

「京都市納税お知らせセンター」提案に係る評価基準（配点合計170点）

1 基本事項（合計10点）	
基本方針（10点満点）	本市の基本的な考え方を理解したうえで、提案コンセプトが具体的に記述され、その内容が優れたものと認められるか。
2 業務実施における前提条件等（合計20点）	
(1) 個人情報の保護（10点満点）	・（一財）日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）が管理する情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）及びプライバシーマークについて継続して認定取得しているか。 ・個人情報保護に対する措置内容が優れたものと認められるか。
(2) 守秘義務及び資料等転用の禁止（4点満点）	守秘義務の遵守、資料転用の禁止についての基本的な考え方やその実施手法について具体的に記述され、特に実施手法が優れたものと認められるか。
(3) 危機管理（4点満点）	緊急事態が発生した場合の対応（運営体制及び業務遂行上のトラブル時）が具体的に記述されており、特に危機管理に対する社内体制等が優れたものと認められるか。
(4) SDGsに資する取組（2点満点）	自治体によるSDGsに係る認証制度（「京都SDGs/パートナー制度」、「これからの1000年を紡ぐ企業認定」又は「KES」等）の認証を受けているか。
3 業務実施（合計85点）	
(1) 準備業務	
① 準備スケジュール（3点満点）	契約締結から業務開始日までの準備スケジュールが、具体的に記述されており、その内容が実現可能で現実的かつ合理的なものと認められるか。
② 業務設計（業務マニュアルの作成手順を含む。）（3点満点）	業務設計の手順が具体的に記述されており、その内容が現実的かつ合理的なものと認められるか。
③ 業務の導入管理（3点満点）	準備の進捗管理方法、問題への対応方法、本市との連携について具体的に記述されており、特に問題が発生した場合の対応方法が優れたものと認められるか。
④ 従事者教育（6点満点）	・研修内容及び実施体制が具体的に記述されているか。 ・研修内容が本市の方針を取り込んだ内容となっており、その内容が優れたものと認められるか。
(2) 業務実施体制構築、従事者配置	
① 従事者配置（7点満点）	・業務運営に係る全体の組織・実施体制及び従事者の役割分担・配置計画が具体的に記述されているか。 ・社内のサポート体制及び事務運営に係る各体制が優れたものと認められるか。
② 本業務の独立性の確保（4点満点）	・本業務遂行上、独立した指揮・命令についての考え方が具体的に記述されているか。 ・本業務遂行上の責任体制が優れたものと認められるか。
③ 従事者確保（15点満点）	・委託業務の趣旨を理解し、本業務遂行にふさわしい従事者選定の取組みについて具体的に記述されており、その内容が優れたものと認められるか。 ・優れた従事者を確保し、従事者が継続して勤務するための取組みが具体的に記述されており、その内容が優れたものと認められるか。 ・その他、京都市に在住者を優先的に配置する等、従事者確保に関する追加提案が優れたものと認められるか。
④ 社内コンプライアンス体制（4点満点）	個人情報保護やハラスメント対策等の社内コンプライアンスについて、取組み内容が具体的に記述されており、その内容が優れたものと認められるか。
(3) 業務運営	
① 業務管理（16点満点）	・業務の適正な運営を行うための、本業務全体の事業計画の策定や実績管理及びリスク管理について具体的に記述されているか。 ・従事者の管理監督体制（勤怠・服務管理等）について具体的に記述されているか。 ・定期報告について、本市の求める報告内容が報告される旨が記述されているか。 ・業務進捗状況や発生した苦情・トラブルに対し、業務設計見直し及びマニュアル改訂がなされることが記述されているか。 ・見直された業務設計やマニュアル改訂を従事者に浸透させるための方法が具体的に記述されているか。 ・記述された内容が優れたものと認められるか。 ・その他、運営業務管理に関する追加提案がされており、優れたものと認められるか。
② 苦情およびトラブル等への対応策（12点満点）	・様々な苦情及びトラブルを具体的に想定し、その対応策について具体的に記述されているか。 ・様々な苦情及びトラブルを予防するための取組みが具体的に記述されているか。 ・対応しきれないトラブルが発生した場合の本市との連携方法、体制について具体的に記述されているか。 ・記述された内容が優れたものと認められるか。
③ 業務遂行のための取組の提案（8点満点）	業務委託目的を遂行するための取組について提案があり、その内容が優れたものと認められるか。
④ 実施結果報告書（4点満点）	・実施結果報告書の趣旨に基づいた具体的な報告事項が記述されているか。 ・業務実施結果を適切に分析する手法について具体的な提案がされており、その内容が優れたものと認められるか。
4 類似業務に関する実績（合計25点）	
業務実績（25点満点）	官公庁や地方自治体における類似業務等の実績について評価する。 官公庁や地方自治体における類似業務の受託実績やその業務概要などが具体的に記述されており、安定して業務を遂行するための十分な実績があると認められるか。
5 財務状況（合計10点）	
財務体質（10点満点）	財務諸表の数値を根拠とし、法人等の収益力、短期支払能力、財務安定性が十分であると認められるか。
6 費用見積額（合計20点）	
費用見積額（20点満点）	業務に係る見積価格の多寡、その価格設定の合理性等から総合的に判断する。なお、提案された価格によっては適切な履行がなされないおそれがある場合は当該提案を無効とすることがある。