

令和8年度総合サービスポータル及びコンタクトセンターシステム
等検討支援業務委託

落札者決定基準

令和8年2月

大阪市デジタル統括室

1 基本的な考え方

落札者の決定は、入札参加者から提出された提案書の評価である「技術評価点」に、入札価格の評価である「価格評価点」を加算する一般競争入札方式（総合評価落札方式）を採用し、予定価格などの制限の範囲内において入札があった者のうち、「総合評価点」の最も高い入札者を落札者とする。

なお、技術の評価にあたっては、本市にとっての有利性及び客観性の確保のため、本市において設置する総合評価一般競争入札事業者評価会議において、学識経験を有する者（以下「評価委員」という。）の意見を聴くものとする。

(1) 提案内容の評価

落札者決定基準（別紙「令和8年度総合サービスポータル及びコンタクトセンターシステム等検討支援業務委託」）（以下「提案書評価表」という。）に基づき、提案内容の評価し、「技術評価点」を与える。

(2) 入札価格の評価

入札価格については、後述の計算式に基づき、入札価格に対する点数（以下「価格評価点」という。）を与える。

(3) 総合評価の方法及び落札者の決定方法

(1) 及び (2) により評価した、「技術評価点」及び「価格評価点」の単純和による合計点（以下「総合評価点」という。）が最も高い者を落札者とする。

本業務委託は、大阪市 DX 戦略におけるサービス DX の実現に向け、一人ひとりに寄り添った新たな体験・価値を創造する取組（CX サービスデザイン）を推進し、フロントヤード・バックヤードが全体最適化された、AI を活用したデータドリブンな行政運営による次世代行政サービスへの変革をめざし、次世代行政サービス基盤環境（総合サービスポータル・コンタクトセンター・AI 活用・行政ナレッジベース）の整備において重要な役割を担う。

特に、本市の全庁的な取組（情報発信最適化施策、行政手続きオンライン化推進計画、区役所DX実行計画、自治体情報システム標準化並びに AI 活用推進及びデータ利活用推進等）のほか、大阪府の取組（mydoorOSAKA（府民ポータル）・ORDEN（データ連携基盤）等）並びに国等の取組・方針（マイナンバー利活用推進、公共サービスメッシュ、共通デジタルサービスなど）や他都市の取組状況とともに、本市デジタル基盤・ネットワーク構造及び3層分離や個人情報等の法令・制度を考慮のうえ、市民・来阪者・事業者及び職員の利用者視点により行政サービス及びその提供方法・接点が、費用対効果を含めて全体最適化されるよう検討する必要がある。

加えて、総合サービスポータル及びコンタクトセンターシステムの一体・総合的な最適解の検討は、基礎自治体として他都市に例のない大規模かつ先進的・重要な取組であり、広範な知識や関係者との連携・調整を要し、高度で専門的な知識や経験が求められる。

このため、技術等の要素（専門的な技術やノウハウに係る創造性及び新規性等）により、その成果が大きく影響されることから、「技術点」を重点とした総合評価が必要となる。

このことから、「技術評価点」と「価格評価点」の比率については、3対1とする。

$$\begin{array}{|c|} \hline \text{総合評価点} \\ \text{(200 点満点)} \\ \hline \end{array} = \begin{array}{|c|} \hline \text{技術評価点} \\ \text{(150 点満点)} \\ \hline \end{array} + \begin{array}{|c|} \hline \text{価格評価点} \\ \text{(50 点満点)} \\ \hline \end{array}$$

(4) 有効数字

「技術評価点」及び「価格評価点」の算出にあたっては、小数点以下1桁までを有効とし、小数点以下2桁目で四捨五入する。

(5) 「総合評価点」の最も高い者が2以上あるとき（同点のとき）の対応

ア 各入札参加者の「技術評価点」、「価格評価点」が異なる場合

「技術評価点」が高い者を落札者とする。

イ 各入札参加者の「技術評価点」、「価格評価点」が同じ場合

「技術評価点」のうち、「提案書評価表」の評価項目『業務内容』の評価点合計が最も高い者を落札者とする。

ウ 各入札参加者の「技術評価点」、「価格評価点」、「提案書評価表」の「評価項目『業務内容』の評価点合計」が同じ場合、「入札金額」が低い者を落札者とする。それでもなお、同点数で並ぶ場合は、別途日を定め、くじ引きにより決定する。

2 提案内容の評価

入札参加者から提出された提案書を書面審査し、「技術評価点」に関する各評価項目の評価事項、配点に基づき記述・提案された内容の評価を行う。なお、必要に応じて提案内容の確認を行う場合がある。

(1) 項目評価の考え方

各評価項目に対しての評価点数で判定するものとし、具体的な評価項目は「提案書評価表」のとおりである。

なお、「提案書評価表」の各評価項目の審査内容別の評価点が、1項目でも0点（提案書作成要領 表1「提案資料の構成・内容の留意事項」に定める内容の記載がない、または、本市の要求水準を満たしていない）の場合には、落札候補者とししない。

(2) 技術評価点の計算

技術評価点の計算は、次の式にて行う。

$$\text{技術評価点} = \text{各評価項目の項目評価点の合計}$$

3 入札価格の評価

価格評価点は次のとおり算定する。

$$\text{価格評価点} = 50 \text{点} \times (1 - (\text{入札金額} \div \text{予定価格}))$$

※「価格評価点」の算出にあたっては、小数点以下1桁までを有効とし、小数点以下2桁目で四捨五入する。なお、入札参加者の入札金額が本件の予定価格を上回った場合は、その時点で失格となり、落札候補者とししない（提案内容の評価は行わない。）。

4 その他失格事由

次のいずれかに該当した場合は、評価対象から除外する。

- ・評価委員もしくは本市職員に対して、直接、間接を問わず、故意に接触を求めること
- ・他の入札参加者と提案内容またはその意思について相談を行うこと
- ・提出書類に虚偽の記載を行うこと
- ・その他評価結果に影響を及ぼすおそれのある不正行為を行うこと

令和8年度総合サービスポータル及びコンタクトセンターシステム等検討支援業務委託 提案書評価表

評価項目	審査内容	項目点	加重	評価点
提案書全般及び基本方針・目標等	<ul style="list-style-type: none"> 本業務の背景・経過・目的や取組方針を十分理解したうえで、事業者としての知見や強みを活かして、幅広く検討された、最適かつ具体的・現実的な提案内容であるか。 事業者と発注者の役割分担及び本事業関係者との連携並びに工程及び工数積算が明確であるか。 	5	3	15
実施体制	<ul style="list-style-type: none"> 本業務実施体制並びに従事者・人数及び各従事者の役割分担・従事理由・経験[*]等が、本業務の主要要素である、利用者ポータル、応対管理システム（行政 CRM）及び職員ポータルの別に明確であり、本業務を適切かつ円滑に遂行できる体制が確保されているか。 ※本業務従事に必要な IT・デジタル・マネジメント・データ分析等の専門知識に関する経験 本市の要望に迅速・柔軟な対応、不測の事態への対応ができる体制であることが明確であるか。 	5	2	10
	<ul style="list-style-type: none"> 本業務類似プロジェクトの成功経験や実績[*]が、本業務に効果的な内容であるか。 ※過去5年以内の国・都道府県・特別区・政令指定都市における、市民等向けのポータル・システム・アプリ等デジタルサービスやコンタクトセンター等に関するローコード PF システムなどの企画構想・要件検討支援の履行完了実績 本業務遂行に必要となる、国等の方針、国内外のサービス・デジタル技術の動向や他都市の取組・検討状況、国内のデジタル活用に関する法令・制度等、デジタル・DX 分野の最新技術などの知識・経験が、本業務に効果的な内容であるか。 	5	3	15
プロジェクト管理	<p>全体プロジェクト管理における効率的・効果的・円滑な業務遂行に資する、スケジュール・進捗管理、品質管理、課題・リスク管理、セキュリティ管理の手法が、明確かつ効果的な内容であるか。</p>	5	2	10
	<p>本業務・プロジェクトの効率的・効果的・円滑な遂行のための、本事業関係者との調整に関する会議体の設置・運営の取組手法（特にステークホルダーマネジメントに関する内容）が、具体的かつ効果的な内容であるか。</p>	5	2	10
業務内容	<p>業務委託仕様書に定める次の事項の検討手法及び工程が、具体的かつ効果的な内容であるか。</p> <p>①最新技術動向・事例調査 ②第1次利用者ポータル及び周辺機能との連携に係る要件検討 ③利用者ポータルの企画構想の精緻化</p>	5	4	20
	<p>利用者ポータルによる、利用者（市民・来阪者・事業者）との接点の全体最適化の検討手法が、次の内容を含めて、具体的・現実的かつ効果的な内容として上記に含まれているか。</p> <ul style="list-style-type: none"> 応対管理システム（共通 ID・行政 CRM）と連携したパーソナライズ情報提供や問合せ・意見収集等（広報広聴）及び申請等手続の最適化 他のデジタルサービスとの連携によるサービスの最適化 日常生活・経済活動等を含めた利用者ポータルの活用促進 	5	3	15
	<p>業務委託仕様書に定める次の事項の検討手法及び工程が、具体的かつ効果的な内容であるか。</p> <p>①本市現状調査（各コールセンター・問合せ関連部署・ベンダー調査） ②最新技術動向・事例調査 ③コンタクトセンター・応対管理システム（行政 CRM）の企画構想の精緻化 ④応対管理システム（行政 CRM）及び周辺機能との連携に係る要件検討 ⑤コンタクトセンター（拠点整備や人員計画等）の企画構想</p>	5	4	20
	<p>応対管理システム（共通 ID・行政 CRM）による、利用者（市民・来阪者・事業者）との接点の全体最適化の検討手法が、次の内容を含めて、具体的・現実的かつ効果的な内容として上記に含まれているか。</p> <ul style="list-style-type: none"> 住民属性情報（世帯・制度利用情報等）や応対履歴を活用した窓口・電話・利用者ポータルのオムニチャネルによる対応の最適化 利用者ポータルと連携したパーソナライズ情報提供や問合せ・意見収集等（広報広聴）及び申請等手続の最適化 職員及びコンタクトセンターオペレーターの利用端末環境・3層分離の考慮 	5	3	15
<p>業務委託仕様書に定める次の事項の検討手法及び工程が、具体的かつ効果的な内容であるか。また、AI 活用・行政ナレッジベースを含めた職員の最適な利用環境や本市デジタル基盤の有効活用を考慮した検討手法が、具体的・現実的かつ効果的な内容として含まれているか。</p> <p>①最新技術動向・事例調査 ②職員ポータルの企画構想の精緻化 ③第1次職員ポータル及び周辺機能との連携に係る要件検討</p>	5	4	20	
合計点				150