

窓口業務の包括的業務委託事業評価基準書

評価項目区分		評価項目	評価基準	1次審査 評価点	2次審査 評価点
1	会社概要	経常利益率及び自己資本比率	過去3年間における各比率により、5年間の長期継続契約に相応しい組織の健全度があるか。	5.0	
2	業務実績	市民課関係業務受託実績	過去5年間における市民課関係業務の受託実績があるか。	10.0	
3		保険年金課関係業務受託実績	過去5年間における保険年金課関係業務の受託実績があるか。	10.0	
4		マイナンバー推進課関係業務受託実績	過去5年間におけるマイナンバー推進課関係業務の受託実績があるか。	10.0	
5	組織体制	現場組織体制	現場における指揮命令系統及び発注者との連絡調整並びに経験豊富な業務責任者等の確保が明確かつ的確に考慮されているか。	5.0	15.0
6		現場人員体制	業務従事者の突発的な欠員に関する対応及び混雑状況を踏まえた人員体制が明確かつ的確に考慮されているか。	5.0	15.0
7		社内の支援体制	社内における現場支援体制並びに教育及びセキュリティ監査体制が明確かつ的確に考慮されているか。	5.0	15.0
8	人材育成	人材育成	事前及び従事後研修について効果測定を含め明確かつ的確に考慮されているか。	5.0	15.0
9	事業計画	スケジュール	円滑な業務移行計画が明確かつ的確に考慮されているか。	3.0	10.0
10		手順書	各業務別に業務フロー、役割分担及び判断基準等の資料作成が明確かつ的確に考慮されているか。	3.0	10.0
11		法令遵守	厚生労働省告示37号の理解及び対応について、明確かつ的確に考慮されているか。	3.0	10.0
12	サービス水準	業務の正確性	本市における業務水準の維持方法が明確かつ的確に考慮されているとともに、受託実績におけるサービス水準が達成されているか。	5.0	15.0
13		従業員の勤務意欲向上体制	雇用条件や福利厚生、昇格制度等、従業員のモチベーションを向上させる体制が明確かつ的確に考慮され、従事者が長く業務に従事できるような提案であるか。	5.0	15.0
14		業務実施における問題解決手法	発生した問題に対し、初期対応から解決、再発防止までの手法が明確かつ的確に考慮されているか。	4.0	10.0
15		来庁者の苦情及びトラブル対応	苦情及びトラブルに対し、初期対応から解決、再発防止までの手法が明確かつ的確に考慮されているか。	4.0	10.0

窓口業務の包括的業務委託事業評価基準書

評価項目区分		評価項目	評価基準	1次審査 評価点	2次審査 評価点
16	個人情報等	個人情報保護及び情報セキュリティ対策	個人情報保護(特定個人情報を含む)及び情報セキュリティ対策に関する研修が明確かつ的確に考慮されているか。	3.0	10.0
17		情報セキュリティ監査	プライバシーマーク及びISMSの要求事項を含めた情報セキュリティ対策として、監査を行うことが明確かつ的確に考慮されているか。	3.0	/
18		守秘義務の遵守	守秘義務を遵守可能な体制について明確かつ的確に考慮されているか。	3.0	
19	価格評価	事業見積総額	民間ノウハウを活用し経費節減に努めた提案となっているか。	3.0	15.0
20	その他	採用方針	業務に相応しい人材の確保及び地元(本市)からの採用について明確かつ的確に配慮されているか。	3.0	10.0
21		特記事項	本市にとって有意義な提案がなされているか。 これまでの実績や経験に基づいた提案であるか。	3.0	15.0
		合計	※評価点が6割を超えない場合は、特定しない。	100.0	200.0