「豊橋市戸籍情報システム再構築業務委託」評価項目及び評価基準

項目	評価要素	提案要求項目	評価基準	配点
5. サポート				**5**
① 問い合わせ対応の概要と特長 （コールセンターの体制、業務支援の内容）	一元的な問い合わせ窓口の有無とサポートの範囲	・問い合わせ窓口が設置され、操作案内、障害対応、不具合報告、機能要望等の業務上必要な問い合わせ先が提示されているか ・問い合わせ対応が属人化しておらず、均一なサポートを提供するための取り組みが提示されているか ・システム障害だけでなく、先例や判例等戸籍実務に関する問い合わせや、総務省・法務省等の調査回答の支援等に対し対応することができる提示されているか	①問い合わせ窓口が設置され、操作案内、障害対応、不具合報告、機能要望等の業務上必要な問い合わせ先が一本化されている ②問い合わせ対応が属人化しておらず、均一なサポートを提供するための取り組みがある ③システム障害だけでなく、先例や判例等戸籍実務に関する問い合わせや、総務省・法務省等の調査回答の支援等に対し、広く対応することができる	1
	問い合わせの報告体制及び対応時間	・問合せや障害対応についての進捗管理体制や報告体制 ・問い合わせ窓口の開設時間について業務時間外にも問合せ可能か	問い合わせ窓口の開設時間	1
② 問い合わせ事例の活用や教育・研修ツールの提供	問い合わせ事例の蓄積やFAQ等の仕組みの有無	導入自治体からの問い合わせを事例として蓄積しており、自治体側が照会できる仕組みが具体的に提示されているか	導入自治体からの問い合わせを事例として蓄積しており、自治体側が照会できる仕組みがある	1
	戸籍システムや、戸籍実務に関する研修ツールの提供	窓口応対事例や戸籍届出事件に関する研修教材の提供について具体的に提示されているか	戸籍システムや戸籍実務に関する研修環境の提供 ①窓口応対事例や戸籍届出事件に関する研修教材の提供 ②入力記載業務の練習環境や届出サンプルの提供 ③年に一回以上の専門知識を有する者による業務研修や勉強会の実施（オンライン研修を含む）	1
③ 法改正対応・機能強化対応	法改正対応・機能強化対応	・保守費用内での法改正対応の有無が提示されているか。 ※大規模な法改正対応を除く ・保守費用内で発注者の要望を受けて、機能強化対応を行う提案がされているか	・保守費用内での法改正対応の有無 ・保守費用内でのパッケージソフト機能強化の有無	1