

日野市窓口受付システム導入業務委託事業者評価基準

提案内容	該当部署			配点	満点	倍率	評価項目	評価の視点
	市民窓口課	七生支所	共通					
発券・表示機能等			○	20	5	4	モニターへの業務別（窓口別）で受付順のスムーズな呼出・表示機能（モニターの機能、窓口数に応じた機器の確保など）	<ul style="list-style-type: none"> 機器の構成が業務を行うに十分で、設置イメージは適切か 呼び出し誤りや交付誤り等の対策が取れているか 番号札の紛失や番号の誤認の対策ができていないか 窓口の数、待合スペースの規模に十分対応できるか 最大対応できる主管課数、業務数はいくつか
			○	5	5	1	多言語対応機能（画面における操作容易性を含む）	<ul style="list-style-type: none"> 発券時に外国語選択した方に対しては自動で呼び出し時にも外国語対応ができるか タッチパネルで本人が切り替えできるか 機能の設定・解除・変更等が適時可能か
			○	10	5	2	再呼出機能（多言語対応も含む）	<ul style="list-style-type: none"> 窓口ごとに、手入力またはその他の方法により再呼出できるか
			○	15	5	3	WEBによる受付予約機能（市民・職員にとっての操作容易性を含む）	<ul style="list-style-type: none"> 市民にとって利用しやすいか 簡単な手順で予約できるか 職員への負担はかからないか 機能の設定・解除・変更等が適時可能か
			○	5	5	1	WEBによる混雑状況の確認機能（市民・職員にとっての操作容易性を含む）	<ul style="list-style-type: none"> 市民にとって利用しやすいか、簡単な手順で確認できるか 職員への負担はかからないか
			○	5	5	1	WEBによる呼び出機能（職員にとっての操作容易性を含む）	<ul style="list-style-type: none"> 市民にとって利用しやすいか、順番が近づいたら自動で呼び出しができるか 職員への負担はかからないか
			○	10	5	2	統計情報の作成機能（年代層ごとの日・週・月などの実績）	<ul style="list-style-type: none"> 来庁者の状況について、大まかな年代層その他の情報について、どの程度の統計情報が作成できるか 来庁目的ごとかつ来庁者の状況（年齢層など）ごとに 日・週・月の実績、処理時間など統計データがとれるか
			○	10	5	2	職員用モニター・端末機の表示機能（待ち人数・待ち時間など）	<ul style="list-style-type: none"> 席を外していた市民も自分が呼ばれたことに気づく工夫がされているか モニターや端末機で、待ち人数、おおよその待ち時間を速やかに把握することができるか
			○	20	5	4	保守及び運用支援体制（相談窓口の土曜夜間対応、トラブルへの即日・翌日対応など）	<ul style="list-style-type: none"> 相談窓口の体制・対応時間、緊急時の対応は適切か（土曜日対応できるか） トラブル発生時に、即日或いは翌日対応可能か リモート対応可能か
		○		20	5	4	他課連携機能（発券時における複数課選択・同一番号発券機能、他課への移動処理の円滑性）	<ul style="list-style-type: none"> 複数課、複数業務を一度に選択し同一番号で発券できるか 複数課、複数業務の移動処理が円滑にできるか
		○		15	5	3	発券機能（市民にとって画面が見やすく、表示内容、操作性、効率性等システムが優れているか）	<ul style="list-style-type: none"> フロアマネージャーがいなくても、市民が迷うことなく自分自身で受付番号を取得できるか 番号札の紛失や取違い防止等のためにどのような工夫がされているか
		○		15	5	3	フロア案内者が市民誘導をしやすい工夫（モニターの機能など）	<ul style="list-style-type: none"> フロアマネージャーが市民の誘導をしやすい工夫がされているか
			○	15	5	3	番号札の発券機能（1枚のシートにお客様用と手元作業用が印字され、容易に切り離せるか）	<ul style="list-style-type: none"> 発券時、1枚のシートにお客様用と手元作業用が印字され、容易に切り離すことができるか
行政情報他			○	15	5	3	行政情報発信機能	<ul style="list-style-type: none"> 職員の作業により、行政情報を発信ができるか 画像、映像、DVD等多様な規格のコンテンツを流せるか 配信コンテンツや、展開時間の設定等が容易にできるか
	○			15	5	3	モニターへの外部入力映像の表示機能（議会議中継放送への切替操作の容易性）	<ul style="list-style-type: none"> 外部入力により、議会議中継を放送できるか 随時外部入力の切り替えができるか
			○	15	5	3	ニュース等の配信機能（職員にとっての操作容易性を含む）	<ul style="list-style-type: none"> 待ち時間を活かして、モニターに市民へのネットニュース等のコンテンツを配信できるか 行政情報とニュース等の配信が自動で行われ、職員が自由に設定変更できるか
市民サービスの向上につながる提案			○	10	5	2	技術、創意工夫による市民サービスの向上につながる独自提案	<ul style="list-style-type: none"> 市民サービス向上やシニセールズに役立つ独自提案があるか 今後の行政窓口の変化に対応できる提案があるか 例) スマホ、インターネット等、設置のディスプレイ以外でも受付状況や混雑状況が確認できる 例) 混雑緩和、待ち時間減少、快適な待合環境の提供をキーワードとした提案 例) 待合スペースの効果的なレイアウト、スペースの有効活用
プレゼンテーション	-	-	-	10	5	2	本事業の目的を理解した評価基準に基づく適切な説明	<ul style="list-style-type: none"> 時間内で提案内容を分かりやすく説得力をもって説明しているか 質問に対する応答が明快、迅速か 本業務に対する取り組み意欲が高く、熱意が感じられ、責任感や誠実さが感じられるか 類似業務の実績、提案内容の説明を通して、事業者として本業務に必要な専門技術力が認められるか
事業実績	-	-	-	20	5	4	地方公共団体向けの採用実績	
価格点	-	-	-	50	-	-	見積価格についての評価	
合計				300				