

評価基準書

大石田町フロントヤード改革推進支援業務委託

公募型プロポーザル方式

令和8年3月

山形県大石田町

1 基本的な考え方

評価基準は、大石田町フロントヤード改革推進支援業務委託の受託者を公募型プロポーザル方式により選定するにあたり、企画提案書及びプレゼンテーションの審査に用いる評価項目、評価の視点及び配点を定めるものである。

<参考> 事業の概要

審査の前提として、本事業の概要を以下にまとめる。

町では、住民が窓口で手続きを行う際、複数の窓口を回り、同じ内容を繰り返し記入する必要がある。こうした手間は住民の負担であるとともに、職員の定型的な事務作業を増やし、相談対応や政策立案に充てる時間を圧迫している。

事業では、住民基本台帳業務と福祉業務（子育て支援・児童福祉・母子保健等）を対象に、住民が自宅等からの申請でも窓口での申請でも、同一のデジタル申請ツールを用いて手続きを行える「シングルソース型フロントヤード改革」を推進する。単なるシステム導入ではなく、住民に「利用される」デジタルサービスを設計・提供することを本質的な目標とし、住民がデジタルサービスを認知し利用するまでの一連の利用体験（カスタマージャーニー）を踏まえたサービス設計及び利用促進に取り組む。あわせて、担当職員を対象としたプロジェクトマネジメント等の人材育成にも取り組み、住民の利便性向上と職員の事務負担軽減を同時に実現することを目的としている。

2 評価の構成

評価は「技術点」と「価格点」により構成し、合計 120 点満点とする。

評価区分	配点	割合
技術点（提案内容の評価）	100 点	約 83%
価格点（見積価格の評価）	20 点	約 17%
合計	120 点	100%

技術点 100 点・価格点 20 点の配分としている。これは、本業務がシステム導入にとどまらず、住民サービスの改善や業務プロセスの見直しを含む企画力・専門性の高い業務であり、提案内容の質を重視すべきためである。

3 技術点の評価

3-1 採点方法

技術点は、以下の審査基準に基づき、項目ごとに各委員が6段階（0～5点）で採点し、配点に応じた倍率を乗じて算出する。委員一人あたりの持ち点の合計は100点である。

3-2 採点の判断基準

評価	採点
特に良い	5点
良い	4点
普通	3点
やや劣る	2点
劣る	1点
不可	0点

3-3 審査基準及び配点

審査基準は以下のとおりとする。（委員一人あたりの持ち点の合計100点）

	評価項目	評価の視点	評価基準	配点	倍率
1	事業者 評価	実施体制	①業務全体の方向性・品質を監修する全体監修者と、実務を統括するプロジェクトマネージャーを適切に配置し、業務が確実に遂行できる体制となっているか	5	1
		経験・実績	②事業者及びプロジェクトマネージャー・担当者が、業務を円滑に遂行するに足る自治体フロントヤード改革又はDX推進の経験と実績を有しているか 実績3件以上：3点、実績2件：2点、実績1件：1点 ※うちフロントヤード改革に係る実績1件：2点、2件以上：4点の加点	5	2
		専門性	③デジタルサービス（サービスデザイン・UI/UX）、コミュニケーション（広報/PR・マーケティング・カスタマーサクセス）、データ分析、システム開発の各分野に精通した専門人材を配置又は連携しているか	5	1
		信頼性	④企画提案書・プレゼンテーション等を通じた説明や質疑への応答は、論理的で分かりやすく、的確なものであるか。本町の課題に向き合う姿勢・熱意が感じられるか	5	2

2	業務工程 評価	適時性	①契約締結日から令和9年3月19日までの業務工程におけるスケジュール・マイルストーンは無理がなく適切なものであるか。想定されるリスクと対応策が示されているか	5	1
		効果的な 支援	②本町との適切な役割分担のもと、本町の負担軽減に配慮した支援体制（定例会議の頻度、現地・リモートの方針等）が具体的に示されているか	5	2
3	提案評 価	業務理解	①本町の現状（人口約5,800人・高齢化率約46%・職員の多能工化等）及びシングルソース型フロントヤード改革の目的・趣旨を理解し、仕様書に即した基本方針が明確に示されているか	5	2
		社会動向の 理解	②フロントヤード改革やデジタル手続法に関する国の動向・指針、先進自治体の事例等を踏まえた提案となっているか	5	1
		サービス デザイン	③LoGoフォーム・xID・デジタルポストを中心としたシングルソース型の全体設計が技術的に実現可能で合理的か。RPA等による基幹系システムとの連携やUI/UX設計、デジタル申請ポータル設計は住民目線のものか。また、新しい業務フローについて業務一覧・チェックリストの作成及び役場との役割分担が示されているか	5	2
		住民周知・ 利用促進	④カスタマージャーニーの各段階（認知・共感・利用・満足・推奨）に対応したコミュニケーション施策が設計されているか。デジタルポストを活用した通知起点の利用促進、ポータルサイトへの導線設計、住民が体験できる機会の提供など、対象住民が「みんな知っている・みんな使っている」状態に至る道筋が実効性のあるものとなっているか	5	2
		データ活 用・改善	⑤KPIの設計が適切であり（人材育成関連KPIを含む）、BIツール等によるデータの可視化・ダッシュボードの活用と、分析結果に基づく継続的な改善の仕組みが示されているか	5	1
		汎用性・ 持続可能性	⑥汎用的なクラウドサービス（SaaS）の組み合わせによる構成で、特定の事業者依存しない設計か。事業終了後も町職員が自律的に運用・改善を継続でき、他の小規模自治体にも横展開可能な汎用性があるか	5	2
		独自提案	⑦仕様書に基づく業務のほか、本町のフロントヤード改革の実効性を高める独自の創意工夫が盛り込まれた提案となっているか	5	1
合計				100	

(算出例) 「③サービスデザイン」 (配点5・倍率2) で「良い(4点)」と評価した場合： $4 \text{ 点} \times 2 = 8 \text{ 点}$

(算出例) 「⑤データ活用・改善」 (配点5・倍率1) で「普通(3点)」と評価した場合： $3 \text{ 点} \times 1 = 3 \text{ 点}$

4 価格点の評価

価格点は、以下の計算式により算出する(20点満点)。見積価格が最も低い提案者が満点となる仕組みである。

$$\text{価格点} = 20 \times (\text{最低見積価格} \div \text{当該提案者の見積価格})$$

(算出例) 3社が提案し、見積価格がA社8,000万円、B社9,000万円、C社1億円の場合

$$\text{A社} : 20 \times (8,000 \text{ 万} \div 8,000 \text{ 万}) = 20.0 \text{ 点 (最低価格のため満点)}$$

$$\text{B社} : 20 \times (8,000 \text{ 万} \div 9,000 \text{ 万}) = 17.8 \text{ 点}$$

$$\text{C社} : 20 \times (8,000 \text{ 万} \div 10,000 \text{ 万}) = 16.0 \text{ 点}$$

※「最低見積価格」とは、有効な提案を行ったすべての者の見積価格のうち、最も低い価格をいう。

※見積価格(税込)が提案上限額を超える提案は失格とする。

※価格点の算出にあたっては、小数点以下第2位を四捨五入し、小数点以下第1位までを有効とする。

5 総合評価

5-1 総合評価点の算出

$$\text{総合評価点} = \text{技術点 (100 点満点)} + \text{価格点 (20 点満点)}$$

5-2 最適提案者の選定

- (1) 総合評価点が高い者を最適提案者（優先交渉権者）とし、次に高い者を次点者とする。
- (2) 総合評価点が高点の場合は、技術点が高い者を上位とする。技術点も同点の場合は、評価項目「3 提案評価」の得点が高い者を上位とする。

5-3 最低基準点

- (1) 技術点の合計が60点（技術点満点100点の60%）に満たない提案者は、提案の質が基準に達していないものとして、総合評価の対象としない。
- (2) 最低基準点を満たす提案者がいない場合は、選定を行わないものとする。

6 審査体制

- (1) 審査は、本町が設置する「大石田町フロントヤード改革推進支援業務公募型プロポーザル審査委員会」（以下「審査委員会」という。）が行う。
- (2) 審査委員会は、副町長を委員長とし、関係各課の課長及び職員をもって構成する。
- (3) 委員の数は5名以上とする。
- (4) 各委員が独立して採点を行い、全委員の平均点をもって当該提案者の技術点とする。

7 審査の方法

7-1 第一次審査（書類審査）

参加資格要件を満たしているかを確認し、要件を満たす者を第二次審査の対象とする。

7-2 第二次審査（企画提案審査）

- (1) 企画提案書に基づく書面審査を行う。
- (2) プレゼンテーション及びヒアリングを実施する。プレゼンテーションは 30 分以内、質疑応答は 20 分以内を目安とする。
- (3) 審査は非公開とし、審査結果は全提案者に書面で通知する。

8 企画提案書の記載事項

提案者は、以下の項目について企画提案書に記載すること。企画提案書は A4 判で 30 ページ以内（表紙・目次を除く）とする。

No.	記載項目	記載すべき内容
1	業務理解・基本方針	本町の現状分析と課題認識、シングルソース型フロントヤード改革の基本方針
2	サービスデザイン	オンライン申請・本人確認・通知の全体設計、基幹系システムとの連携方法、UI/UX 設計、デジタル申請ポータル構成、新しい業務フローの設計（業務一覧・チェックリスト・役割分担を含む）
3	コミュニケーション戦略	ターゲット層ごとの戦略、コンテンツの企画・制作、デジタルポストを活用した通知起点の利用促進、住民が体験できる機会の提供方法、デジタル申請ポータルへの導線設計、認知から推奨に至るまでのカスタマージャーニー各段階の設計
4	データ分析・改善	KPI の設計（人材育成関連 KPI を含む）、BI ツール等によるダッシュボードの活用方針、データに基づく改善サイクルの運用方法
5	汎用性・持続可能性	町職員による自律的な運用・改善の方策、横展開の可能性、知見移転の方法
6	実施体制	体制図、主要メンバーの経歴・保有資格、本町との連携方法
7	業務実績	類似業務の実績一覧（過去 5 年間、5 件以内）
8	スケジュール・リスク管理	全体工程表、主要なマイルストーン、リスク管理の方針
9	見積書	業務内容ごとの内訳を含む見積書

9 その他留意事項

- (1) 提出された企画提案書は、本プロポーザルにおける選定以外の目的では使用しない。
ただし、公文書開示請求があった場合は、企業の競争上の地位に配慮した上で、開示対象となることがある。
- (2) 企画提案書の作成及びプレゼンテーションに要する費用は、すべて提案者の負担とする。
- (3) 提出された企画提案書は返却しない。
- (4) 最適提案者として選定された者の提案内容は、契約締結に向けた協議の基礎とする。
ただし、提案内容のすべてが契約に反映されることを保証するものではない。
- (5) 選定結果に対する異議申立ては受け付けない。
- (6) 本評価基準に定めのない事項については、審査委員会の判断による。

以上