

那覇市粗大ごみ等受付処理システム再構築・運用業務評価基準（機能審査）

評価項目		評価の着目点
(1)システム構成について		
①	システム構成	システム構成について、模式図等を用い、システム構成及びネットワーク構成など本業務の全体像が、分かりやすく明示されているか。
②	セキュリティ対策	セキュリティ対策・災害対策は、継続性や安全性が考慮されたものになっているか。
③	安定稼働	安定稼働（冗長性（※）、障害監視等）に対する基本的な考え方について明示され、信頼性が高いものとなっているか。
(2)粗大ごみのインターネット、及びChatbot申込・受付機能		
①	専用サイト	市民等が一般的に利用するマルチデバイス（PC、タブレット、スマートフォンなど）を用いてインターネット経由で申込ができる専用サイトは分かりやすいものとなっているか。
②	Chatbot、及びAI画像診断	Chatbot機能による収集申込の受付、利用者が撮影した写真を元に粗大ごみの品目案内ができるAI画像診断は、実務的かどうか。
③	適切な受付	申込点数の上限設定、二重申込の防止、住所の入力誤りについての対策は講じられているか。
④	申込者の通知	収集日前日の申込内容メールの自動通知、随時の通知は、出し忘れ対策や台風時のお知らせに対して実務的か。
(3)キャッシュレス決済機能		
①	キャッシュレス決済	ごみ処理手数料の支払い方法として可能なクレジットカードや国内シェア率の高い電子マネー1種以上を含むキャッシュレス決済の導入により、利便性などは高まるか。
②	返金処理	キャッシュレス決済手続きを行った手数料の、返金処理は可能で、分かりやすいか。
(4)電話申込受付等業務機能		
①	画面構成	電話受付画面は、操作画面に必要な情報が全て含まれ、電話受付の担当者が都度マニュアル等に頼ることなく直感的に操作しやすい画面構成となっているか。
②	申込受付	粗大ごみの電話申込・受付の流れは分かりやすく、受付情報の検索・呼び出し、受付情報の変更・取消、収集日設定・表示の難易度は低い。
③	その他機能の受付	排出場所（門口・ステーション）設定、陳情（苦情）、草木ごみ・スプリング入り製品持込、死犬猫等（死獣）収集、ボランティア清掃ごみ、アシスト収集の受付について、簡単に操作できそうか。
④	通知	収集日前日の申込内容メールの自動通知、随時の通知は、出し忘れ対策や台風時のお知らせに対して実務的か。
(5)粗大ごみ収集業務管理機能		
①	収集伝票の出力	条件指定（収集日、種類別、品目別など）して抽出した申込内容、及び収集実績別一覧の表示・確認、収集伝票の一括出力は可能か。
②	収集完了の登録	収集完了のデータの登録が容易に行え、未収集・残置などの理由・状況の入力についても容易に入力できそうか。
(6)タブレット端末による収集業務内容の検索・確認、実績登録等機能		
①	タブレット端末の操作画面	粗大ごみやアシスト収集業務担当者が都度マニュアル等に頼ることなく直感的に操作しやすい画面構成となっているか。
②	タブレット端末の機能	地図の拡大・縮小、効率的な収集ルート・収集予定場所の表示、申込詳細情報の照会、収集実績の登録について説明されているか。
(7)利用制限機能、及びメンテナンス機能		
①	権限制限	各業務の受付機能や収集業務で登録された台帳管理及び各種データの統計情報の取得・印刷、出力、データ保存は可能か。
②	メンテナンス	収集する粗大ごみの種目・品目等のマスタ情報、インターネット（Chatbot含む）申込の公開可否、収集エリアのマスタ情報の登録・変更・削除は可能か。
(8)統計管理機能		
①	データの出力、保存	各業務の受付機能や収集業務で登録された台帳管理及び各種データの統計情報の取得・印刷、出力、データ保存は可能か。
②	統計管理	受付対応件数、品目・行政区ごと収集実績の、年度別・月別・期間別・エリア別の統計管理について、可能か。
(10)データの移行		
①	新システムへのデータ移行	各業務のデータ及び電子地図上に登録されている情報（ごみ排出場所、陳情受付場所など）の現行システムから新システムへの移行方法はスムーズに行われそうか。
②	次期システムへのデータ移行	各業務のデータおよび電子地図上に登録されている情報（ごみ排出場所、陳情受付場所など）を、再構築したシステムから次期システムに入れ替える際の移行方法はスムーズに行われそうか。
(11)追加提案		
①	追加提案	提案額の範囲内で、本市に有益な提案事項等があるか。