

提案内容評価表

評価項目				評価事項	項目点	加重項目	評価点
評価点	1	体制等	基本方針	本市の考え方を理解し、安定的かつ円滑に履行できるよう、必要な経営体制を有し、明確かつ現実的な実施方針が示されているか。市民サービスを向上させるための具体的な方針が示されているか。本委託業務の実施に当たり、支障又は変更が生じた場合の対応策が提案されているか。	3	3	9
	2		情報セキュリティの確保	プライバシーマーク、I SMS など、個人情報を取り扱う業務を実施するうえで必要となる情報セキュリティに関する資格を有しているか。	3	1	3
	3		導入実績（敬老乗車証）	本委託業務のうち、敬老乗車証業務について、過去5年以内の他の地方公共団体（特に政令指定都市）における本委託業務の導入実績があるか。実績がない場合、同規模の業務に係る実績があるか。	3	3	9
	4		導入実績（コールセンター）	本委託業務のうち、コールセンター業務について、過去5年以内の他の地方公共団体（特に政令指定都市）における本委託業務の導入実績があるか。実績がない場合、同規模の業務に係る実績があるか。	3	3	9
	5		責任者の業務実績等	本委託業務の統括者等の本委託業務又は同程度の規模の業務に係る業務実績等があるか。本委託業務を円滑に実施するために、責任者の配置は適切に提案されているか。	3	2	6
	6		人員体制	本委託業務に市内中小企業が参画されているか。事務を効率的に実施するために、資格・知識・経験を有する人員を、繁閑に応じて適切に配置する見込みを具体的に提案されているか。適切に情報伝達を行うための体制、仕組みが提案されているか。	3	2	6
	7		人材育成	質の高い業務を継続的に提供するために、必要な教育・フォローアップ等の具体的な方法が提案されているか。	3	2	6
	8	共通	業務全般	本市が示す事務処理フロー等について、全て対応することを記載しているか。また、業務を円滑に対応するため、具体的に提案されているか。別途協議事項など、対応が曖昧な箇所の対応について、対応策等が提案されているか。	3	2	6
	9		危機管理	委託業務の実施に係る運営上生じる問題やリスクが検討され、危機管理、リスクマネジメントを踏まえた提案がされているか。	3	3	9
	10		電話受付	昨年度の実績に対して、対応可能な人員配置を提案されているか。また、迅速かつ適切に回答するための対応が具体的に提案されているか。	3	3	9
	11		情報セキュリティ対策	個人情報の取扱いに、細心の注意が払われているか。情報漏えいや誤送付を起こさないための対応が具体的に提案されているか。未然防止とともに、事象発生後の対応が、適切に提案されているか。	3	3	9

評価項目				評価事項	項目点	加重項目	評価点
	12		業務開始前準備、開始後運用	既存のマニュアルや本市へのヒアリングを基に、マニュアルの作成等について、具体的に提案されているか。マニュアルの運用方法、修正、見直しなどが具体的に提案されているか。業務委託終了時、新受託業者へ円滑に引き継がれるような提案がなされているか。	3	3	9
	小計						90
価格点	13	価格	(最低提示価格／貴社提示価格) × 10				10
	小計						10
合計							100

※最低選定基準点は60点とし、当該基準を上回った者の中から選定する。