

審査項目及び評価基準

大項目	中項目	記載内容	評価基準	配点
第1 会社の概要・実績	1 会社の安定度	直近3年間の総資産、経常利益率、年間売上高、自己資本比率	企業の事業活動の収益性を確認することにより、提案企業のサービスの継続性を測る。	25
	2 業務の受託実績	(1) 過去5年間における窓口業務の受託実績 (2) 過去5年間における郵送請求業務の受託実績 (3) 過去5年間における住基異動入力業務の受託実績	受託実績を確認することにより、提案の根拠指標として評価する。	
	3 資格状況	(1) フライバシマーク(JISQ15001) (2) ISMS(JISQ27001 又は、ISO/IEC27001) (3) ISO9001 (4) ISO14001 の認証、更新状況	個人情報その他の機密情報に係るセキュリティ対策が重要となるため、資格の取得状況を評価する。	
第2 委託準備・人材育成	1 準備計画	(1) 準備計画の策定と内容 (2) 業務手順書(マニュアル)の内容	円滑に業務を開始するとともに、適切なサービスレベルを業務開始時点から確保するための取組、業務委託終了時の次期委託業者に対する引継ぎが提案されているかを評価する。	50
	2 人材の確保	(1) 業務従事者の配置計画 (2) 実務経験者の確保 (3) 地元人材の雇用	継続的な業務運営を行うための組織体制の確立と、雇用による地元への貢献度を評価する。	
	3 人材の育成	(1) 関係法令及びシステム操作に対する研修 (2) 接遇に対する研修 (3) 新規従事者に対する研修	業務従事者の関係法令及びシステム操作等に関する知識や技能及び接遇能力を確保・向上するための研修体制が確立しているかを評価する。	

第3 業務管理	1 現場体制	(1) 偽装請負防止の体制 (2) 欠員が生じた場合の対策 (3) 業務従事者へのバックアップ体制	偽装請負を防止するための体制の確立と、業務体制を継続的に維持管理されているかを評価する。	40
	2 業務品質の確保	(1) 業務ミスの再発防止策 (2) 関係法令の改正及び通達等の情報把握 (3) 業務手順書(マニュアル)の品質管理 (4) 市民サービスの向上対策	法改正への対応等、実務の品質と適法性を保証するとともに、サービスレベルの向上対策が取れているかを評価する。	
	3 連絡体制	市と受託者との連絡体制	緊急時における対応について、連絡体制や情報共有体制が確立しているかを評価する。	
第4 安全管理体制	1 セキュリティ対策	セキュリティリスクとその対応策	業務におけるセキュリティリスクについて適切に評価しており、リスクに対する対応策がなされているかを評価する。	35
	2 プライバシーポリシー	個人情報保護方針等の概要	会社としての個人情報保護方針等が規定されているかを評価する。	
	3 信頼性	(1) 業務従事者へのコンプライアンス教育 (2) 苦情への具体的な対応方法と対策	コンプライアンス教育の体制の確立と、苦情への具体的な対応方法が確立されているかを評価する。	
	4 リスクマネジメント	賠償責任能力(保険証書の写しの提出)	対人、対物等事故に対する賠償責任能力を有しているかを評価する。	
第5 業務提案等	1 DXの推進	ICT機器の積極的な導入及びデジタル技術を活用した市民サービスの向上	「書かない」「待たない」「迷わない」「行かない」窓口実現のための、ICT機器の積極的な導入及びデジタル技術を活用した市民サービス向上の提案がされているか。	50

	2 業務改善提案	経営マネジメントの視点を取り入れた内部事務の効率化や外部資源を活用した業務負担軽減、人員適正化及びコスト抑制に資する提案	I C T機器の導入やA I等の活用による内部事務の効率化、コンビニ交付（らくらく窓口証明書交付サービスを含む。）への誘導等外部資源を活用した業務負担の軽減に資する提案となっているか。 効率的な業務フロー導入による人員適正化及びコスト抑制に資する提案となっているか。	
	3 その他	その他、委託者にとってより有意義であり、かつ事業内容が提供可能な業務提案	業務の目的を達成するために、有意義な企画提案がなされているかを評価する。	
第6 価格	価格	見積書にて評価 ※ 企画提案書への記載は不要	他の参加者の見積額との比較にてコストを評価する。なお、見積額（税込）が委託上限額を超えた場合は、失格とする。	20