

(別紙) 評価項目及び配点

評価内容			評価の視点	配点
A	企画提案 の内容・ 実施体制	ア：業務実施計画	①業務マニュアルやフローを作成し、事務引継ぎや業務が円滑に履行できるか。	25
			②実務経験者が3分の1以上確保されており、業務開始に向けた準備が整っているか。	
		イ：業務遂行体制	①配置予定従事者は、実務経験を考慮したものであるか。	40
			②地方公共団体での窓口業務勤務実績のある業務責任者が現場に配置され、指揮命令系統が的確かつ明確か。	
			③適正かつ十分な従事者が確保されており、繁忙期にも窓口業務を円滑に実施することができる体制があるか。	
			④安定した雇用継続のため、雇用条件、雇用形態、賃金及び福利厚生に十分な配慮がなされているか。	
			⑤地元採用の方針について、どのように考えているか。	
		ウ：各業務の正確で円滑な業務の履行	①法改正や制度改正等に対応する体制が整っているか。	25
			②業務の効率化や市民サービスの向上の取組について、ノウハウを活かした提案であるか。（例：正確で丁寧な対応、待ち時間の短縮等）	
			③これまでの実績や経験に基づく現実的な提案か。	
		エ：研修体制	①従事者の接遇や業務に関するスキルの向上が図られるような研修計画及び体制が整っているか。	10
			②関係法令や制度の改正に対応し、知識の向上が図られる研修計画及び体制が整っているか。	
	オ：個人情報の保護及び情報セキュリティ対策		①プライバシーマーク等を取得しており、事故対応マニュアル等で対応手順や役割分担が決められているか。	10
			②従事者に守秘義務、個人情報保護及び情報セキュリティ対策に関する教育が実施される体制が整っているか。	
	カ：危機管理		①業務上発生した苦情やミス・トラブル等の初期対応から解決、再発防止までの手法及び体制について明確かつ的確に提案されているか。また、市に速やかに報告できる体制が整っているか。	10
			②事故及び災害等の緊急事態時のリスクへの対応策が示されており、実行可能か。	
	キ：その他独自提案		事務の効率化や市民サービスの向上、また、契約金額の減額のための独自の提案があるか。	10
B	会社概要・実績		①会社概要及び財務状況関係に問題がないか。	60
			②人口3～7万人規模の地方公共団体で、本業務の内容と同種又は類似の業務を行った実績はあるか。	
C	提案価格		内容と比較して、適正な価格での提案となっているか。	10
合計				200

1 評価点の基準

評価にあたっては、次の各号に掲げる区分に従い、当該各号の評価点の基準によるものとする。

- (1) 特に優れている 配点の5分の5
- (2) 優れている 配点の5分の4
- (3) 普通 配点の5分の3
- (4) やや劣っている 配点の5分の2
- (5) 劣っている 配点の5分の1

2 注意事項

各審査委員総得点の合計を審査委員数で除した平均点が120点未満の場合は、選定しない。