

窓口予約管理システム導入業務 プロポーザル評価基準

審査項目		審査基準	点数	評定点
全般		・システム設計は、ユーザに使いやすい構成となっているか	10	
		・セキュリティ対策は確保されているか	10	
		・構築体制、保守体制など、役割が明確となっているか	5	
		・実現性のある構築スケジュールを提案しているか	5	
		・地方公共団体向けの導入実績はあるか	5	
		・目的に沿った提案がなされているか	5	
市民利便性	WEB予約	・窓口混雑状況が視覚的に分かりやすいか	15	
		・窓口の予約は、画面遷移や案内などは分かりやすいか	15	
		・WEB等により、自身の受付番号の待ち順番か把握できるか	15	
		・WEB等により、順番が近づいた場合にメール等のお知らせ機能がわかるか	15	
	発券機	・市民が迷わず受付番号の取得が行えるか	10	
		・フロアマネージャーが不在でも、感覚的な操作で発券が行えるか	10	
	モニタ	・業務別に、待ち人数や待ち時間の表示が分かりやすいか	10	
		・呼出番号の表示、不在時の表示等に対応できるか	10	
	その他	上記のほか、市民利便性向上に向けた機能がある場合は加点	20	
職員効率化	発券機	・1枚のレシートにより、市民用・職員用の番号が印字され、容易に切り離すことができるか	10	
		・複数課による運用が可能であるか	10	
	呼出	・窓口ごとに早い待ち時間を選択せず呼出できるか	10	
		・窓口ごとに再呼出が行えるか	10	
		・他課への連携による渡り機能が行えるか	10	
		・多言語対応が可能であるか	5	
	モニタ	・予約、順番待ちの番号が分かりやすいか	10	
		・外部入力により、表示切替が行えるか	5	
	その他	上記のほか、職員効率化に向けた機能がある場合は加点	20	
統計分析		・ログは、日・週・月ごとに出力可能か。	10	
		・待ち時間・処理時間・最終呼出など、区分けによる分析が行えるか	10	
		・上記のほか、有効な統計分析ログがある場合は加点	10	
サポート体制		・トラブル発生時に、迅速な対応が行えるか	10	
		・トラブル発生時の体制、対応時間は適切であるか	10	
		・その他、特筆すべきサポートはあるか	10	
構築支援		・構築時における、画面設計や運用開始支援は	10	
見積額		①提案内容に基づく適切な事業費の積算がされているか。 ※1最低額を満点とし、180点×提案者のうちの最低見積額／提案者の見積額 ※2月額リース料を対象とする。	180	
評定点合計			500	