

## 評価項目及び評価方法

### (1) 評価項目

| 評価項目 |              | 評価事項  | 配点  | 審査点<br>(満点時) |
|------|--------------|---|-----|--------------|
| 1    | 方針及び基本的な考え方  | 委託業務の趣旨・目的を理解したうえで、十分な専門的知識、ノウハウ、ネットワークや企画力等を有し、委託業務を効果的・効率的に行うための具体的な提案がされているか。  | 10点 | 10           |
| 2    | 業務実施体制等      | マイナンバーカード交付関連業務の実施に当たり、必要なノウハウやスキルを有する者が適切に配置され、的確な業務遂行が可能な要員配置体制が提案されているか。   | 20点 | 10           |
|      |              | 従事者への実践的な教育・研修体制や人材育成の方策が具体的に示されているか。   |     | 5            |
|      |              | 市民からの苦情や機器の障害発生時における迅速かつ的確な解決のための体制等の構築、円滑な業務実施のための対応マニュアル・QAの作成等について具体的な提案がなされているか。  |     | 5            |
| 3    | 業務の実実施計画・方法等 | 運営業務における実施手順等が具体的に示され、業務の効率性だけでなく、市民の利便性を考慮した説得力のある実施内容が提案されているか。   | 30点 | 10           |
|      |              | 運営業務が安定的かつ円滑に実施できるよう、受注する業務のうち、誤った処理を行った率、苦情発生率、本市へのエスカレーション率などの業務の品質管理に係る数値目標及び測定方法が示され、かつ当該目標を達成するための具体的なかつ説得力のある手法、方策等の提案がなされているか。 |     | 10           |
|      |              | 業務水準の維持、向上に対する方策や改善提案について具体的に示されているか。   |     | 5            |
|      |              | ・項目別に、詳細でわかりやすいマニュアル（業務手順書・業務フロー）の作成・運用や修正・見直しの方法・時期について、具体的に提案されているか。<br>・本市職員との適切な情報共有や業務の引継ぎ方法が具体的に示されているか。                        |     | 5            |
| 4    | 情報セキュリティ     | 個人情報保護及び情報漏えい防止に向けた会社の方針、管理方法や取扱方法が明確に示されているか。  | 10点 | 5            |
|      |              | ・個人情報保護のための研修や守秘義務の確保に向けた取組が充実しているか。  |     | 5            |
|      |              | ・情報事故発生時の対応策が具体的に提案されているか。  |     |              |
| 5    | 業務実績         | 類似業務の実績（国又は地方公共団体（政令指定都市又は中核市）での実績）が豊富でノウハウの蓄積があるか。   | 10点 | 10           |
| 6    | その他          | その他、本業務の目的を達成するために上記以外の独自の提案や創意工夫がなされているか。  | 5点  | 5            |
| 7    | 費用見積額        | 各事業者が本委託契約について提示する金額について、以下の算出式により比較評価する。<br>（（最低提示見積額／当該事業者提示見積額）×10（小数点以下切り捨て））   | 10点 | 10           |
| 8    | その他          | 京都市内に本店又は主たる事務所を有する中小企業（中小企業基本法第2条第1項各号のいずれかに該当するものをいう。）であるか。   | 5点  | 5            |

### (2) 評価方法

#### ア 評価点の考え方

評価対象の各項目を下記5段階で評価する。

| 判定 | 評価        | 評価点 |
|----|-----------|-----|
| A  | 極めて優れている。 | 5点  |
| B  | 優れている。    | 4点  |
| C  | 妥当。       | 3点  |
| D  | やや不十分。    | 1点  |
| E  | 不十分。      | 0点  |

#### イ 加重点の考え方

評価項目の重要度に応じて、項目ごとの評価点に加重点（倍率）を設定し、審査点を算出する。