

## 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。   | 15点 | 15           |
| 2    | 業務の実施計画・方法、広報計画等 | 想定受付人数等を満たすための効果的かつ幅広い実施場所の選定や、出張窓口の受入先事業所の開拓方法・計画について、説得力のある具体的な方針等が提案されているか。また、想定受付人数を満たさない場合の課題分析手法及び改善施策案が提案されているか。  | 10  |              |
|      |                  | 想定受付人数等を満たすための効果的な広報手法や、出張・サポート窓口の実施及びマイナンバーカードの取得メリット（個人向け・事業所向け）等について、説得力のある効果的かつ具体的な方針・計画等が提案されているか。また、想定受付人数等を増加させることができると期待できる効果的なキャンペーン等が、説得力を持って提案されているか。 | 10  |              |
|      |                  | 受付予約や問合件数等を想定して、具体的なコールセンターの運営手法等が説得力を持って提案されているか。また、予約受付や問合せ等に対応するため、コールセンター以外の提案がされているか。   | 5   |              |
|      |                  | 市民の利便性や分りやすさに配慮した効果的な運営手法等が提案されているか。また、市民応対時間を短縮するような工夫が提案されているか。  | 5   |              |
|      |                  | 個人情報等の情報セキュリティに対して十分な配慮がなされた提案がされているか。   | 10  |              |
|      | 業務実施体制等          | 仕様書及び企画提案書の内容を実施するに当たり、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体制が具体的に提案されているか。  | 10  |              |
|      |                  | 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、従事者の教育・研修体制及び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。  | 10  |              |
|      | 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   |              |
| 3    | 業務実績             | 類似業務の実績が豊富でノウハウの蓄積があるか。  | 5点  | 5            |
| 4    | 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、契約上限額と比較してより安価な金額を評価する。   | 10点 | 10           |
| 5    | 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            |

100

### (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。

ウ 合計100点、最低審査点は60点とし、当該審査点以上の者の中から受託候補者を選定する。