

別紙2 評価基準書

評価項目		評価の視点		評価点	
基 本 事 項	事業遂行能力	会社の規模、経営状況等に問題がないかを評価する。		10	
	地方自治体における導入実績	・地方自治体、特に当市と同規模（人口20万人以上）の自治体における導入実績が十分にあるか。 ・混雑状況の配信や、窓口予約機能と連動した導入実績があるか。		10	
	システム概要	・発券から、窓口での呼び出し、その後の交付窓口での呼び出しまで市民が迷うことなくスムーズに動くことができる機器構成となっているか。 ・多国籍な外国人人への対応が可能か。また、多言語対応がどの機器まで可能か。		20	
シ ス テ ム 導 入	システム導入体制	・必要な人員配置や主要人員の有する資格、実績等、円滑なシステム導入が可能な体制が整えられているか。 ・市側で対応が必要な事項について具体的に示されているか。		10	
	スケジュール	・指定した本稼働日に確実に運用が開始できるよう各工程に工夫があるか。 ・本稼働までの間の当市職員の役割について具体的に示されているか。		10	
	テスト	テストの内容や確認事項が具体的に示されているか。		5	
シ ス テ ム 機 能	市民目線	発券機・番号札	・誰でも容易に操作ができ、わかりやすい画面表示となっているか。 ・多言語対応は可能か。 ・予約者がスムーズにチェックインできるシステムとなっているか。 ・複数窓口での手続きのための渡り機能に対応している場合加点点評価する。	20	
		呼出用モニター	・業務内容ごとに現在呼出中の番号や待ち人数の表示ができるか。 ・待合ロビーに設置する交付呼出用モニターに交付窓口（3か所）すべての呼出番号を一覧表示できるか。 ・来庁者が、現在の待ち時間を把握できる表示が可能な場合加点点評価する。	20	
		個別表示機（市民用）	・来庁者がどの窓口で呼び出されているか容易に判断できるか。 ・同時に複数の窓口で呼び出しがあった場合の音声案内方法に工夫があるか。 ・多言語での音声案内に対応している場合加点点評価する。	15	
		混雑状況配信	・簡易な手順で混雑状況の確認ができるか。 ・手続き別に窓口の混雑状況を配信できるか。 ・待ち人数だけでなく、待ち時間の配信が可能な場合、加点点評価する。 ・受付番号の入力や番号札の二次元コード等の読み取りにより、呼び出し順が近づいた際の通知機能がある場合加点点評価する。	20	
		窓口予約機能	・簡単な手順で誰でも予約ができるか。また予約の変更や取消を容易に行えるか。	10	
	職員目線	呼出操作端末	・複雑な操作をせずに呼び出しができるか。 ・呼び出しをする手続きを任意に選択できるか。 ・どの手続きに何人が何分待っているのか把握ができるか。 ・スキップや保留、再呼び出し等ができるか。	20	
		交付呼出	・バーコードやQRコードの読み取りにより呼び出しができる等の工夫があるか。 ・窓口受付時の呼び出しと区別ができる場合加点点評価する。	15	
		個別表示機（職員用）	・バックヤードの職員が、容易に現在の待ち人数、待ち時間を把握することができるか。	10	
		管理機能	・来庁目的ごとに、日別、時間別の来庁者（発券）数や待ち時間、処理時間等の統計データが取得できるか。 ・発券機や呼び出し用モニター等の表示内容の編集を、職員で行うことができるか。 ・予約情報の修正や取消等ができるか。 ・とられているセキュリティ対策は具体的か。	20	
	その他の独自提案（見積範囲内）	・市民の滞在時間の短縮、満足度の向上に資する提案があった場合加点点評価する。 ・職員の負担軽減、業務効率化に資する提案があった場合加点点評価する。 ・フロアマネージャー（※）の負担軽減、業務効率化に資する提案があった場合加点点評価する。		15	
運 用 ・ 保 守	運用・保守（障害発生時を含む）	・導入後のシステム運用が滞りなく、円滑に行えるようサポート体制がとられているか。 ・保守対応や障害発生時に迅速に対応できる体制がとられているか。		20	
	職員に対する支援体制	本稼働日に職員だけでシステムが運用できるよう事前研修等の計画が立てられているか。		10	
将 来 性 ・ 拡 張 性	仕様外提案（見積範囲外）	本事業と関連性が高く、将来的に拡張を視野に入れる提案内容があれば加点点評価する。		10	
プ レ ゼ ン テ ー シ ョ ン	プレゼンテーション評価	プレゼンテーション実施により提案内容の妥当性、本業務に対する取り組み意欲、説明力及び質疑に対する対応力を評価する。		10	
見 積 価 格	トータルコストに関する評価	システム導入費用及び維持管理に係る経費を比較評価する。		20	
					300

※フロアマネージャー … 発券機の操作や受付窓口の案内等を行う。