

評価基準表

| 区分 | 評価項目 | 評価の視点 | 配点 | 項目別配点 | |
|----------|------------------------|--|--|-------|---|
| 実務実績等 | 他都市での受託実績等 | 過去に人口規模が同等程度の自治体における同種又は類似の窓口受付業務委託実績を有しており、提案内容を執行する能力が十分であると見込めるか。 | 10 | 10 | |
| 業務推進体制 | 各業務従事者の育成、配置等の計画について | 業務を的確に遂行するために十分な知識と経験を持った人員体制を確保しているか | 5 | 30 | |
| | 業務責任者の実績 | 業務責任者が本業務を遂行するに足る業務実績(業務名、経験年数、資格等)があるか | 5 | | |
| | 業務遂行能力 | 業務を円滑に遂行するための業務設計を行い、本市との分業分担が適切に提案されているか | 5 | | |
| | 業務処理の運用体制について | 効果的、効率的な事務処理フロー等を有しており、その内容が分かりやすく提示されているか。 | 5 | | |
| | 人材育成 | | 接遇態度や業務に関する法律、スキルの維持向上を考慮した研修計画を立案しているか。 | | 5 |
| | | | 業務に対応できる従事者を育成する研修計画を立案しているか。 | | 5 |
| 業務内容 | 個人番号カード交付関連業務の理解度 | 個人番号制度を理解した提案内容となっているか | 5 | 40 | |
| | 事前準備に係る導入までのスケジュール | 業務を確実に遂行できる事前準備に係る導入スケジュールとなっているか | 5 | | |
| | 業務水準の向上、業務の効率化 | 業務水準(業務の正確性、迅速性等)を向上させるための方法、対策が明確に示され、安定的なサービス提供が見込まれるか。 | 5 | | |
| | | 業務の効率化や業務の改善を図るための仕組みが具体的に提案されているか。 | 5 | | |
| | | 安定した業務運営ができるよう、業務資料の整備、従業員の習熟度を管理する仕組みやノウハウを有しているか。 | 5 | | |
| | 業務の引継ぎの適格性 | 業務終了時に次の事業者に対して円滑に業務が引き継げる提案となっているか | 5 | | |
| | クレーム対応 | トラブルの未然防止策や業務遂行上発生した苦情や市民等からの苦情への対応について具体的な対応策を示しているか。 | 5 | | |
| | 自由提案 | 仕様書に規定のある内容以外で、事業の目的に沿った市民サービス向上に資する提案がされているか。 | 5 | | |
| 情報セキュリティ | 個人情報保護への取組及び情報セキュリティ対策 | 個人情報保護及び情報セキュリティ対策は適切か。また情報漏洩防止対策は適切か | 10 | 10 | |
| 費用対効果 | 見積額による費用対効果 | 見積金額と企画提案内容との費用対効果は優れているか。また提案内容と乖離した見積額となっていないか | 10 | 10 | |