

窓口支援システム導入及び運用保守業務 評価基準

分類	番号	項目	配点
基本機能充実度合	1	ライフイベント手続きや証明発行において、1つの窓口で受付及び申請書の作成が可能か。	10
	2	1つの窓口で受付及び申請書の作成が可能な手続きが充実しているか。	10
	3	職員の操作方法や説明事項を補助するナビゲーション機能を有しているか。	10
	4	支援措置対象者の警告表示が、見落としづらい設計であるか。	10
	5	手続きに必要な確認事項の確認方法が、直感的に分かりやすい設計であるか。	10
	6	本市が1つの窓口で受付することを選択しない場合、手続きする窓口を示した「手続き案内書」の出力が可能か。	10
	7	受付途中で処理を中止した場合や、他課で手続きを再開する場合など、手続きを再開可能か。	10
	8	届出申請や証明受付の対応履歴を自動保存し、手続きの確認や申請書の印刷履歴などが確認可能か。	10
	9	手続きの進捗状況（申請済み、審査済みなど）の確認・管理が可能か。	10
方針	10	提案コンセプトや考え方が、本市の方針と合致しているか。	20
	11	実施要領に記載した本市が抱えている課題についてを解消し得る内容となっているか。	50
スケジュール	12	導入及び運用開始スケジュールに無理はないか。	10
障害対応	13	トラブルや障害に備えたシステム構成となっているか。	10
利便性	14	画面構成は見やすく分かりやすいか。	20
	15	操作性は優れているか。（ボタン操作、画面遷移など）	30
	16	職員の負担軽減または業務効率化に資する機能を有しているか。	30
運用支援	17	運用開始前及び運用後の操作方法等に関する職員研修の回数や時間が十分に確保されているか。	20
	18	障害発生時等に迅速に必要な障害対応ができる体制が整っているか。	10
将来性・拡張性	19	帳票の様式など、設定の追加・変更が必要となった場合、受注者による迅速な対応が可能又は本市職員が容易に対応可能なシステム設計になっているか。	10
	20	取扱い手続き数の追加、基幹業務システム標準化などに柔軟に対応可能か。	10
	21	本市の業務に対して有益と思われる内容があるか。	20
	22	今後の行政DXの動向を踏まえた内容となっているか。	20
価格点			150
合 計			500