

## 評価基準表

分類	評価項目	項目評価点 (満点時)	審査の観点
操作性	操作性（住民等） 操作性（職員）	24	<p>住民が迷わずスムーズに手続きできる工夫と、職員が外部ベンダーに依存せず、自ら構築・運用・改善できるシステムであるかを評価する。具体的には、以下の機能等の有無や優位性を審査する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・申請や予約入力が外部ブラウザへ遷移せず、LINEアプリ内で一貫して完結すること。</li> <li>・手続き途中で離脱してもデータが自動保存され、次回スムーズに再開できること。</li> <li>・フォーム等の公開前に、テスト環境で住民側の挙動（条件分岐、マイナ認証、決済等）を確認できること。</li> <li>・他の自治体の優秀なフォームやチャットボットのシナリオを、自市環境にカスタマイズして活用できる仕組みがあること。</li> <li>・マニュアルを開かなくても、ヒント表示などにより直感的に操作できるシステムであること。</li> </ul>
機能要件	機能要件（多言語） 機能要件（オンライン決済）	24	<p>多様な住民への対応や利便性の高いオンライン決済体験に加え、高度かつ安全な生成AIの活用による応答精度を評価する。具体的には、以下の機能等の有無や優位性を審査する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・生成AIにおける行政データのみに基づく回答制御と、ハルシネーションを防ぐ二重のフィルター機能を備えていること。</li> <li>・対応多言語数。</li> <li>・管理画面上から決済のキャンセルや返金（還付）処理を連動して行えること。</li> <li>・手数料や利用料の合計金額を瞬時に自動計算し、そのまま画面遷移なしでオンライン決済へシームレスに連動する仕組みを有していること。</li> <li>・AIの回答精度、会話の自然な会話が行えること。</li> </ul>
外部連携機能	デジタル通知 その他の提案	20	<p>住民へ確実にお知らせを届け、次の手続きへ直接誘導できる仕組みや、継続的なサービス向上が期待できる提案があるかを評価する。具体的には、以下の機能等の有無や優位性を審査する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・デジタル通知を一定期間開封していない住民を自動検知し、容易にリマインドができる仕組みであること。</li> <li>・広報紙のQRコードや市HPからアクセスした未登録者に対し、スムーズに友だち追加を促しつつ、目的の申請・予約画面へ直接誘導できる動線があること。</li> <li>・Google Workspace API等を活用し、Google環境とスムーズにデータ連携ができること。</li> <li>・住民の申請履歴やアンケート回答等に応じてシステムが自動で属性を付与し、職員の手間なく配信対象グループ（セグメント）をリアルタイムに自動更新・拡張できること。</li> <li>・マイナンバーカードによる公的個人認証とオンライン決済が必要な手続きにおいて、一連のシームレスな連続した導線としてパッケージ化されていること。</li> </ul>
実施体制等	実施体制 サポート体制	20	<p>導入後も市職員が孤立せず自走できるよう、自治体同士で情報交換や相談ができる環境や、国の動向に迅速に対応できるサポート体制を評価する。具体的には、以下の体制等の有無や優位性を評価する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・先進事例や課題を直接情報交換・相談し合えるベンダー運営の専用コミュニティが常設されていること。</li> <li>・国の法改正等で全国一斉に発生する手続きに対し、最適化された標準テンプレートを迅速かつ無償で全国に一斉提供する体制があること。</li> <li>・運用開始後も職員が自ら構築・改善できるようになるための実践的なオンラインワークショップや勉強会が、回数制限なし（無償）で定期開催されていること。</li> <li>・単なるヘルプデスクにとどまらず、他市の成功事例等を用いて本市のLINE利用率向上のための改善提案を定期的に行う専門チーム（CS等）の伴走体制があること。</li> <li>・システムの運用安定性と信頼性を裏付ける、国、地方公共団体への豊富な導入実績があること。</li> </ul>
情報セキュリティ	情報セキュリティ 耐障害性要件	12	<p>万が一の障害発生時における住民サービス継続の対策や、システムの客観的な安全性、内部統制のための管理機能を評価する。具体的には、以下の機能・体制等の有無や優位性を審査する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・LINEやサーバーの大規模障害時に、本システムの管理画面等から代替のWeb申請フォームや案内ページへ一時的に誘導できる切り替え機能・運用体制が提案されていること。</li> <li>・外部機関による脆弱性診断（ペネトレーションテスト等）を定期的実施し安全性を証明していること。</li> <li>・または、ISMAP等、客観的なセキュリティ第三者認証を取得したクラウド基盤を利用している場合は、当該基盤の安全性が証明されており、かつ独自に開発・提供するアプリケーション部分に適切な脆弱性対策が講じられていること。</li> <li>・詳細な構成変更履歴や配信ログ（いつ・誰が・何を修正したか等）が自動蓄積され、システム上で最低1年間保持・検索できること。また、ログデータをCSVファイル等の汎用的な形式でエクスポート（ダウンロード）できること。</li> </ul>
価格	価格	100 (120)	算定式は下記のとおり
	合計	200 (220)	

1 総合評価の評価値の算定方法

$$\text{総合評価の評価値} = \text{提案評価点} + \text{価格評価点}$$

2 価格評価点の算定方式

入札価格の評価点は次の式で計算した値とする。（その値に小数点以下2位以下の端数がある場合は、これを切り捨てるものとする。）

$$\text{ア 価格評価点} = 100 \text{点} \times \text{最低入札価格} / \text{入札価格}$$

ただし、最低入札価格は、入札価格（市の予定価格以下のもの）の平均額×0.8の範囲内で最も低い価格（以下「A」という。）をいい、それを下回る入札価格の評価点は次の式により算出します。

$$\text{イ 価格評価点} = 100 \text{点} + 20 \text{点} \times (1 - \text{入札価格} / \text{A})$$

本算定方式により算出された価格評価点が100点を超える場合、当該価格評価点の満点は120点とし、全体の合計満点は220点となります。