

「令和4年度及び令和5年度横浜市市民利用施設予約システムサービスセンター運用業務委託」契約結果

令和4年度及び令和5年度横浜市市民利用施設予約システムサービスセンター運用業務委託について、公募型プロポーザル方式で、受託候補者を特定し、次のとおり契約しました。

- 1 件名 令和4年度及び令和5年度横浜市市民利用施設予約システムサービスセンター運用業務委託
- 2 委託内容 サービスセンター構築業務（予約システムのカスタマイズ・開発業務。予約システムの機器構築及びソフトウェアのインストールや設定等によるシステム構築業務。サービスセンター運営に必要な設備、オペレーターの採用、教育等一切の準備業務）及びサービスセンター運營業務（サービスセンターの運營業務及びシステムの運用保守業務）
- 3 契約の相手方 株式会社オーイーシー
- 4 契約金額 369,270,000円
- 5 契約日 令和4年6月1日

6 評価結果

提案者	評価点数	順位
株式会社オーイーシー	3994	1
株式会社算システム	3554	2

7 評価基準・評価委員会開催経過等

○評価基準

別紙参照

○委員会開催日時及び開催場所

令和4年4月15日（金） 午後1時15分から3時45分まで

横浜市役所18階さくら15会議室

○特定した事業者に対するコメント

実績が豊富であり、トラブルのない継続したシステムの運用ができる業者だと感じた。要求に対して柔軟な対応が期待でき、セキュリティやサービスなど全体的に問題ないと感じている。

8 問い合わせ先 文化観光局文化振興課 TEL：045-671-3714

別紙1 評価基準書

- ・評価は一部を除き、A～Eの5段階評価とする。
- ・評価点について、次のように配点に応じて算出する。
- 配点にA = 5/5、B = 4/5、C = 3/5、D = 2/5、E = 0/5を乗じて算出

大項目	中項目	小項目	提案書要求事項	評価基準	評価					配点		
					A	B	C	D	E	項目単位	小計	
様式10「同種・同類の受注実績書」												
1	実績	1-1	実績	・本業務委託と同種・同類の業務の受託実績を保持しているか。	・都道府県、政令市又は特別区の市民利用施設予約システムサービスセンター構築・運営案件の実績1件につき3点 ・上記以外の自治体における市民利用施設予約システムサービスセンター構築・運営案件の実績1件につき2点 ・類似するサービスセンター構築・運営案件（民間のオンライン予約システム等）の実績1件につき1点 ・都道府県、政令市又は特別区の市民利用施設予約システム再構築案件の実績1件につき3点 ・上記以外の自治体における市民利用施設予約システム再構築案件の実績1件につき2点 ・類似するシステム（民間のオンライン予約システム等）の再構築案件の実績1件につき1点	-	-	-	-	-	20	20
様式11「企業としての取り組み状況」												
2	ワーク・ライフ・バランスに関する取組	2-1	ワーク・ライフ・バランスに関する取組	・次のいずれかを取得しているか。 ①次世代育成支援対策推進法に基づく認定（くるみんマーク、プラチナくるみんマーク） ②女性の職業生活における活躍の推進に関する法律に基づく認定（えるぽし） ③若者雇用促進法に基づく認定（ユースエール） ④よこはまグッドバランス賞	取得1件につき2点	-	-	-	-	-	8	8
様式12「機能要件対応表」及び様式13「帳票要件対応表」												
3	パッケージ評価	3-1	パッケージ対応度評価	機能要件対応表（様式12）及び帳票要件対応表（様式13）に提案者が提案するパッケージ等の対応度を次の基準に基づき記入すること。 ●：標準機能で対応可能 ○：標準機能で対応できないが、新規開発、改修等で対応可能 ×：対応不可	提案者が機能要件対応表（様式12）及び帳票要件対応表（様式13）に回答した対応度に応じた得点を集計し、得点割合で評価点を算出する。	提案者が機能要件対応表（様式12）及び帳票要件対応表（様式13）に回答した対応度に応じた得点を集計し、得点割合で評価点を算出する。 <評価点の算出方法> ・すべて○で回答された場合を満点とする（①） ・提案者が回答した対応度に応じて得点を算出する（②） ・得点割合（③）= ②÷① ・評価点 = 200×③ ・評価点の端数（小数点以下）は切り捨てとする。					200	200
「令和4年度及び令和5年度横浜市市民利用施設予約システムサービスセンター運用業務委託にかかる提案内容」												
4	本業務に対する理解	4-1	本業務に対する理解・取組方針	・本業務を取り巻く概況（外部環境の変化、本市予約システムの課題、本市の方針等）に対する提案者の理解を記載すること。 ・本市の方針を踏まえううえで、本業務に対する提案者の取組方針を記載すること。	・本業務を取り巻く概況（外部環境の変化、本市予約システムの課題、本市の基本方針等）に対する提案者の理解が十分か。 ・本業務に対する提案者の取組方針は本市の意向に沿っているか。 ・本市予約システム再構築への取組みに対する意欲が感じられるか。 ・提案者が主体的に再構築プロジェクトを牽引する意欲が感じられるか。	的確に課題を把握し、提案者の考える解決の方向性を明確に示している	課題を把握し、提案者の考える解決の方向性を示している	課題及び提案者の考えは示されている	一応の課題把握はできているが、一部の確かな点がある	課題の把握ができていない	30	140
		4-2	本市各施策に対する取組方針	登録要件確認のオンライン化 ・登録要件確認のオンライン化について、次の内容を明確にしたうえで具体的な提案内容を記載すること。 -登録要件確認サービスのサービス内容（提携先業者） -登録要件確認サービスの通信におけるセキュリティ確保の考え方 -予約システム画面から登録要件確認画面への遷移イメージ -登録要件確認書類の画像アップロードの操作イメージ -登録要件確認書類の真偽確認等、不正利用を防止するための工夫 -登録要件確認1件当たりのコスト -本調達の仕様書に記載している以外に対応している登録要件確認書類の種類	・登録要件確認サービスの通信においてセキュリティが確保されているか ・利用者にとって分かりやすい・負担が少ない方法で画面遷移・操作ができるか ・登録要件確認書類の真偽確認等により不正利用（偽造・加工等）が防止できるか ・登録要件確認を低コストで実施できるか ・登録要件確認書類にどこまで幅広く対応できるか	実現性があり、非常に高い効果が期待できる	実現性があり、高い効果が期待できる	特筆すべき点はないが、一応の効果は期待できる。	実現性に乏しい、又は効果はあまり期待できない	提案なし又は非現実的な提案である	10	
		4-3	はまっカードのデジタル化	・はまっカードのデジタル化（デジタル利用者証）について、次の内容を明確にしたうえで具体的な提案内容を記載すること。 -デジタル利用者証の不正利用防止機能 -スマートフォンでデジタル利用者証を表示できるまでの操作イメージ	・デジタル利用者証は不正利用が防止できるか ・利用者にとって分かりやすい・負担が少ない方法でデジタル利用者証をスマートフォン表示できるか	実現性があり、非常に高い効果が期待できる	実現性があり、高い効果が期待できる	特筆すべき点はないが、一応の効果は期待できる。	実現性に乏しい、又は効果はあまり期待できない	提案なし又は非現実的な提案である	10	
		4-4	予約手段の拡張	・予約手段の拡張について、次の内容を明確にしたうえで具体的な提案内容を記載すること。 -スマートフォンアプリを構築するか -LINEと連携した予約が可能になるか -スマートフォンアプリ及びLINEからの予約の操作イメージ -稼働後のスマートフォンOS、LINEのアップデートへの対応の考え方	・スマートフォンアプリを構築するか ・LINEと連携した予約が可能になるか ・Webサイト（スマートフォン最適化）にはない優れた操作性・視認性が期待できるか	実現性があり、非常に高い効果が期待できる	実現性があり、高い効果が期待できる	特筆すべき点はないが、一応の効果は期待できる。	実現性に乏しい、又は効果はあまり期待できない	提案なし又は非現実的な提案である	10	
		4-5	音声電話サービスの導入	・音声電話サービスについて、次の内容を明確にしたうえで具体的な提案内容を記載すること。 -音声電話サービスの仕組み（自動音声応答（IVR）、AI自動音声認識等。AI自動音声認識を提案する場合は、高い音声認識精度を確保するための方法も記載すること。） -高いアクセシビリティを確保するための工夫（同時受付件数等）	・音声電話サービスの導入により、インターネットを利用できない利用者にとっても高い利便性が見込まれるか。 ・アクセス集中時でも遅滞なく予約可能なことが期待できるか。	実現性があり、非常に高い効果が期待できる	実現性があり、高い効果が期待できる	特筆すべき点はないが、一応の効果は期待できる。	実現性に乏しい、又は効果はあまり期待できない	提案なし又は非現実的な提案である	10	

大項目	中項目	小項目	提案書要求事項	評価基準	評価					配点			
					A	B	C	D	E	項目単位	小計		
		4-6	キャッシュレス決済の導入	・キャッシュレス決済の導入について、次の内容を明確にしたうえで具体的な提案内容を記載すること。 -パッケージ標準機能で対応しているキャッシュレス決済手段（オンライン決済・窓口決済それぞれ、外部サービスとの連携を含む。本仕様書に示す以外に標準対応しているキャッシュレス決済手段があれば提案すること。）	・キャッシュレス決済と親和性の高いパッケージシステムとなっているか ・本仕様書に示す以外のキャッシュレス決済手段が提案されている場合、利用者の利便性向上や職員の業務負担軽減等が期待できるか	実現性があり、非常に高い効果が期待できる	実現性があり、高い効果が期待できる	特筆すべき点はないが、一応の効果は期待できる。	実現性に乏しい、又は効果はあまり期待できない	提案なし又は非現実的な提案である	10		
		4-7	文化施設(会議室等)における事前の施設訪問の省略	・文化施設(会議室等)における事前審査をオンライン化する方法について、実現方法を具体的に記載すること。	・利用者及び施設職員の負荷が軽減されるか（過去の利用実績から信用できる利用者の審査を自動化できる等）	実現性があり、非常に高い効果が期待できる	実現性があり、高い効果が期待できる	特筆すべき点はないが、一応の効果は期待できる。	実現性に乏しい、又は効果はあまり期待できない	提案なし又は非現実的な提案である	10		
		4-8	団体登録の方法	・提案するパッケージシステムにおける、団体登録の具体的な流れを画面イメージを用いて記載すること。 ・IDの採番方法、個人IDと団体IDの管理方法や紐づけ方法を具体的に記載すること。 ・登録料の支払いタイミング（キャッシュレス決済）についても明記すること。	・利用者の紐づけ方法等、提案された内容が本市の想定する団体登録の管理方法を満たせる内容となっているか。 ・円滑に運用できることが見込まれるか。	実現性があり、非常に高い効果が期待できる	実現性があり、高い効果が期待できる	特筆すべき点はないが、一応の効果は期待できる。	実現性に乏しい、又は効果はあまり期待できない	提案なし又は非現実的な提案である	10		
		4-9	アクセス集中によるパフォーマンス低下回避	・アクセス集中によるパフォーマンス低下回避策について、実現方法を具体的に記載すること。	・機能要件に示した必須要件以外で、パフォーマンス低下回避策が提案されており、効果が期待できるか	実現性があり、非常に高い効果が期待できる	実現性があり、高い効果が期待できる	特筆すべき点はないが、一応の効果は期待できる。	実現性に乏しい、又は効果はあまり期待できない	提案なし又は非現実的な提案である	10		
		4-10	多言語対応	・多言語対応の範囲（ウェブページ、マニュアル、電話対応等）を具体的に記載すること。 ・多言語対応する言語を記載すること。	・多言語対応の範囲が充実しているか ・多言語対応する言語が充実しているか	実現性があり、非常に高い効果が期待できる	実現性があり、高い効果が期待できる	特筆すべき点はないが、一応の効果は期待できる。	実現性に乏しい、又は効果はあまり期待できない	提案なし又は非現実的な提案である	10		
		4-11	オンライン稼働時間	・次期システムのオンライン稼働時間について記載すること。	・オンライン稼働時間が長い	実現性があり、非常に高い効果が期待できる	実現性があり、高い効果が期待できる	特筆すべき点はないが、一応の効果は期待できる。	実現性に乏しい、又は効果はあまり期待できない	提案なし又は非現実的な提案である	10		
		4-12	管理対象施設の拡張	・文化・スポーツ・公園施設以外に標準対応している施設の種類の種類について具体的に記載すること。 ・標準対応以外の施設を予約システムの対象とする場合の対応方法を具体的に記載すること。	・管理対象施設の種類の柔軟に拡張できるか	実現性があり、非常に高い効果が期待できる	実現性があり、高い効果が期待できる	特筆すべき点はないが、一応の効果は期待できる。	実現性に乏しい、又は効果はあまり期待できない	提案なし又は非現実的な提案である	10		
5	プロジェクト推進方法	5-1	プロジェクト計画・プロジェクト管理	・プロジェクト管理（進捗管理、課題管理、リスク管理、変更管理、文書管理等）を実現する方法を記載すること。 ・プロジェクト管理を効率的に進める工夫があれば提案すること。 ・プロジェクト管理を効率的に実施するためのツールを提案する場合は、製品名・製造元等を記載すること。また、ツール使用のイメージ及び効率化されるポイントについて記載すること。 ・提案者と本市の作業範囲・役割分担を記載すること。 ・影響が大きい課題が発生した場合の対応方法を記載すること。	・プロジェクト管理を実現する方法が具体的に記載されているか。 ・着実にプロジェクトを推進できることが伺えるか。 ・職員の負荷を低減できる工夫が伺えるか。	非常に優れている	優れている	一般的である	一部不安がある	不十分である	20	70	
		5-2	スケジュール・会議体	構築期間にかかるスケジュール・会議体	・サービスセンター及び予約システム構築にかかるスケジュールを具体的に記載すること。 ・サービスセンター及び予約システム構築にかかる会議体（目的、開催頻度、参加者等）を記載すること。 ・職員（本市職員又は施設職員）の参加を想定する作業部会（要件精査、基本設計等）については、提案者が想定する開催回数及び1回あたりの想定時間を記載すること。	・着実にプロジェクトを推進できることが伺えるか。 ・職員の負荷を低減できる工夫が伺えるか。	非常に優れている	優れている	一般的である	一部不安がある	不十分である		20
		5-3	運用保守期間にかかるスケジュール・会議体	・サービスセンター及び予約システム運用保守にかかる年間スケジュールを具体的に記載すること。 ・サービスセンター及び予約システム運用保守にかかる会議体（目的、開催頻度、参加者等）を記載すること。	・着実にプロジェクトを推進できることが伺えるか。 ・職員の負荷を低減できる工夫が伺えるか。	非常に優れている	優れている	一般的である	一部不安がある	不十分である	20		
		5-4	成果物	・サービスセンター構築、サービスセンター運営、予約システム構築及び予約システム運用保守にかかる成果物について、本市への提示時期、納品時期を記載すること。 ・提案者の成果物名称と令和4年度及び令和5年度横浜市市民利用施設予約システムサービスセンター運用業務委託基本仕様書（別添2_新たな横浜市市民利用施設予約システム基本設計書を含む）に示された名称が異なる場合は、その対応関係を示すこと。 ・予約システム構築において、本市独自にカスタマイズ又はアドオン開発したプログラム（パッケージ標準機能に取り込まれるものは除く）及び関連ドキュメント（設計書等）の著作権等の考え方について記載すること。	・各種成果物は適切なタイミングで提示・納品されるか。 ・本市独自にカスタマイズ又はアドオン開発したプログラム及び関連ドキュメント（設計書等）は本市が任意に利活用できるか。（本市の意思で他事業者等への提示を行えるか）	非常に優れている	優れている	一般的である	一部不安がある	不十分である	10		
6	サービスセンター構築・運営	6-1	サービスセンター構築	・サービスセンターの立地及びその選定根拠を記載すること。 ・サービスセンター構築にかかる具体的な進め方（工程等）を記載すること。 ・各工程を効率的に進める工夫があれば提案すること。 ・提案者と本市の作業範囲・役割分担を記載すること。	・各種業務を実施するにあたり有用性が高い立地となっているか。 ・各工程で作業品質を担保して着実にプロジェクトを推進できることが伺えるか。 ・職員の負荷を低減できる工夫が伺えるか。	非常に優れている	優れている	一般的である	一部不安がある	不十分である	20	90	
		6-2	コールセンター	・利用者（市民等、本市職員及び施設職員）からの問い合わせに対応するための電話回線について、回線数及びその選定根拠を記載すること。 ・問い合わせ受付時間帯を記載すること。	・頻繁に通話中にならないよう、利用者を待たせないよう考慮された回線数となっているか。 ・利用者のニーズに合わせた問い合わせ受付時間帯となっているか。	非常に優れている	優れている	一般的である	一部不安がある	不十分である	20		
		6-3	セキュリティ	・サービスセンター構築・運営におけるセキュリティ対応策を具体的に記載すること。	・サービスセンター構築・運営において十分なセキュリティが確保されているか。	非常に優れている	優れている	一般的である	一部不安がある	不十分である	20		

大項目	中項目	小項目	提案書要求事項	評価基準	評価					配点			
					A	B	C	D	E	項目単位	小計		
		6-4	利用者サービスに関する各種業務	・利用者サービスに関する各種業務について、具体的な実施方法を記載すること。 ・各種業務実施方法を踏まえ、サービスセンターの運営にかかる実施体制（役割、人数等）を具体的に記載すること。	・高い品質で利用者サービスを提供できることを期待できるか。 ・電話回線の数とオペレーターの数に整合性はあるか。	非常に優れている	優れている	一般的である	一部不安がある	不十分である	30		
7	業務アプリケーション	7-1	パッケージシステム概要	パッケージシステム基本情報	・提案するパッケージシステムの製品情報（製品名、バージョン、ライセンス体系、開発言語、DBMS等）を記載すること。個別ソフトウェアを提案する場合は製品名・製造元を記載すること。 ・提案するパッケージシステムの自治体における提案するパッケージシステムの導入実績（自治体規模、導入年度、稼働期間等）を記載すること。	・提案するパッケージシステム及び個別ソフトウェアの製品情報が具体的に記載されているか。 ・ライセンス体系、システム形態等が本市にとって有用性があるか（有用性があることが説明されているか）。 ・個別ソフトウェアの製品名・製造元、他自治体への導入実績が記載されているか。 ・提案するパッケージシステムは他自治体での導入実績が豊富にあるか。	非常に優れている	優れている	一般的である	一部不安がある	不十分である	10	40
		7-2		パッケージシステム視認性・操作性	・本仕様書の要件を満たした上で、視認性・操作性等の観点で利用者の利便性を高めるためのパッケージシステムの仕組み（機能等）を記載すること。	・視認性や操作性を高める仕組みがあり、有用性があるか。 ・視覚障害者等への配慮があるか。	非常に優れている	優れている	一般的である	一部不安がある	不十分である	10	
		7-3	利用者機能		・施設利用者向けの機能について、提案するパッケージシステムの有用性を利用イメージ、画面イメージ等を示したうえで具体的に記載すること。	・提案内容により、市民の利便性維持・向上や職員の業務負荷軽減が期待できるか。 ・本市要求事項（機能要件・帳票要件）以外で有用な機能が備わっているか。	非常に優れた市民の利便性維持・向上や職員の業務負荷軽減が期待できる	優れた市民の利便性維持・向上や職員の業務負荷軽減が期待できる	市民の利便性維持・向上や職員の業務負荷軽減が期待できる	市民の利便性維持・向上や職員の業務負荷軽減が期待できない	市民の利便性維持・向上や職員の業務負荷が現状よりも劣る	10	
		7-4	管理者機能		・施設管理者向けの機能について、提案するパッケージシステムの有用性を利用イメージ、画面イメージ等を示したうえで具体的に記載すること。	・提案内容により、市民の利便性維持・向上や職員の業務負荷軽減が期待できるか。 ・本市要求事項（機能要件・帳票要件）以外で有用な機能が備わっているか。	非常に優れた市民の利便性維持・向上や職員の業務負荷軽減が期待できる	優れた市民の利便性維持・向上や職員の業務負荷軽減が期待できる	市民の利便性維持・向上や職員の業務負荷軽減が期待できる	市民の利便性維持・向上や職員の業務負荷軽減が期待できない	市民の利便性維持・向上や職員の業務負荷が現状よりも劣る	10	
8	非機能要件	8-1	非機能要求レベルの実現方法		・本市の人口規模・業務量を踏まえたうえで、システムの障害耐性を高めるための工夫が見られるか。 ・本市の人口規模・業務量を踏まえ、高負荷処理の所要時間短縮に資する工夫や、システム応答時間の安定等への対応方法が記載され、その方法が性能確保に寄与し、本市に有用な提案となっているか。 ・障害時に早期にシステム復旧できることが期待できるか。 ・その他、非機能要求レベルを確保できることが伺えるか。 ・費用対効果が見込めるか。	非常に優れている	優れている	一般的である	一部不安がある	不十分である	20	20	
9	システム稼働環境（プラットフォーム）要件	9-1	ハードウェア・ソフトウェア		・次期システムのハードウェア構成（製品名、型番、仕様、数量等）及び選定根拠を記載すること。 ・次期システムのソフトウェア構成（製品名、バージョン、数量等）及び選定根拠を記載すること。 ・本仕様書の要件を満たした上で、システムの拡張性確保の考え方・具体的手法を記載すること。	・提案者の提案内容に必要なハードウェア・ソフトウェアが網羅的に記載されているか。 ・次期システムのハードウェア構成・ソフトウェア構成が記載されており、選定根拠に妥当性があるか。 ・「非機能要件」で説明・提案された内容の裏付けとして十分な構成となっていることが説明されているか。 ・過度にオーバースペックとなっていないか。不要なソフトウェアが含まれていないか。 ・利用者規模や予約システム対象施設の増加に合わせて柔軟にリソースを拡張できる工夫がみられるか。	非常に優れている	優れている	一般的である	一部不安がある	不十分である	20	80
		9-2	ネットワーク		・本業務において提案者が調達又は敷設する拠点内ネットワーク・拠点外ネットワークについて、具体的な仕様（回線サービス名、ネットワーク種別、帯域幅等）及び選定根拠を記載すること。	・本業務に必要なネットワークが網羅的に記載されているか。 ・本業務のネットワークとして選定根拠に妥当性があるか。 ・過度にオーバースペックとなっていないか。 ・セキュリティが十分に確保されているか。	非常に優れている	優れている	一般的である	一部不安がある	不十分である	20	
		9-3	データセンター		・サーバ機器を設置・運用するデータセンターの安全性について、ティア、データファンリスタンダード等の客観的指標を用いて記載すること。 ・セキュリティ確保の考え方について、具体的手法を記載すること。	・提案するデータセンターがティア、データファンリスタンダード等において高い基準を満たしているか。 ・データセンターのセキュリティレベルが高い水準であるか（ISMAPの認証を取得している場合は高評価）。	非常に優れている	優れている	一般的である	一部不安がある	不十分である	20	
		9-4	ダウン対策		・仕様書の要求事項を踏まえた上で、システム障害時・大規模災害時のそれぞれについて、ダウン対策の考え方及び実現手法を記載すること。	・ダウン対策として導入する機器等が具体的に示されているか。 ・費用対効果が考慮された提案となっているか。	非常に優れている	優れている	一般的である	一部不安がある	不十分である	20	
10	セキュリティ要件	10-1	セキュリティ		・本仕様書の要件を満たした上で、セキュリティ確保の考え方・具体的手法（セキュリティを確保するために導入する製品や機能等）を記載すること。 ・端末ログイン時の運用管理者、主管課及び施設管理者の認証方法について、具体的手法を記載すること。	・本仕様書の要件を満たした上で、セキュリティ確保の考え方・具体的手法が記載されているか。 ・記載内容が具体的であるか。 ・提案された内容が、セキュリティ確保の手段として適切である根拠が示されており、本市にとって有用であることが伺えるか。 ・特に端末ログイン時の認証方法について、生体認証やカード認証を組み合わせた二要素認証を行うなど、高いセキュリティレベルを確保できることが伺えるか。	非常に優れている	優れている	一般的である	一部不安がある	不十分である	30	30
11	システム構築に付随する役割の要件	11-1	業務アプリケーション設計・製造・テスト		・業務アプリケーションの要件定義・外部設計・内部設計・製造・テスト（単体・結合・総合テスト）の具体的な進め方を記載すること。 ・各工程を効率的に進める工夫があれば提案すること。 ・提案者と本市の作業範囲・役割分担を記載すること。	・各工程で作業品質を担保して着実にプロジェクトを推進できることが伺えるか。 ・職員の負荷を低減できる工夫が伺えるか。 ・要件定義・外部設計において、本市要求事項を踏まえたシステム要件を確定するための具体的な進め方が記載されているか。 ・提案者が品質を十分に確保した状態で市にシステム（運用テスト環境）を提供されることが伺えるか。	非常に優れている	優れている	一般的である	一部不安がある	不十分である	10	70
		11-2	稼働環境構築・ネットワーク構築・端末等展開		・システムの稼働環境構築、ネットワーク構築及び端末等展開（要件定義、設計、設置、設定、運用設計、テスト等）の具体的な進め方を記載すること。 ・各工程を効率的に進める工夫があれば提案すること。 ・提案者と本市の作業範囲・役割分担を記載すること。	・各工程で作業品質を担保して着実にプロジェクトを推進できることが伺えるか。 ・職員の負荷を低減できる工夫が伺えるか。	非常に優れている	優れている	一般的である	一部不安がある	不十分である	10	

大項目	中項目	小項目	提案書要求事項	評価基準	評価					配点			
					A	B	C	D	E	項目単位	小計		
		11-3	運用テスト	<ul style="list-style-type: none"> 運用テストの具体的な進め方を記載すること。 運用テストを効率的に進める工夫があれば提案すること。 提案者と本市の作業範囲・役割分担を記載すること。 	<ul style="list-style-type: none"> 職員の負荷を低減できる工夫が伺えるか。 運用テスト工程以降においても、職員が円滑かつ確実に作業を進めることができるよう、提案者主体でプロジェクトを牽引していくことが伺えるか。 	非常に優れている	優れている	一般的である	一部不安がある	不十分である	10		
		11-4	教育・引き継ぎ	<ul style="list-style-type: none"> 教育・引き継ぎの作業（研修等）の具体的な進め方を記載すること。 教育・引き継ぎを効率的に進める工夫があれば提案すること。 提案者と本市の作業範囲・役割分担を記載すること。 提案者が提案するパッケージの特性及び他自治体における実績を踏まえ、研修の概要（研修単位、開催方法、研修場所、回数、1回あたりの所要時間、1回あたりの受講者数、研修内容等）を提案すること。 	<ul style="list-style-type: none"> 教育・引き継ぎの作業（研修等）の進め方、研修の概要（研修単位、開催方法、研修場所、回数、1回あたりの所要時間、1回あたりの受講者数、研修内容等）が本市にとって有用か。 システム稼働前に職員が十分にシステムを利用できる状態になるよう、十分な教育・引き継ぎがなされることが伺えるか。 職員の負荷を低減できる工夫が伺えるか。 	非常に優れている	優れている	一般的である	一部不安がある	不十分である	10		
		11-5	データ移行	<ul style="list-style-type: none"> データ移行作業の具体的な進め方を記載すること。 データ移行の考え方（移行範囲、移行方法等）を記載すること。 不整合データが存在する場合の対応方針を記載すること。 移行作業を効率的に進める工夫があれば提案すること。 提案者と本市の作業範囲・役割分担を記載すること。 	<ul style="list-style-type: none"> 移行・稼働の作業（システム移行、データ移行等）の進め方が記載されているか。 データ移行時に想定されるリスクを踏まえ、着実にデータ移行を実現できることが伺えるか。 職員の負荷を低減できる工夫が伺えるか。 	非常に優れている	優れている	一般的である	一部不安がある	不十分である	10		
		11-6	システム切替・稼働	<ul style="list-style-type: none"> システム切替・稼働の作業の具体的な進め方を記載すること。 システム切替・稼働を効率的かつ安全に進める工夫があれば提案すること。 提案者と本市の作業範囲・役割分担を記載すること。 	<ul style="list-style-type: none"> システム切替・稼働の進め方が具体的に記載されており、リスクを最小化した提案となっているか。 職員の負荷を低減できる工夫が伺えるか。 稼働後に想定されるトラブルにも迅速かつ確実に対応できることが期待できるか。 	非常に優れている	優れている	一般的である	一部不安がある	不十分である	20		
12	運用保守要件	12-1	システム運用	<ul style="list-style-type: none"> システム運用作業（定例運用体制、監視体制、障害時体制、ヘルプデスク等）の実施体制（配置する技術者の人数、対応可能な領域等）を記載すること。 常駐要員の人数及び常駐時間を記載すること。 	<ul style="list-style-type: none"> システム運用作業の実施体制、常駐要員の人数及び常駐時間が記載されているか。 運用作業の体制、対応可能な作業領域が有用な提案であり、十分かつ効果的な要員配置となっているか。 	非常に優れている	優れている	一般的である	一部不安がある	不十分である	10	40	
			システム運用	<ul style="list-style-type: none"> システム運用にかかる要件を実現するための運用作業の実施内容を記載すること。 提案者と本市の作業範囲・役割分担を記載すること。 OSのセキュリティパッチ以外のパッチ（パッケージシステム、ブラウザ等）については、適用想定回数や時期、適用方法について、その理由とあわせて事業者より提案すること。 	<ul style="list-style-type: none"> システム運用にかかる要件を実現するための運用作業の実施内容、提案者と本市の作業範囲・役割分担が記載されているか。 職員の負担を軽減できる工夫が伺えるか。 システム運用業務を提案者主体で継続的に改善していく姿勢がみられるか。 運用作業の実施方法やパッチ適用の時期・方法が妥当かつ本市に有用な提案であるか。 	非常に優れている	優れている	一般的である	一部不安がある	不十分である	10		
		12-2	システム保守	<ul style="list-style-type: none"> システム保守作業の実施体制（配置する技術者の人数、対応可能な領域等）を記載すること。 	<ul style="list-style-type: none"> システム保守作業の実施体制（配置する技術者の人数、対応可能な領域等）が記載されているか。 保守作業の体制、対応可能な作業領域が有用な提案であり、十分かつ効果的な要員配置となっているか。 	非常に優れている	優れている	一般的である	一部不安がある	不十分である	10		
			システム保守	<ul style="list-style-type: none"> システム保守にかかる要件を実現するための保守作業の実施内容を記載すること。 提案者と本市の作業範囲・役割分担を記載すること。 障害検知～保守作業完了までの手順（常駐時間帯、夜間）を記載すること。 駆けつけ対応の時間、作業内容等を記載すること。 	<ul style="list-style-type: none"> システム保守にかかる要件を実現するための保守作業の実施内容、提案者と本市の作業範囲・役割分担が記載されているか。 職員の負担を軽減できる工夫が伺えるか。 システム保守業務を提案者主体で継続的に改善していく姿勢がみられるか。 障害発生時、復旧に向け迅速かつ確実に対応できることが伺えるか。 	非常に優れている	優れている	一般的である	一部不安がある	不十分である	10		
13	提案者の概要	13-1	実施体制	<ul style="list-style-type: none"> 市民利用施設予約システム及びサービスセンターの構築体制及び運用保守体制（プロジェクト責任者、管理者、作業グループリーダー、品質管理責任者、セキュリティ責任者）を記載すること。 上記体制として記載した人員について、本案件への関与割合（専任/兼任）、経験年数、類似案件への関与実績（役割等を含む）、保有スキル、保有資格を記載すること。 再委託する範囲について明記すること。 	<ul style="list-style-type: none"> 責任者、管理者、作業グループリーダー、品質管理責任者、セキュリティ責任者がそれぞれ役割に適した業務経験、資格を有しているか。 本業務に従事する人員が本業務に適したスキル、資格、実績（役割、経験年数）を有しているか。また、適切な役割配置となっているか。 主要メンバーが専任となっているか。 	非常に優れた体制がとれている	優れた体制がとれている	遂行するための体制を取っている	若干の不安を感じる体制である	本事業は遂行できない体制である	20	30	
		13-2	企業の信頼性	<ul style="list-style-type: none"> 本業務において有用と考えられる提案者の保有資格（ISO9001・ISMS・プライバシーマーク等）について、有用であることの説明とともに記載すること。また、資格を有する証明を提案書に掲載すること。 	<ul style="list-style-type: none"> 本業務において有用な資格を保有資豊富に有しているか。 	提案者の企業として非常に信頼性がある	提案者の企業として優れた信頼性がある	提案者の企業として信頼性がある	提案者の企業として信頼性に若干の不安を感じる	提案者の企業として信頼性に不安を感じる	10		
14	その他追加提案	14-1	本業務に対する有益な提案	<ul style="list-style-type: none"> 提案予算範囲内で、本業務に有益な提案があれば記載すること。 なお、可能な範囲で提案の実現に要する参考費用（本提案にかかわらず、個別に調達した場合の標準的な費用）、期待される効果及び当該効果の算出根拠を定量的に示すこと。 	<ul style="list-style-type: none"> 本業務に有益な提案が記載されているか。 追加提案が本市にとって有用である根拠が記載されているか。 追加提案が本市にとって有用であるか。 	実現性があり、非常に高い効果が期待できる	実現性があり、高い効果が期待できる	特筆すべき点はないが、一応の効果は期待できる。	実現性に乏しい、又は効果はあまり期待できない	提案なし又は非現実的な提案である	50	50	
ヒアリング評価													
15	ヒアリング評価	15-1	ヒアリング評価	(ヒアリングの内容を評価する)		<ul style="list-style-type: none"> 事業参入への意欲を感じられるか。 	非常に優れている	優れている	一般的である	一部不安がある	不十分である	10	40
						<ul style="list-style-type: none"> 本市が課題認識しているテーマに対して取り組み方針を十分にアピールできているか。 	非常に優れている	優れている	一般的である	一部不安がある	不十分である	10	
						<ul style="list-style-type: none"> 本業務の目的に関し、的確・明確な説明が行われているか。また、質問回答について、提案書内容と整合性があり、提案書を補完するものとなっているか。 	非常に優れている	優れている	一般的である	一部不安がある	不十分である	10	
						<ul style="list-style-type: none"> 応答が明快で迅速か。業務に対する責任感、誠実さを感じられる説明か。 	非常に優れている	優れている	一般的である	一部不安がある	不十分である	10	
											928	928	