

評価基準書

別紙2

区分	評価項目	評価の視点	評価得点 (最低水準点)
(1) 実施計画(業務運営)	①取組方針	業務委託の性格を正しく理解し、事業目的に沿った提案か。	30 〈12〉
	②業務移行・業務開始準備	現事業者からの引継ぎを含め、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。業務開始時に円滑に業務に臨むことができ、実効性のあるスケジュールか。	
	③人材育成	従事予定者の教育について、手法や研修期間など教育体制を十分に考慮しているか。	
(2) 組織・管理体制	①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。	60 〈24〉
	②従事者の配置	従事者のシフト・勤怠管理の管理体制や方法について、法令や一般常識に照らし合わせて妥当な内容となっているか。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配置が明確かつ的確に考慮されているか。	
	③管理支援体制	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。	
(3) サービス水準	①業務の正確性	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適切か。	80 〈32〉
	②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、従事者の安定した継続雇用が可能か。	
	③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苦情・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) 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。	20 〈8〉
(5) 業務実績	業務実績について	類似業務の実績が豊富であるか。	10 〈4〉
(6) 価 格	令和9年4月～令和12年3月の履行期間(3年間)の委託料の総額(消費税及び地方消費税を含む。)	(1－提案額／提案限度価格)×60点(小数点以下切捨て)	60
(7) その他	独自提案事項	概算事業費の範囲内で、職員の業務効率化や、市民サービスの向上に資する提案及び総合窓口センター案内業務のデジタルデバйд対策に関する提案が盛り込まれ、かつ、実施可能なスケジュールとなっているか。	40 〈16〉
合 計			300