那覇市書かない窓口システム（窓口ＤＸＳａａＳ）導入業務委託及び運用事業　評価基準書

提案審査

No	評価項目	評価の視点
1	提案コンセプト	●本業務の目的達成に向けた考え方、取り組み方針は明瞭かつ適正か。
2	実施体制・工程計画	●提案事業者の役割分担、要員、資格、システム構築体制、システム稼動直後の支援体制、システム保守管理体制等は明確であり信頼できる体制となっているか。 ●プロジェクト管理方法、進捗管理、コミュニケーション管理方法等は明確に記述されているか。 ●導入スケジュールは、あらゆる観点から十分に検討された、確実かつ現実的なスケジュールとなっているか。
3	実績	●提案事業者が本提案に適していると評価できる豊富な実績があるか。 ●提案システムの導入実績は本市の規模に適しているか。
4	提案システムについて	●本市の目指す「書かせない窓口」の実現が可能なシステムか。 ●将来的な拡張性を有しているか。 ●職員の負担軽減や事務の効率化に寄与するシステムか。 ●本市の窓口レイアウトを考慮した具体的なシステム導入のイメージ提案がなされているか。 ●データバックアップの手法は具体的であり、十分なものか。 ●不正アクセス対策、行政情報資産の保護対策は十分に検討されているか。
5	システム連携	●前方連携（管内住民）のデータ参照が可能か。 ●後方連携（RPA）のシナリオ構築について、現行シナリオと同等またはそれ以上の構築が可能か。 ※転入（特例含む）、転居、転出（特例含む）、国外転入、国外転出 ●基幹系システム（アクロシティ）が変更となった際の対策は検討されているか。
6	受託者と本市の作業区分	●受託者と本市の作業区分は明確か。 ●システム導入における打合せやデータ確認、操作研修等において、通常業務への支障をきたさないよう、本市の作業負担は極力軽減されたものとなっているか。
7	安定稼働	●冗長性確保や障害監視、データバックアップ等により安定稼働や障害時の業務再開のための対策が十分にとられているか。 ●安定運用までのサポートは充実しているか。 ●システムについて最適な運用手法や、調査協力への積極的な支援が検討されているか。 ●繁忙期でも業務に支障なく稼働するための対策は検討されているか。

那覇市書かない窓口システム（窓口ＤＸＳａａＳ）導入業務委託及び運用事業　評価基準書

提案審査

No	評価項目	評価の視点
8	運用保守業務	●サービス稼働監視手法や、障害管理、ハードウェア・ソフトウェア保守管理方法等の方針は明確かつ適切か。 ●運用保守期間の保守業務体制について明確となっており、迅速かつ適切な対応が検討されているか。 ●サービス利用中のオペレーション対応は適切なものか。 ●業務に問題や障害が発生した場合の保守・着手・報告の内容は迅速かつ適切な対応が検討されているか。 ●職員への操作研修及び年度更新時（定期人事異動含む）における操作支援の内容は積極的で協力的か。 ●現行システムから提案するシステムへの移行の積極的な支援が検討されているか。 ●提案するシステムから次期システムへの移行の積極的な支援が検討されているか。
9	追加提案	●本市にとって有益な提案事項があるか。

提案審査「３　実績」の採点方法について

「書かない窓口システム（窓口DXSaaSを含む）導入実績」の採点目安

１.令和8年11月1日時点で、書かない窓口システム（窓口DXSaaSを含む）導入実績の導入自治体の人口規模により、以下の通り採点する。
※複数の自治体の導入実績がある場合は、人口規模の多い自治体から上位3つまで採用する。

人口規模	15万人未満	15万人以上 30万人未満	30万人以上
書かない窓口	5	10	15

２.上記採点により順位を算出、順位に応じて下記の通り配点

１位	５点
２位	４点
３位	３点
４位	２点
５位	１点
６位以下	０点

那覇市書かない窓口システム（窓口ＤＸＳａａＳ）導入業務委託及び運用事業　評価基準書

機能審査

No	評価項目	評価の視点
1	画面構成・共通機能	●「機能要件確認書」への対応状況は十分か。 ●視覚的に統一されており分かりやすいか。 ●直観的な操作が可能な画面となっているか。
2	申請情報取得	●「機能要件確認書」への対応状況は十分か。 ●各カード等から取得した情報が、容易に活用できるか。
3	受付	●「機能要件確認書」への対応状況は十分か。 ●必要な手続きへスムーズに入れるような、画面構成となっているか。
4	ナビゲーション	●「機能要件確認書」への対応状況は十分か。 ●窓口対応職員の経験年数に左右されることなく、正確に手続きが行える仕組みになっているか。 ●運用変更にも対応できる仕様になっているか。
5	異動届・申請書共通	●「機能要件確認書」への対応状況は十分か。 ●届出書や申請書作成がしやすい画面配置、フォーマットになっているか。 ●画面遷移を少なくする工夫がされているか。
6	異動届作成	●「機能要件確認書」への対応状況は十分か。 ●届出書に必要な情報を、漏れなく正確に入力できる工夫があるか。
7	申請書作成	●「機能要件確認書」への対応状況は十分か。 ●異動の有無に関わらず、スムーズに申請書が作成できるか。
8	案内書作成	●「機能要件確認書」への対応状況は十分か。 ●市民に必要な手続きについて、わかりやすく、抜け漏れのない案内書の作成、提供が可能か。
9	その他機能	●「機能要件確認書」への対応状況は十分か。 ●手続きの履歴管理や状況把握ができ、効率的な処理や対象者確認が適切に行えるか。 ●複数人の同時手続きについて、対応時間を短縮できるような工夫があるか。
10	データ管理	●「機能要件確認書」への対応状況は十分か。 ●保存、検索が簡易な手法で行えるか。
11	RPA	●「機能要件確認書」への対応状況は十分か。 ●正確かつ迅速に、基幹系システムへの入力が可能か。

機能審査

No	評価項目	評価の視点
12	システム設定	●「機能要件確認書」への対応状況は十分か。 ●人事異動や運用変更に伴うメンテナンスが容易に行えるか。
13	ログ	●「機能要件確認書」への対応状況は十分か。 ●ログの管理や活用方法（障害原因の特定、集計データ等）は十分に検討されているか。
14	帳票セットアップ	●「機能要件確認書」への対応状況は十分か。 ●帳票の修正、変更が簡易な手法で行えるか。

那覇市書かない窓口システム（窓口ＤＸＳａａＳ）導入業務委託及び運用事業　評価基準書

価格審査

【審査方法】

提案上限額総額（68,411,200円）から342,056円（提案上限額総額×10%÷20点）単位で減額ごとに1点を加点とし、提案上限額総額との差額が6,841,120円（68,411,200円×10%）以上の場合、価格点満点(20点)とする。