

高齢者特別乗車証登録業務等実施委託 企画提案書評価基準

項番	項目	評価の観点・採点基準	
1	基本方針	仕様書の内容を踏まえた上で、本市が定める業務目的・対象者の特性を理解し、本業務の遂行に当たっての考え方、方針、提案等の概要が明確に示されているか。	
2	設置場所等	事務所拠点について、仕様書の要件を満たしており、かつ適正な場所であるか。	
3	作業計画	管理システムの構築や従事者の確保、研修等の準備が、業務開始までの準備期間を効率的に活用した計画となっているか。	
4	機器設備	電話交換設備、電話回線の機能・特徴が仕様書の内容と照合し、適切な内容となっているか。	
5	【重点評価項目】 申請手続きのステータス管理システム	(1)申請手続き等の状況が各ステータスごとに管理が可能なシステムとなっているか。 (2)ステータスの確認が必要な際に検索等が容易にできるか。	
6	【重点評価項目】 業務委託内容の実施方法	(1)仕様書に記載の業務委託内容を正しく理解した上で、具体的かつ全てを網羅した提案ができていないか。 (2)業務の実施方法が効率的であるか。 (3)誤登録・封入を防止するための万全の対策が講じられている等、業務の実施方法に確実性があるか。	
7	人員配置	(1)仕様書「7 業務委託内容」及び「10 品質要件」に示す応答率等を実現可能な体制となっているか。 (2)過不足がなく、また、効率的な人員配置となっているか。	
8	応援・支援体制	欠員が生じた場合や、繁忙時においても仕様書「10 品質要件」に示す応答率等を遵守するためのバックアップ体制が整っており、退職等に伴い欠員が生じた場合でも人員不足に陥ることがないように人員を補充するための方針、方法となっているか。	
9	エスカレーション体制	問合せ事務窓口での1次対応で完結せず、本市職員にエスカレーションする際、市民サービスの低下につながらない工夫や本市職員の業務負荷を極力減らす手法が提案できているか。 【評価の観点】 (1)エスカレーションにあたって、たらい回し防止や迅速に回答できる体制を構築する等、市民サービスの低下につながらない工夫があるか。 (2)本市職員の業務負荷を極力減らす手法を提案できているか。 (例：エスカレーションの際は、市民の情報や対応記録をシステム上に残す等、職員が対応情報を確認できる体制が整っている等)	
10	研修	(1)効果的な育成につなげるための体制が整えられているか。 (2)オペレーター等への研修内容が具体的であり、スキル向上及び利用者満足度を向上させるものであるか。	
11	品質要件	仕様書「10 品質要件」に示す応答率等、目標値を超えた提案がなされているか。	
12	セキュリティ体制	事務所内における個人情報の取扱いやセキュリティインシデント防止のための取組体制について、万全の体制が構築できており、個人情報の漏洩等、セキュリティインシデントの発生を防ぐ提案ができていないか。	
13	その他業務提案	仕様書で要求していないが、本業務の趣旨に照らして有益となる提案がなされているか。 【評価の観点】 (1)実現可能性があるか。 (2)市民サービスの向上・職員等の負担軽減につながる提案があるか。	
14	価数 項目 目評	法人概要	(1)法人の規模、財務、経営状況を総合的に判断し、安定して業務を行い得る経営基盤があるか。 (2)近年、本委託業務と同種又は類似業務の受託実績があるか。
15		情報セキュリティ及び品質管理に関する認証	ISO/IEC27001又はプライバシーマーク[情報セキュリティ認証] ISO9001[品質管理に関する認証]
16	価格評価項目	見積額	評価点＝配点×(1－見積額／業務規模概算額) ※予定価格超過の場合は失格とする。