

川崎市振り仮名センター運営業務委託プロポーザル評価基準

【別紙】評価基準

No.	評価項目	評価基準	配点	説明（ポイント）	様式
1	業務実施体制	業務実施体制が図表により分かりやすく説明され、本市からの指示を含め、指示系統が明確にされているか。 本市から業務ごとに複数の管理者に指示を行うことの無いように編成されているか。 統括管理者及び現地管理者が業務経験などの諸条件とともに氏名により明らかにされているか。 要員確保策について（募集ルート、募集条件、期間等）説明されているか。	100	・市職員からの意思伝達方法などの指示系統を図表にして添付すること。【様式自由】 ・統括管理者・現場管理者業務経歴を【様式1】【様式2】に記載すること。 ・共同体・再委託がある場合は【様式3】・【様式4】を記載し、関係体系図を添付すること。【共同企業体協定書（第3号様式）】 ・業務実施に必要ななどのような要員をどのように確保するのか等を記載すること。【要員確保策（様式自由）】	【指示系統図（様式自由）】 【様式1】、【様式2】、【様式3】、 【様式4】 【共同企業体協定書（第3号様式）】 【要員確保策（様式自由）】
2	スケジュール	センター開設までの準備期間（システム開発も含む）及び開設後におけるプロジェクト全体を細かい作業に分解し、階層的に構造化したスケジュールが明示されているか。	70	・センター開設までの準備期間及び開設後におけるプロジェクト全体のスケジュール表を添付すること。 [ポイント] 今回の委託内容を網羅的に理解し計画しているかを判断するため、仕様書に記載されている業務とそれに関連するすべての作業を項目ごとに具体的にスケジュール表に記載する。	【スケジュール表（様式自由）】
3	要員配置計画	センター運営業務委託実施要件の内容、業務フロー等を十分理解した上で、各業務について要員数や役割分担等が具体的に記載されているか。 業務量積算・要員配置計画で想定される作業項目と見積金額内訳書に計上した項目は一致しているか。	80	・振り仮名センター・コールセンター・臨時窓口について必要な業務を洗い出したうえで計画書を作成すること。 [ポイント] 効率的な要員配置、各チーム体制についてどのように考慮したかの算出根拠を計画書等により審査する。また、各様式間で整合性があることも必要。	【様式5】、【様式6】、【様式7】
4	フロアレイアウトと物理的セキュリティ	振り仮名センター室内における物理的セキュリティについて、情報漏洩や紛失防止等の観点から提案されているか。 フロアレイアウトについて、独自の提案を行う場合は、作業動線を含むフロアレイアウト図を提示しコスト効果・事務改善効果が定量的に説明されているか。	30	・振り仮名センター室内のフロアレイアウトを、物理的な情報漏洩や紛失防止等の観点とコスト効果の観点から提案すること。 [ポイント] 物理的セキュリティも含めて記載した図面等资料を添付する。	【様式自由】（【資料2】を参考に作成）
5	システム提案書	通知書作成システムと通知書管理システムについて、構築するシステムの仕様をそれぞれ記載し、LGWAN ASPサービスを利用したデータ授受の運用実績を記載すること。 委託仕様書に記載の「システム概要図」・「システム要件」を踏まえた「通知書作成システム・通知書管理システム」のサーバの構成・役割等をシステム構成図【様式8】に記載すること。システム構成図には、セキュリティ対策等を踏まえたネットワーク構成も記載すること。	100	・通知書作成システムと通知書管理システムについて引き抜き対応や通知発送状況・返戻状況・届出受付状況が確認できる仕様を明瞭に記載し、LGWAN ASPサービスを利用したデータ授受の運用実績を必ず記載する。 ・システム概要図、システム要件を踏まえた「通知書作成システム・通知書管理システム」のサーバ構成、役割をセキュリティ対策も踏まえて記載する。	【様式8】
6	情報セキュリティ	川崎市情報セキュリティ基準、個人情報の取扱いに関する情報セキュリティ特記事項等を理解し、セキュリティ事象発生を防ぐ方策や発生時の対応方法について説明されているか。	80	・セキュリティ事象発生を防ぐ方策や発生管理、調査、報告、再発防止策の立案、事後評価といった一連の対応について記載する。 [ポイント] セキュリティ事象発生防止策のほかセキュリティ事象発生時の対応方法については図表により分かりやすく説明する。	【様式自由】

7	通知書作成・発送管理	通知作成・発送業務は誤発送や紛失防止措置等セキュリティについて提案されているか。 印刷デザインについて、届出を抑制する工夫がされているか。	50	・通知書の印刷方法や管理方法、通知書デザインの工夫などについて詳しく記載すること。 [ポイント]誤発送防止対策や紛失防止対策についての提案も記載する。	【様式自由】
8	コールセンターの整備及び運営	受付時間外や全回線利用中の入電に対する対策を含めた受付体制等の提案内容が説明されているか。 FAQの作成管理について説明されているか。 AI自動応答について検討したうえで、今回の提案の理由が説明されているか。	30	・コールセンターの受付体制について詳しく記載すること。 [ポイント] 入電に対する対策や、FAQの作成管理についての提案を説明する。AI自動応答の有無とメリットデメリットについて記載すること。	【様式自由】
9	研修計画・マニュアル作成	センター等の業務が開始される時点で、問題なく業務を進められるための研修計画書を添付すること。 座学・実地研修をどのような内容で行うかを記載すること。	80	・支障なく業務を開始できる研修計画書を添付する。 [ポイント] 座学・実地研修をどのような内容で行うかを記載すること。本市の会計年度任用職員に対しても研修計画があれば記載する。	【様式自由】
10	広報支援	戸籍振り仮名制度及び不要な届出の抑制に関する理解促進のための広報活動の支援について、具体的な提案がなされているか。	20	・戸籍振り仮名制度及び通知に関する理解の促進と届出の抑制も考慮した効果的な広報活動の支援について記載すること。	【様式自由】
11	仕様書にない独自提案	実施要件の項目に当てはまらない独自の提案があり、提案内容は本件業務の実施に当たり、市民サービスの向上や職員負担の低減に寄与するか。	10	・実施要件に記載のない部分で独自の提案を記載し、プレゼンにてアピールしてください。	【様式自由】
12	取り組み意欲	提案書等は募集要項の内容を遵守できているか。 提出書類に記載漏れや未作成書類が無いのか。 プレゼンテーションを統括管理者もしくは現地管理者により実施するなど、今後の業務実施に当たっての意欲が感じられるか。	50	・提出された書類に必要な内容が漏れなく記載されているかをチェックします。 ・貴社の強みを統括管理者等によってプレゼンでアピールしてください。	なし