。導入後も技術の進展を積極的に取り入れ、常に課題意識を持って電話環境の改善提案が示されており、その方法が本市にとって適切か。	・仕様書中P13 保守要件を満たしているか ・仕様書中P14 運用支援を満たす内容か	20	23	17
	(イ) ハード及びソフトの障害の発生から解決までの過程について、想定される時間や本市側で必要な動きなどが分かりやすく示されており、その方法が本市にとって適切か。	・障害発生時の対応内容が明確か ・対応方法は適切か	21	21	18
	(ウ) クラウド電話の運用にあたり、担当職員の運用負荷軽減や利便性向上、人材育成に繋がるような支援メニューが具体的に示されており、その方法が本市にとって適切か。	・導入時の研修が適切な内容であるか ・管理者権限等の複数の付与が可能か？ ・人的支援が検討されているか	17	24	18
	(エ) 担当職員からの問い合わせに対し、クラウド電話に関する技術的な助言を行い、軽微な設定変更には保守の範囲で柔軟に対応できる技術力と意欲を有しているか。保守業者側の担当者が変わった場合でも継続的に、技術力の差なく運用支援を行える保守の仕組みづくりが示されており、その方法が本市にとって適切か。	・保守内容の無償の範囲に軽微な内容は受注者対応となっているか ・保守サポート体制は万全か	19	21	21
実績	(ア) 過去5年間に類似の導入実績があるか。	・過去類似実績 5件：4点 4件：3点 3件：2点 2件以下：1点 ・丹波市への納入実績あり 1点	36	60	48
※価格評価	(ア) 初期経費が事業に対して妥当な額となっているか。	・予算内でありかつ提案内容により適切な価格か ・事業項目、機器提案数、選定アプリのライセンス料	12	36	24
	(イ) 構築後の運営経費（60カ月及び保守）が事業に対して妥当な額となっているか。	・事業項目、機器提案数、選定アプリのライセンス料、オプションを含めて適切な見積となっているか ・現運用の機器類と比較し、無理のない金額か	72	108	180
合 計			505	672	651