

評価内容	評価の視点	配点案
受託実績	①国、その他地方公共団場で、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。 ②民間企業で、窓口業務等本業務の内容と類似の業務を行った実績はあるか。	25
実施体制	①固定した連絡窓口があり、発注者との連絡調整や現場のバックアップが可能な体制が整っているか。 ②業務責任者の現場配置など指揮命令系統が確かかつ明確か。 ③業務責任者の質の確保等が考慮されているか。 ④労働者派遣事業と請負により行われる事業と区分に関する基準（厚生労働省告示37号）の理解及び対応について、的確に考慮されているか。	20
従事者の採用方針、雇用形態	①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。 ②業務に適した人材の確保を考慮しているか。	10
従事者の人員体制	①適正かつ十分な従事者が配置されるか（通常期・繁忙期） ②従事者の突発的な欠員等の不測の事態があっても、受託業務の継続に支障がない体制が整っているか。 ③実務に精通している従事者について考慮しているか。 ④従事者間での情報共有や事務引継ぎが円滑に図られる体制が整っているか。	25
研修体制	①従事者に対して事前に接遇や業務に関する研修が計画され実施されているか。 ②業務受託後も継続して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。 ③守秘義務、情報セキュリティ対策に関する研修が計画及び実施されるか。 ④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。	25
正確で円滑な業務の履行	①円滑な業務実施に向け、適切な業務実施計画を組んでいるか。 ②業務の正確で円滑な履行のため、業務マニュアルやフローを整備する具体的な計画を立てているか。 ③法改正や制度改正等に対応する体制が整っているか。 ④業務を正確に履行するための有効で具体的な取組が提案されているか。あれば提案者が考える正確性の目標値が設定されているか。	25
サービス向上、業務効率化	民間のノウハウを活かした市民サービス向上や業務効率化の取組について、その取組の効果測定の手法を含めて提案があるか（例：待ち時間の短縮、外国人対応、ICTの活用等）。	10
個人情報の保護及び情報セキュリティ対策	①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。 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。	20
危機管理	①業務上発生した苦情やトラブル等の、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。 ②事故及び災害等の緊急事態時のリスクへの対応策を示しているか。	20
提案全般	①これまでの実績や経験に基づく提案か。 ②本業務の仕様で定める内容以外で、当市の市民サービス向上や業務効率化に寄与する提案者の独自の優れた提案があるか。	10
提案価格	民間ノウハウを活用し経費削減に努めた提案となっているか。 〔配点×全体の最低提案額/当該提案額〕 少数点以下は切り捨てとする。	10
	合計	200