

藤沢市窓口業務支援システム構築及び運用に係る事業候補者評価基準

1 基本事項

藤沢市窓口業務支援システム構築及び運用に係る事業候補者は、当該システム構築業務の豊富な実績とノウハウがあるとともに、仕様書の業務を履行できる適切な推進体制を確保し、意欲的に取り組む姿勢を有する事業者であることとする。

2 審査の実施方法

プロポーザルの審査を公正に行うため、藤沢市窓口業務支援システム選考委員会（以下「委員会」という。）を設置し、第1次審査（書類審査）及び第2次審査（プレゼンテーション、デモンストレーション及びヒアリング）を実施する。第1次審査では、導入実績及び見積金額は委員会事務局が、提案書は委員会選考委員（以下「選考委員」）が評価を行う。第2次審査では、デモンストレーション及びプレゼンテーションは選考委員が評価を行う。各事業者の評価点は、第1次審査及び第2次審査の合計点とする。優先交渉権者は評価点が最も高いかつ評価点が満点の6割以上である事業者とする。

(1) 第1次審査（書類審査）

参加資格要件を確認し、要件を満たしている事業者について、書類審査を実施する。

なお、提案内容には法人の秘密に関する事項が含まれているため、審査は非公開で行うものとする。第2次審査に進む第1次審査合格者は、第1次審査の評価点が高い原則2者とする。審査結果は、令和5年8月8日（火）に、提案書を提出した全ての事業者に対しメールで通知する予定。

第1次選定結果に関する問い合わせ、異議申し立ては受け付けない。

(2) 第2次審査（デモンストレーション、プレゼンテーション及びヒアリング）

第1次審査に合格した事業者に対し、システムの視認性や操作面等を確認するデモンストレーションと第1次審査用提案書に基づくプレゼンテーション及びヒアリングによる審査を行う。

なお、提案内容には法人の秘密に関する事項が含まれているため、審査は非公開で行うものとする。所要時間は60分程度（デモンストレーション20分、プレゼンテーション30分、ヒアリング10分程度）とする。

プレゼンテーションでは、パソコンを使用することが可能である。プロジェクター及びスクリーンは市で用意するが、パソコンは各提案事業者が持参すること。

審査の際は、提案書作成責任者のほか、作業管理者や業務に関わる者6名の計7名までの出席とする。

審査に係る詳細な事項は、第1次審査合格者に別途通知する。

ア 実施日時

令和5年8月10日（木）14時（予定）

イ 実施場所

藤沢市役所 本庁舎3階 会議室3-3（予定）

ウ 結果通知

令和5年8月15日（火）までに、第2次審査参加者全員にメールで通知する予定。選定結果に関する問い合わせ、異議申し立ては受け付けない。

3 結果の公表

第1次審査及び第2次審査の結果については、契約締結後、藤沢市ホームページにて公表する。なお、事業者名は最終的に特定した事業候補者のみの公表とする。

4 評価項目及び評価視点

(1) 第1次審査

ア 実績、見積金額及び年度別積算の合計金額

No.	評価項目	No.	主な評価視点		
1	導入実績	1-1	本業務を構成する窓口業務支援システムについて、本市と同規模の団体に導入した実績があるか。(ただし、政令指定都市は除く)		
				実績規模	係数
				45万人以上	A: 1.0
				40万人以上 45万人未満	B: 0.8
				30万人以上 40万人未満	C: 0.4
				20万人以上 30万人未満	D: 0.2
20万人未満	E: 失格				
2	見積金額	2-1	【システム全体に係る経費】 基準点×(最安値額÷見積額)の算出とする。		
	年度別・積算資料の合計金額	2-2	【令和6年度から令和10年度までのシステム運用に係る経費】 基準点×(最安値額÷合計金額)の算出とする。		

イ 提案書に対する評価

評価点の計算は、配点×評価係数とし、次のとおり定める。

評価視点の達成度	評価	評価係数
評価視点を達成し、かつ大変優れている	極めて高い	A: 1.0
評価視点を達成し、かつ優れている	高い	B: 0.8
評価視点を概ね満たしている	普通	C: 0.4
評価視点を満たしていない	劣る	D: 0.2
評価視点について記述がない	記述なし	E: 0.0

No.	評価項目	No.	主な評価視点
3	(1) 業務実施方針及び手法 ア 仕様書「1事業概要」(1)～(3)に対する開発方針 イ 仕様書「2支援システム構築・運用にあたり藤沢市が重視する点について」(1)～(3)の要求に対する取り組み ウ 実施体制・計画 エ システム構成 オ 非機能要件 カ システム運用・保守	3-1	【仕様書「1事業概要」(1)～(3)に対する開発方針】 ・藤沢市DX推進計画のDXを推進する基本的な考え方に沿ったものであるか。 ・市民窓口センターや市民センターが抱える課題の解決を示した提案となっているか ・「藤沢市窓口業務支援システム」を構築する業務目的達成に向けた手法を示した提案となっているか。
		3-2	【仕様書「2支援システムが重視する点について」(1)～(3)の要求に対する取り組み】 ・(1)～(3)の要求を十分に理解し、それぞれの要求を満たすための取り組みが具体的に示されているか。
		3-3	【実施体制・計画】 ・藤沢市と同規模以上の自治体において支援システムと類似するシステム構築経験があるなど、業務遂行に必要な知識・経験を有する人員が適切に配置されているか。 ・本稼働までの適切なスケジュールが具体的に示されているか。
		3-4	【システム構成】 ・市側に管理負担のないシステム構成になっているか。 ・戸籍統一文字や住基ネット統一文字を網羅した文字フォントを採用しているか。
		3-5	【非機能要件】 ・個人情報を取り扱う上で、適切なセキュリティ管理がなされているか。 ・障害発生時に、藤沢市の業務への影響を最小限にするための運用手順が示されているか。
		3-6	【システム運用・保守】 ・システム運用が円滑に開始できるよう、職員に対する操作研修の内容は十分であるか。

			<ul style="list-style-type: none"> ソフトウェア障害、ハードウェア障害、操作内容等の問い合わせ窓口が設置されているか。 ソフトウェア障害、ハードウェア障害が発生した場合に迅速かつ適切に対応できる体制が整っているか。
4	(2) システム要件 仕様書「4 システム要件 (1) 機能要件 ア 申請書 作成支援機能」	4-1	【住民異動届の作成】 <ul style="list-style-type: none"> 住民異動届を電子的に作成、印刷できるか。 住民異動届の申請内容を表示し、確認及び署名できるか。 日本人世帯及び外国人世帯に対して対応できるか。 様々な異動事由に対応できるか。 住民異動届の手続きに必要な市民の持参物等を読み取り処理し、申請データに反映できるか。 追加情報を入力できるか。 職員の入力及び修正する項目に対して、システムに補助機能があるか。
		4-2	【住民異動届に伴う各種手続きに必要な申請書等の作成】 <ul style="list-style-type: none"> 住民異動届に伴う各種手続きの申請書等（市民窓口センター、市民センター以外の他課で使用）を電子的に作成、印刷できるか。 住民異動届に伴う各種手続きの申請書等と同様の処理を行い、電子的に諸証明交付申請書を作成し、印刷できるか。 異動申請データを再利用し、申請書作成に反映できるか。 本市が要求する各種申請書類について、現状の書類形式を基に作成できるか。
		4-3	【住民異動届に伴わない諸証明交付の手続きに必要な申請書等の作成】 <ul style="list-style-type: none"> 市民の持参物等を読み取り処理を行い、住民異動届に伴わない諸証明交付申請書を電子的に作成、印刷できるか。 複数の種類にわたる証明書が必要な方に対して、一括で請求できる申請書の作成ができるか。 異動申請データを再利用し、申請書作成に反映できるか。 本市が要求する各種申請書類について、現状の書類形式を基に作成できるか。
		4-4	【その他① データ保存】 <ul style="list-style-type: none"> 電子的に作成した異動届は、PDF 化等により電子的に 2 年以上保存できるか。 電子的に保存した異動届は、システム内で管理と検索ができるか。 異動届やその他申請書のレイアウト、用紙サイズが変更になった場合においても保守作業を実施することで対応可能であるか。
		4-5	【その他② 住民記録システムとの連携】 <ul style="list-style-type: none"> 住民異動及び住民異動届に伴わない諸証明交付の手続きの際に、藤沢市の「住民記録システム」と連携し、参照した申請者の世帯員情報を申請データに反映できる機能を持ちかつ、実績があるか。 住民異動及び住民異動届に伴わない諸証明交付の手続きの際に、申請データを藤沢市の「住民記録システム」と連携できる機能を持ちかつ、実績があるか。 申請データを藤沢市の「住民記録システム」に連携するためのデータ作成及び抽出する機能を持つか。
5	(3) 関係法令等の制定及び改廃への対応について	5-1	【関係法令等の制定及び改廃への対応について】 <ul style="list-style-type: none"> 関係法令等の制定及び改廃に伴う改修が発生した場合に適切に対応を行えるか。
		5-2	【システムの標準化について】 <ul style="list-style-type: none"> 藤沢市の「住民記録システム」がガバメントクラウド上に構築した標準準拠システムに移行することにより、提案システムに対して適切な対応を行えるか。
6	(4) 独自提案	6-1	【貴社の提案する独自提案】 <ul style="list-style-type: none"> 提案するシステムについて藤沢市が示している機能要件以外に窓口業務の効率化が見込める機能があるか。 他自治体へ導入を行った経験を活かした「市民の利便性向上」や「職員の業務効率向上」に資する独自の提案がなされているか。 将来的に、提案するシステムが「行政のデジタル化」（デジタル市役所）に貢献する提案が示されているか。

(2) 第2次審査（デモンストレーション、プレゼンテーション及びヒアリング審査）

ア 申請書作成支援機能（ア）住民異動届の作成のデモンストレーションに対する評価

No.	評価項目	No.	主な評価視点																		
1	視認性	1-1	・遷移やスクロール操作が少なく、可能な限り（できれば全て）の情報が一目で見られるか。																		
		1-2	・画面レイアウトが整列されており、必要な作業内容が確認しやすいか。																		
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>評価視点の達成度（例 1-2）</th> <th>評価</th> <th>評価係数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>画面構造がシンプルで、作業内容が確認しやすい</td> <td>高い</td> <td>A : 1.0</td> </tr> <tr> <td>説明を受ければ、問題なく確認できる</td> <td>やや高い</td> <td>B : 0.8</td> </tr> <tr> <td>説明を受けても、慣れに時間を要する</td> <td>やや劣る</td> <td>C : 0.4</td> </tr> <tr> <td>画面構造が複雑で、作業内容が確認しづらい</td> <td>劣る</td> <td>D : 0.2</td> </tr> <tr> <td>作業内容が確認できない</td> <td>不可</td> <td>E : 0.0</td> </tr> </tbody> </table>			評価視点の達成度（例 1-2）	評価	評価係数	画面構造がシンプルで、作業内容が確認しやすい	高い	A : 1.0	説明を受ければ、問題なく確認できる	やや高い	B : 0.8	説明を受けても、慣れに時間を要する	やや劣る	C : 0.4	画面構造が複雑で、作業内容が確認しづらい	劣る	D : 0.2	作業内容が確認できない	不可	E : 0.0
	評価視点の達成度（例 1-2）	評価	評価係数																		
	画面構造がシンプルで、作業内容が確認しやすい	高い	A : 1.0																		
	説明を受ければ、問題なく確認できる	やや高い	B : 0.8																		
	説明を受けても、慣れに時間を要する	やや劣る	C : 0.4																		
画面構造が複雑で、作業内容が確認しづらい	劣る	D : 0.2																			
作業内容が確認できない	不可	E : 0.0																			
2	操作性	2-1	・開始から入力終了&確認までの機器操作は、職員が容易に習得できるものであるか。																		
		2-2	・ボタンなどのオブジェクトは適切な大きさと、カーソルを当てやすいか。																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th>評価視点の達成度（例 2-1）</th> <th>評価</th> <th>評価係数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>少しの操作説明だけでも、問題なく操作できる</td> <td>高い</td> <td>A : 1.0</td> </tr> <tr> <td>操作研修を受ければ、問題なく操作できる</td> <td>やや高い</td> <td>B : 0.8</td> </tr> <tr> <td>操作研修を受けても、慣れに時間を要する</td> <td>やや劣る</td> <td>C : 0.4</td> </tr> <tr> <td>操作研修を受けても、複雑で難易度が高い</td> <td>劣る</td> <td>D : 0.2</td> </tr> <tr> <td>操作研修を受けても、操作できない</td> <td>不可</td> <td>E : 0.0</td> </tr> </tbody> </table>			評価視点の達成度（例 2-1）	評価	評価係数	少しの操作説明だけでも、問題なく操作できる	高い	A : 1.0	操作研修を受ければ、問題なく操作できる	やや高い	B : 0.8	操作研修を受けても、慣れに時間を要する	やや劣る	C : 0.4	操作研修を受けても、複雑で難易度が高い	劣る	D : 0.2	操作研修を受けても、操作できない	不可	E : 0.0	
評価視点の達成度（例 2-1）	評価	評価係数																			
少しの操作説明だけでも、問題なく操作できる	高い	A : 1.0																			
操作研修を受ければ、問題なく操作できる	やや高い	B : 0.8																			
操作研修を受けても、慣れに時間を要する	やや劣る	C : 0.4																			
操作研修を受けても、複雑で難易度が高い	劣る	D : 0.2																			
操作研修を受けても、操作できない	不可	E : 0.0																			
3	動作速度	3-1	・OCR等の読み取り処理はスムーズか。																		
		3-2	・各帳票の作成/アウトプットはスムーズか。																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th>評価視点の達成度（例 3-1）</th> <th>評価</th> <th>評価係数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>少しもストレスを感じず、大いに満足</td> <td>高い</td> <td>A : 1.0</td> </tr> <tr> <td>概ねストレスを感じず、満足</td> <td>やや高い</td> <td>B : 0.8</td> </tr> <tr> <td>多少ストレスを感じるが、導入には問題なし</td> <td>やや劣る</td> <td>C : 0.4</td> </tr> <tr> <td>処理が遅く、ストレスを感じる</td> <td>劣る</td> <td>D : 0.2</td> </tr> <tr> <td>処理やアウトプットが遅く、事務に使えない</td> <td>不可</td> <td>E : 0.0</td> </tr> </tbody> </table>			評価視点の達成度（例 3-1）	評価	評価係数	少しもストレスを感じず、大いに満足	高い	A : 1.0	概ねストレスを感じず、満足	やや高い	B : 0.8	多少ストレスを感じるが、導入には問題なし	やや劣る	C : 0.4	処理が遅く、ストレスを感じる	劣る	D : 0.2	処理やアウトプットが遅く、事務に使えない	不可	E : 0.0	
評価視点の達成度（例 3-1）	評価	評価係数																			
少しもストレスを感じず、大いに満足	高い	A : 1.0																			
概ねストレスを感じず、満足	やや高い	B : 0.8																			
多少ストレスを感じるが、導入には問題なし	やや劣る	C : 0.4																			
処理が遅く、ストレスを感じる	劣る	D : 0.2																			
処理やアウトプットが遅く、事務に使えない	不可	E : 0.0																			

イ 事業者によるプレゼンテーション及び選考委員からのヒアリングに対する評価

No.	評価項目	No.	主な評価視点
1	支援システム運用によって見込まれる業務改善について	1-1	・藤沢市の背景と現状に即した提案となっているか。
		1-2	・業務改善内容について十分な根拠があるものか。

評価視点の達成度 (例 1-1)			評価	評価係数
想定を超えた提案で、大いに満足			高い	A : 1.0
現状を踏まえた提案で、満足			やや高い	B : 0.8
提案はなされていたが、不十分な点がある			やや劣る	C : 0.4
提案が現状に即してなく、不十分			劣る	D : 0.2
提案が現状に即していると認められない			不可	E : 0.0

2	支援システム稼働開始までの構築にかかる実施計画及び実施体制について	2-1	・実施計画が藤沢市の要望や現状を考慮したものになっているか。
		2-2	・実施計画について実現可能な提案となっており実施体制が十分なものであるか。

評価視点の達成度 (例 2-1)			評価	評価係数
想定以上に考慮されており、大いに満足			高い	A : 1.0
要望や現状を考慮しており、満足			やや高い	B : 0.8
要望や現状の考慮について、不十分な点がある			やや劣る	C : 0.4
要望や現状の考慮がなく、不十分			劣る	D : 0.2
要望や現状の考慮がされているとは認められない			不可	E : 0.0

3	支援システムの安定稼働及びセキュリティについて	3-1	・支援システムの安定稼働ができるシステム構成及び運用体制がとれているか。
		3-2	・セキュリティの確保ができるシステム構成及び保守体制がとれているか。

評価視点の達成度 (例 3-1)			評価	評価係数
想定以上に構成等が考えられており、大いに満足			高い	A : 1.0
構成等が考えられており、満足			やや高い	B : 0.8
構成等について、不十分な点がある			やや劣る	C : 0.4
構成等について、不十分			劣る	D : 0.2
安定稼働ができると認められない			不可	E : 0.0

4	支援システムの継続利用と将来性について	4-1	・支援システムを運用した業務が長期（5年間）にわたり継続的に改善が行える仕組みが示されているか。
		4-2	・支援システムについて基幹系システムの標準化など状況の変化に対応できるか。

評価視点の達成度 (例 4-1)			評価	評価係数
想定以上に改善の仕組みが示されており、大いに満足			高い	A : 1.0
改善の仕組みが示されており、満足			やや高い	B : 0.8
改善の仕組みについて、不十分な点がある			やや劣る	C : 0.4
改善の仕組みについて、不十分			劣る	D : 0.2
継続的に改善が行えるとは認められない			不可	E : 0.0

以上