（別紙４）

提案内容評価表

評価項目				評価事項	項目点	項目加重点	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、必要な経営体制及び実施体制が確保されているか。また、実施方針が具体的かつ実現性の高い内容となっているか。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においても、適切かつ柔軟に対応できる体制及び対応策が備えられているか。	5	2	10
	2		導入実績（敬老乗車証交付業務）	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（本市と同規模の自治体）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。	5	1	5
	3		導入実績（コールセンター業務）	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（本市と同規模の自治体）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。	5	1	5
	4		責任者の業務実績等	本委託業務の統括者等が本委託業務又は同程度の規模の業務において十分な実績及び経験を有しているか。また、本委託業務を円滑に実施するため、業務内容や業務量に応じた適切な責任者の配置となっているか。	5	1	5
	5		人員体制	事務を効率的に実施するため、資格・知識及び経験を有する人員について、業務量の繁閑に応じた適切な配置及び運営体制が確保されているか。また、業務従事者間及び本市との間で、正確かつ迅速な情報共有及び意思疎通を図るための体制及び仕組みが効果的な内容となっているか。	5	1	5
	6		人材育成	質の高い業務を継続的かつ安定的に提供するため、従事者に対する教育、研修、指導及びフォローアップの実施内容が具体的かつ効果的なものとなっているか。また、人材育成及び業務品質の維持・向上を継続的に図ることができる体制が確保されているか。	5	1	5
	7	共通	業務全般	本市が示す事務処理フロー等を正確に理解し、業務要件を漏れなく確実に履行できる内容となっているか。また、業務を円滑かつ効率的に実施するための運用方法や工夫について、具体性及び実効性の高い提案となっているか。さらに、現時点で対応方法が明確でない事項や別途協議を要する事項について、想定される課題を踏まえた適切かつ柔軟な対応方針が示されているか。	5	2	10
	8		業務改善・効率化提案	本市の業務を円滑かつ効率的に遂行するための、既存業務の課題分析に基づいた具体的な改善提案がされているか。市民サービス向上に資する創意工夫や、RPA・AI等の新技術導入による効果的な業務遂行の提案、または積極的な業務見直しの提案が示されているか。	5	2	10
	9		高齢者への配慮	本委託業務の対象者である高齢者の身体的・心理的特性、情報取得や手続における課題等を十分に理解した上で、高齢者に配慮した対応方法やサービス提供の工夫が具体的かつ効果的な内容となっているか。	5	2	10
	10		危機管理	本委託業務の実施に伴い想定される運営上の課題やリスクについて十分な分析が行われているか。また、危機管理及びリスクマネジメントの観点から、リスクの未然防止、発生時の対応及び再発防止に向けた取組が具体的かつ実効性の高い内容となっているか。	5	1	5
	11		電話受付	昨年度の実績や業務量を踏まえ、安定的かつ円滑な業務運営を実現できる人員配置計画となっているか。また、利用者からの問合せ等に対し、迅速かつ正確に対応するための運用体制及び対応方法が具体的かつ実効性の高い内容となっているか。	5	2	10

評価項目				評価事項	項目点	項目加重点	評価点
	12		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。京都市情報セキュリティ対策基準、個人情報の保護に関する法律、京都市個人情報保護条例を遵守した具体的な対策（例：アクセス管理、データ暗号化、ログ監視、物理的セキュリティ、従業員教育、インシデント対応計画等）が具体的に提案されているか。情報漏えい・誤送付の未然防止策に加え、事象発生後の迅速かつ適切な報告・対応体制が明確に示されているか。	5	3	15
	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踏まえたマニュアルの整備・改善内容が具体的かつ実効性のあるものとなっているか。また、業務開始後の運用及び見直しの方法が適切に示されているか。さらに、委託期間終了時において、新たな受託者へ円滑に引き継ぐための体制及び手法が十分な内容となっているか。	5	1	5
	小　　計						100
価格点	13	価格	（最低提示価格／貴社提示価格）×２０				20
	小　　計						20
合　　計							120

※最低選定基準点は65点とし、当該基準を上回った者の中から選定する。