

評価項目区分		評価内容	評価基準	配点		
基本点	1	運営母体	従業員数/自己資本比率/流動比率	事業者の規模、経営状況等から、将来にわたり安定した業務を行うことができるかを評価する。	20	5
	2	受託実績	住基又は戸籍事務窓口の受託数			
	3	(R3～R7、人口20万人以上)	証明発行の受託数			
	4		郵送の受託数			
基本点計					20	

評価項目区分		評価内容(企画提案書に記載する内容)	評価基準(審査員の着眼点)	配点				
審査員採点	5	基本認識	窓口業務への取組方針・本業務への理解度・業務プラン	窓口業務に関する基本的な認識、課題及び重要と考えることは的確か、また本業務に係る当市の特性や目的の理解・分析とそれを踏まえた企画提案のテーマやコンセプトが妥当かどうかを評価する。	10	5		
			法令及び制度改正への対応				事業環境の変化（関係法令及び制度改正又はシステム標準化等）に対する対応方針	
	8	業務体制	実施体制	本業務の遂行に必要な具体的な業務体制・要員配置、安定的かつ継続的に業務を遂行するための現場管理の手法、急な人員欠員対策としてのバックアップ体制	25	5	5	
			サービス水準	・目標とする本業務のサービス水準（正確性、スピード等）を保証するための施策 ・平日と日曜日、通常期と繁忙期それぞれの配置人数の案				仕様書及び当市の現状を踏まえた具体的なサービス水準の設定及びサービス水準を担保するための施策について評価する。
			業務水準の確保	業務従事者に対して、指示等を迅速・確実に徹底させる統制やベテラン職員に依存しないための仕組み				品質の平準化のための施策及び業務従事者に対する仕組みが整っているかを評価する。
			誤処理・苦情・トラブル対応	業務上でのミスやトラブルに対する現場対応の考え方、業務を正確に実施するための施策、防止方法及び対策方法				誤処理時の対処方法及び再発防止方法、正確性の担保のための施策、また効果的な苦情・トラブル対応が見込まれるかを評価する。
	11		市民満足度の向上	窓口業務に関する市民満足度を向上させる施策		5	5	
	12		人材確保	必要な人材確保が行える体制か。		5	5	
	13	人事体制	人材育成	業務従事者が専門知識や処理能力を身につけるための施策		10	5	
	14		個人情報保護	個人情報保護に対する考え方及び具体的なセキュリティ対策並びに業務従事者に対する教育体制	事務従事者を含め、個人情報保護に対する認識やその漏洩防止策等が具体的かつ的確か、また守秘義務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を評価する。	10	5	
	15	安全管理	危機管理	インフルエンザ等による欠員リスクに対する貴社の取組及び窓口業務の繁忙日及び繁忙時の対応	業務の安定性と継続性を確保するために、病気等での欠員リスクに対する対応体制が確立しているか、また近年変化している繁忙日及び突発的な繁忙時の対応方法が効果的かを評価する。			

16	その他	業務開始準備及び契約終了時の引継ぎ	<ul style="list-style-type: none"> ・業務開始日に向けて、打ち合わせ、研修等のスケジュールが適切に組まれているか。 ・契約終了時に次の委託事業者に対して円滑に業務を引き継ぐことができるよう対策を行っているか。 	業務を開始するための準備計画は、十分な実現可能性が見込まれるものであるか、また契約終了時の次期委託事業者に対する引継ぎは、十分な体制・計画となっているかを評価する。	10	5
17		独自提案	本業務の仕様に定める内容以外で、民間のノウハウを生かした市民サービス向上や業務効率化に寄与する提案等	独自の提案の内容が市にとって有益なものかどうか、また具体性及び実現性があるか評価する。		5
18	費用	提案金額の積算	提案金額の積算の妥当性	提案内容に比べて提案金額の積算が妥当になされているか。	15	15

審査員採点計 80

合計 100