

評価基準

◎仕様書に示す要件にとどまらず、市民サービスの向上や職員の負担軽減に資する有益性のある上乘せ提案や独自提案を行った場合は関連する項目にて考慮する。

評価項目	評価基準	大変良い	良い	普通	やや劣る	劣る
1 事業理解	<ul style="list-style-type: none"> ・調達仕様書の§1.1.システム構築の背景と目的が十分に理解されているか。 ・§1.2.現行業務・システムの全体像と§1.3.次期システムの方向性を理解し、どのように実現するのか、その具体的内容が示されているか。 ・今回の§2.4.調達範囲を十分に理解した上で提案がなされているか。 	5	4	3	2	1
2 センター構築スケジュール	<ul style="list-style-type: none"> ・§2.2.運用センターの構築・運用期間のうち、構築スケジュールについて、センターの環境や体制の整備、人員の育成などがシステムの稼働までに十分に間に合う期間設定となっているか。また、リース端末の導入、システムの操作研修、運用テストの時期なども踏まえたスケジュールとなっているか。 ・§3.1.6.本業務の成果物に示す各工程を踏まえ、プロジェクト計画等各種計画の策定や運営マニュアル、FAQ、リーフレット、手引き等の作成も考慮されているか。 	10	8	6	4	2
3 他事業者との連携・調整	<ul style="list-style-type: none"> ・§2.5.他事業者との調整等について、次期運用センターの構築・運営において、システム受託者、リース受託者等との役割分担及び責任範囲を踏まえ、市の負担を軽減しつつ円滑な連携・調整体制が提案されているか。 	5	4	3	2	1
4 実施体制	<ul style="list-style-type: none"> ・§3.1.4.運用センターの構築・運営体制として、構築期間と運営初期、安定運営期等の業務内容及び業務量を踏まえた実効性のある体制案が構築されているか。 ・運営センターの構築・運営において、各要員の役割分担と求めるスキル（自治体の施設予約管理システム等のプロジェクト管理やヘルプデスク業務におけるスーパーバイザー又はオペレーターとしての実務経験があることなど）が満たされているか。 ・職位ごとに必要な専任・兼務の別と、兼務の場合は稼働割合等が明確にされているか。 	10	8	6	4	2
5 類似実績	<ul style="list-style-type: none"> ・自治体等におけるシステム事務センター又はヘルプデスク業務の構築・運用に関する実績を有しており、本業務の円滑な実施に資する経験やノウハウが提案書等により示されているか。 	5	4	3	2	1
6 研修等の実施	<ul style="list-style-type: none"> ・§3.1.4.② 要員（業務従事者）に対する研修等の実施において、業務内容及びセキュリティについて、運用センター開始前に円滑な業務を遂行できるようにし、開始後も業務品質を継続的に向上させるよう具体的な取組が示されているか。 	5	4	3	2	1
7 センターの環境整備	<ul style="list-style-type: none"> ・§2.6.作業場所として、書類のやりとり等が円滑に行えるよう近接し、十分な業務スペースを有した拠点が確保され、当該拠点への入退室管理や外部との通信制限など、個人情報・機密情報の漏洩対策が十分に講じられているか。 ・書類を管理・保管するスペースが確保され、そのセキュリティは十分に担保されているか。また、保存期限経過後のその廃棄も想定がされているか。 ・§3.1.5.運用センターの環境の整備において、パソコン（管理者用端末は除く）、プリンタ、ネットワーク環境、その他業務に必要な機器・什器類の確保が十分に想定されているか。 	10	8	6	4	2
8 サービスレベルに対する考え方	<ul style="list-style-type: none"> ・§3.2.2.SLAの運用に規定する別紙1「サービスレベル定義一覧」を参照し、定義する内容の要求水準を達成するための考え方が具体的に示されているか。 	5	4	3	2	1
9 ヘルプデスク	<ul style="list-style-type: none"> ・§3.1.2.運用受付・回答方法として、繁忙期においても極端な話中が発生しないなど、安定的かつ継続的に対応できる電話回線数と、市民の利便性、通話負担及び分かりやすさを踏まえた電話回線の構成や運用時間外も含めた運用方法、所定の受付用メールアドレスの確保が想定されているか。 ・§3.3.1.(1) 管理者ヘルプデスクと、(2) 利用者ヘルプデスクの各要求水準を正しく理解し、必要な問合せ時間と曜日・時間帯ごとの体制の確保が想定されているか。 ・ヘルプデスク業務で蓄積された質問回答を整理・分析し、チャットボットのFAQへの反映を通じて、利用者の利便性及び業務効率の向上を図る取組が提案されているか。 	10	8	6	4	2
10 利用者管理	<ul style="list-style-type: none"> ・§3.3.2.利用者登録情報の管理におけるオンライン申請手続きの審査手順が十分に想定されているか。 ・上記オンライン申請時にダウンロードする添付データの体系的な管理方法について提案されているか。 ・施設窓口での紙媒体による利用者登録申請書類について、利用者ごとにファイリングして保管することを想定しているが、適切な手法が提案されているか。 	5	4	3	2	1
11 料金管理	<ul style="list-style-type: none"> ・§3.3.4.料金管理における各業務細目が正しく理解されているか。 ・納付書等の発行業務については、誤封入等を防ぐための手段について提案されているか。 	5	4	3	2	1
12 印刷物の印刷・送付・在庫管理	<ul style="list-style-type: none"> ・§3.3.6.(1) 印刷物の作成・送付・在庫管理において、「利用の手引き」や「リーフレット」等の作成について、利用者にとって分かりやすい内容及びデザインとなるよう配慮されており、適切な送付及び在庫管理の方法が提案されているか。 	5	4	3	2	1
13 プロジェクト管理	<ul style="list-style-type: none"> ・§4.1.2.プロジェクト計画書の作成、§4.1.3.プロジェクト管理要件、§4.1.4.会議体設置要件等に基づき、想定するプロジェクト管理方針、管理方法、報告項目、会議体の設置が的確に提案されているか。 	5	4	3	2	1
14 情報セキュリティ	<ul style="list-style-type: none"> ・§5.2.2.各種基準への準拠のうち、川崎市情報セキュリティ対策基準及び別に定める個人情報の取扱いに関する情報セキュリティ特記事項を理解した上で、情報漏洩等のセキュリティ事故を防止するための対策及び発生時の対応方法が具体的に示されているか。 	5	4	3	2	1
15 提案の実行力・説明力・判断力等（プレゼンテーション評価）	<ul style="list-style-type: none"> ・プレゼンテーション及び質疑応答において、提案内容に対する説明の分かりやすさ、質疑に対する応対力及び本業務を主体的に遂行する姿勢が見られるか。 	5	4	3	2	1
16 見積額	<ul style="list-style-type: none"> ・提案内容及び実施体制に見合った妥当な見積額となっており、積算根拠が客観的に確認できる内容となっているか。 	5	4	3	2	1
受託予定者の選考	<ul style="list-style-type: none"> ・受託予定者は、評価項目ごとに5段階評価とし、全委員の評価点の平均で決定することとする（100点満点）。 ・受託予定者は、評価点の平均が基準点（60点）以上である者の中から決定する。 					