

審査基準

1 基本方針

本プロポーザルは、単なるアプリ開発ではなく、市の「都市 OS（データ連携基盤）」と「サービス連携ポータル」を一体的に構築・運営し、将来的な地域 DX を牽引できる戦略的パートナーを選定することを目的とする。

特に、以下の評価軸を最重要視する。

1. 「ポケットの中の市役所」を実現する都市 OS 戦略およびアーキテクチャ実装力

API-First な設計と疎結合アーキテクチャにより、将来的な多様なミニアプリや庁内基幹システム（書かない窓口等）とのシームレスな連携を可能にし、市のデータ主権（統制・ガバナンス）を確保しつつ無限に拡張し続ける基盤を構築すること。

2. 妥協なきクオリティで「行かなくていい市役所」を体感させる最高の UI/UX 体験と AI 実装

市が設定した委託料上限額の範囲内で最大の投資対効果を引き出すため、汎用パッケージの流用にとどまらない、全国トップクラスの「感動的なユーザー体験 (UI/UX)」と「高度な生成 AI 技術」を惜しみなく実装すること。「段階的認証」と「ワンスオンリーの原則」に基づき、子育て世代をはじめとする全市民が日常的に使いたくなる洗練されたデザインと、データに基づく継続的なアジャイル改善を実現すること。

3. 「稼ぐ地域 DX」を牽引する自立的収益モデルの確立

稼働後 5 年目を目途とした公費負担の低減（実質ゼロ化）と、成果連動による持続可能なビジネスモデルを構築すること。

なお、本審査においては、仕様書に記載された必須機能・非機能要件を満たすことは当然の前提（最低基準）とする。したがって、仕様書の遵守状況については一次審査（書類審査）において「機能評価表（様式第 5 号）」にて適合性を確認し、本審査基準における配点評価は、必須要件をベースとした上で、本市の課題解決や価値向上に資する「提案事業者独自の優れた提案（+ α の付加価値）」にのみ特化して採点を行うものとする。

2 審査方法

- (1) 審査は、機能評価表による適合審査を通過した者を対象に、提出書類審査及びプレゼンテーション審査により行う。応募者は任意でデモンストレーションを実施することができ、当該内容は評価の参考とする。
- (2) 各審査委員は、評価基準に基づき提案事業者の提案内容に対する「技術点 (120 点満点)」の採点を行う。総合評価点は、当該「技術点」の合計に、市が別途機械的に算出する「価格点 (20 点満点)」を加算した【140 点満点】で算出するものとする。
- (3) 総合評価点が最も高い提案者を優先交渉権者として選定する。ただし、審査委員会の技術点の評価において、満点 (120 点) の 6 割 (72 点) に達しない者がいた場合は、価格点の如何に関わらず本業務の目的を達成できないと判断し、該当者なしとすることがある。

3 評価項目及び配点

評価は 140 点満点 (技術点 120 点 + 価格点 20 点) とし、評価項目及び配点は次のとおりとする。(※技術点は各小項目一律 5 点満点とする)

評価項目		配点
(1) 都市 OS 戦略およびアーキテクチャ実装力		25 点
A	API の公開 (RESTful 等)、外部連携時の認可制御・レート制限の確実な実装、および市の既存庁内体制で適切にデータガバナンス (二次利用や AI 活用範囲、ミニアプリの UI/UX 統制等) を審査・判断できる技術的基盤が提案されているか。	(5)
B	生成 AI の月間利用上限が明示されるとともに、Bot 攻撃等を防ぐレートリミット機能が実装されているか。また、国内データセンター (データレジデンシー) の確約と、著作権侵害等の紛争時における責任分界 (無過失責任の一方的な市への押し付け排除) が合理的に提案されているか。	(5)
C	将来の「書かない窓口」等への横展開を見据えた API-First・疎結合アーキテクチャが担保されているか。特に「市独自マイル」において、ミニアプリ側にポイント DB を持たせず、API トリガーのみで一元管理 (複数人・抽選等の高度処理含む) する効率的なデータ連携方式が提案されているか。	(5)
D	ISMAP 登録済クラウドの活用、PIA (プライバシー影響評価) の実施が示されているか。また、将来の事業者変更時に備え、全業務データおよびデータ定義書を標準フォーマット (CSV 等) で「無	(5)

償かつ機械判読可能な状態」で一括抽出・引継ぎできる完全な出口戦略が担保されているか。

- レベル 1～3 および事業者向けの「段階的認証基盤」において、FID02 準拠の端末認証やトークン管理により「一律の強制ログアウト」を排し利便性とセキュリティを両立しているか。また、取得した属性を全機能に自動反映させる「ワンスオンリー（片方向連携の徹底）」が強固に設計されているか。

(2) UI/UX デザインおよび継続的改善体制 **25 点**

- A 電子申請や各種申し込みにおいて、共通 ID と連動したワンスオンリー入力を実現し、「行かなくていい市役所」を体現する具体的な統合入力フォーム等（将来システムとの共通化を見据えたアーキテクチャ）の実装方式が提案されているか。

- B 利用者の価値を一元管理する「ウォレット機能」の秀逸な動線設計や、レベル 2 からレベル 3 への移行を促すナッジ理論の活用、さらにマイル獲得時のオリジナル効果音（べっぷ〜等）やハプティック等、感情を心地よく喚起する UX の仕掛けが提案されているか。

- C 相手側システムを改修しない電子チケットの消込（もぎり）において、スクショ回しを完全に防ぐ最新技術（動的 QR 等）が組み込まれているか。また、アナログ現場での「汎用現地 QR コードチェックイン」における GPS 等を活用した不正防止策が具体的に提案されているか。

- D 稼働後もデータに基づきアジャイルに改善を回す体制（年間 10 件の公用チケットページ作成内包含む）があるか。また、PayPay 等外部決済アプリ未インストール時にアプリストアへ自動誘導（フォールバック）する等、利用者を迷わせないフェイルセーフな導線設計が示されているか。

- E 提示された委託料上限額の予算を最大限に活用し、単なるパッケージ流用ではない圧倒的な品質で、JIS や WCAG 等の国際標準に準拠した包摂的なユニバーサルデザインがなされているか。また、端末の言語設定に応じた AI 自動翻訳コンテンツのシームレスな表示等、高齢者や外国人を含むすべての市民が等しく利用できる高度な UI 設計が提案されているか。

(3) デジタル情報誌・コンテンツ運用・モデレーション体制 **15 点**

- A 令和 9 年 1 月の本運用開始時の「情報がない」失望感を防ぐため、稼働前の既存情報網羅的収集（事前のデータ登録完了）計画

	が確実か。また、地域の情報発信者を掘り起こす事業者オンボーディング体制(目標値の提示含む)が具体的に提案されているか。	
B	生成 AI の自動判定と人手による二重監視(ヒューマン・イン・ザ・ループ)体制が SLA に準拠して構築されているか。また、「みんなの広場」における公式タブとの完全分離や運用セキュリティ原則(期間自動終了、URL リンク禁止等)がシステムの確実に実装されているか。	(5)
C	無料投稿向けに API コスト上限を設けた上での画期的な AI 入力補助(OCR 等)から、事業者向けの有償クリエイティブ制作支援に至る包括的な編集体制があるか。また、有償コンテンツ獲得に向けた自律的な営業活動(公費依存からの脱却)の体制が示されているか。特に、市の求める高いクオリティ水準(AI による高品質な翻訳やリライト等)を実現するための十分なリソース投下が明確に示され、有償コンテンツ獲得に向けた自律的な営業活動(公費依存からの脱却)の体制が示されているか。	(5)
(4) 収益モデルおよび持続可能性(サステナビリティ)		20 点
A	運用保守費等について、稼働後 5 年目を目途に事業収益で実質的に相殺・低減させるためのロードマップが、客観的データに基づく 3 パターンの事業シミュレーションとリスクシナリオを伴い、根拠なき過大な予測を排除した現実的なものとして提案されているか。	(5)
B	基本収益モデルにとどまらず、市独自マイルや地域通貨の決済データと健康・環境施策をクロス分析(EBPM)し、地域経済効果を高める事業者独自の「高度化・拡張型収益モデル」が具体的に提案されているか。	(5)
C	決済手数料の受益者負担原則を踏まえ、収益のグロス処理・ネット処理スキーム(指定納付受託者制度の活用等)について、地方自治法や資金決済法等に適合する自らの法的整理(弁護士意見等)を伴う、適法かつ実現可能な契約・財務処理形態が提案されているか。	(5)
D	SLA(稼働率 99.9%等)を下回った際の実効的なペナルティである「サービスレベルクレジット(SLC)制度」の厳格な導入基準が示されているか。また、インシデント発生時の損害賠償上限の合理的な設定(契約金額上限等)や各種保険の適用範囲が明確に提示されているか。	(5)
(5) デジタルデバインド対策およびサポート体制		10 点

	年間延べ 1,000 人対応の KPI について、単なる参加人数ではなく「レベル 3 会員への新規登録完了」等の実行動（転換率）を伴う	
A	具体的な達成目標が設定されているか。また、地元大学生やデジタルサポーターを活用した、地区公民館等での費用対効果の高い出向型支援計画が提案されているか。	(5)
	電話・チャット等の統合サポートセンターにおいて、生成 AI 等を活用した自己解決率向上の仕組みがあるか。また、給付金や地域通貨の大型キャンペーン時に短期間で集中する問い合わせに	
B	対する、市の財政負担に配慮した「繁忙期対応モデル」および増員・精算ロジックが合理的に提案されているか。	(5)
(6) プロモーション戦略および行動変容施策		10 点
	初年度獲得目標の最低基準（レベル 2：3 万人、レベル 3：1 万 5 千人）を確実に達成し、さらにそれを上回るストレッチ目標と緻密な投資対効果のシミュレーションが提示されているか。また、	
A	インセンティブ原資の傾斜配分等による、レベル 2 からレベル 3 への強力な「ステップアップ戦略」が示されているか。	(5)
	市公式 LINE からの移行送客等を軸に、最も低い顧客獲得単価（CPA）を実現するメディアミックス戦略が提案されているか。また、	
B	広告費をかけない「名称公募・市長室授賞式」等のパブリシティ展開や、スマホ教室等と連動した現場直結型オープニングプロモーションが独創的に企画されているか。	(5)
(7) プロジェクト管理・システム品質管理		15 点
	図書館システム（LiCS-Re3）、行政主導型トークルーム（むすび湯）、窓口事前予約システム等、外部ベンダーとの複雑な API 連携・SSO 実装を受託者自らが主導し、テスト環境の提供含め遅滞なく本稼働を迎えるための強固なプロジェクトマネジメント体制が提案されているか。	
A		(5)
	公共インフラとしての可用性を担保するため、障害発生時の迅速な復旧対応手順（RTO 4 時間以内等）が示されているか。また、	
B	災害発生時に不要不急の情報を遮断し、避難情報等を優先表示する「有事モード（軽量化モード含む）」への手動・自動切り替え等の BCP 運用体制が明確に提案されているか。	(5)
	リリース前の脆弱性診断（ペネトレーションテスト等）の確実な実施や、サポートセンター等における物理的・技術的なデータ持出防止策が厳格に示されているか。また、市が設置予定の CSIRT と連携した、覚知から 2 時間以内の第一報を含む迅速なインシデ	
C		(5)

ント対応体制が構築されているか。

(8) 価格評価

20 点

価格評価点＝20 点×（最低提案価格／当該提案価格）

※価格は税抜き額で評価する。

※イニシャルコストだけでなく、運用保守費等のランニングコストの妥当性を考慮する。

A

※著しく低廉な価格提案であって、持続可能性に疑義がある場合や、市の要求する品質（AI・UX 等）を満たすためのリソースが明らかに不足していると判断される場合は減点対象とする。

4 評価基準

各評価項目については、次の基準により 5 段階で評価する。

- 5 点：特に優れており、仕様書の意図を深く理解し、具体的かつ実現性の高い提案である
- 4 点：優れており、十分な効果が期待できる
- 3 点：標準的な水準である
- 2 点：やや劣り、改善の余地がある
- 1 点：劣っており、目的達成が懸念される

5 失格事項

次のいずれかに該当する場合は、審査の対象外とする。

- (1) 提出書類に虚偽の記載があった場合
- (2) 仕様書に定める必須要件を満たさない場合
- (3) 審査の公平性を害する行為があった場合
- (4) 法令又は公序良俗に反する提案を行った場合

6 その他

審査結果に関する異議申し立ては受け付けないものとする。