

評価基準

評価項目	評価基準	評価の視点	配点	採点
1. 実施体制	(1) 業務全体の管理体制 (2) 各業務の特性を理解し、業務量の変化に応じた人員配置	① 本市からの問合せに迅速に対応できる体制が取られているか。 ② 本市と意思疎通を図り、従事者に適切に指揮命令等を行うための体制を組織し、業務に精通した人材、業務量に応じた人員配置等が提案されているか。	10	
2. 実施スケジュール	各業務が遅滞なく履行できる計画提案	① 本委託業務の事業内容を理解し、必要な準備や準備期間等が提示されているか。 ② 業務は遅滞なく履行できる計画となっているか。	10	
3. システム機能	(1) システムの構成や機能 (2) 業務全体の効率性 (3) 個人情報の安全性	① 委託業務全体を踏まえ、具体的な運用を考慮したシステム等を構築し、業務が効率的かつ安定的に履行できるシステムの構成や機能が提案されているか。 ② システム、ネットワーク及び運用について、個人情報の安全性が確保されたシステム構成が提案されているか。	10	
4. 事務センター	(1) 受付体制 (2) 事務の効率性 (3) 誤入力・誤支給防止対策 (4) 進捗管理等の方法 (5) その他の提案	① 本委託業務の特性を活かし、業務量の変化に応じて弾力的に人材を活用するなどの工夫が具体的に示されているか。 ② 業務を停滞させることなく、迅速で効率的な処理の工夫が示されているか。 ③ 事務処理の誤りをなくすための考え方やその方法は具体的に示されているか。 ④ 帳票印刷(見やすさ・わかりやすさ)、封入・封緘、受領後の処理方法、審査、不備の対応、入力方法、ファイリングまでの工程又は進捗管理を具体的に示されているか。	10	
5. コールセンター	(1) 受付体制 (2) 最大回線数とその理由 (3) 問合せ、苦情等対応策 (4) その他の提案	① コールセンターの受付体制について、予想される繁忙期等を踏まえ、弾力的に人材を活用する工夫が具体的に提案されているか。 ② 市民からの相談や問合せが想定される内容等が具体的に検討され、それに基づいた考え方が示されているか。 ③ 苦情対応や外国語対応について対策が取られているか。 ④ 税に関する問合せを含め、市が対応を引き継ぐ事例を最小限にする具体的な提案がされているか。	10	
6. 窓口業務	(1) 問合せ、苦情等対応策 (2) その他の提案	① 市民からの相談や問合せが想定される内容等が具体的に検討され、それに基づいた考え方が示されているか。 ② 税に関する問合せを含め、市が対応を引き継ぐ事例を最小限にする具体的な提案がされているか。	5	
7. 従事者の管理・研修	(1) 業務マニュアルの工夫点 (2) 研修方法	業務マニュアルの作成、研修の実施等に関する考え方が示されており、具体的な内容が提案されているか。	10	
8. セキュリティ対策	情報漏洩防止策	① 作業場所のセキュリティ対策はどうか。 ② 個人情報などの情報漏洩を防止するための具体的な提案がされているか。	10	
9. 実績	受託実績	提案内容の実現性を信頼できる受託実績を有しているか。	10	
10. 見積額	費用見積	業務内容に対して妥当な見積額となっているか。	5	
11. その他	自由提案	その他、本業務の遂行にあたり効果的かつ実現性の高い提案がある。	10	
合計			100	