

「令和8年度川崎市マイナンバーカードセンター運用支援業務委託プロポーザル」評価基準等

No.	評価項目	評価基準	配点
技術点			
1	実現性	業務実施に向けた準備工程、所要期間、調整項目が明確かつ適切に示されているか。	10
2	業務実施体制	<p>本業務を遂行するための人材育成計画が明確に定められており、計画に基づく研修体制の確保及び各種マニュアル作成の手法が適切に示されているか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務実施体制が図表により分かりやすく説明されており、統括管理者及び現地管理者の業務経験など諸条件が明らかにされているか。 ・カードセンター やコールセンター等の必要人数のスタッフを常時確保できる体制構築が適切に示されているか。 	5
3	リスクマネジメント	<ul style="list-style-type: none"> ・特定個人情報の保護及び情報セキュリティに関するリスクマネジメントに対して、適切な考え方や手法が示されているか。 ・災害発生時（停電等の緊急時も含む）の業務継続について、業務継続計画（BCP）が適切に作成されているか。 	5
4	カードセンター運営	カードセンターにおける業務フローの構築が実務面を踏まえた提案か。	10
5	カード交付予約システム及び電子証明書更新予約システムの提供及び運用保守	<ul style="list-style-type: none"> ・各要件の実現方法について対照表等で明確に整理されているか。 ・システムの利用に当たって、操作の簡便性が分かりやすく説明されているか。また、データセンターの詳細、バックアップ頻度、パッチ適用スケジュール等が説明されているか。 ・操作手順書の整備が行われているか。操作手順書が整備されていない場合、受託後の効率的なマニュアル作成を実現する手法が明記されているか。 ・業務運用に影響なくシステム移行できる仕様になっているか。 ・電子証明書更新の予約システムについて、市民が利用しやすい効果的な方法が具体的に示されているか。 	10
6	カード交付管理システムの提供及び運用保守	<ul style="list-style-type: none"> ・操作性が分かりやすいユーザーインターフェースの説明がされているか。 ・交付管理システムPC同士の同期ができる環境設定方法について具体的に示されているか。 	5
		<ul style="list-style-type: none"> ・カードが納品されてからの事務室内の業務フローが図表により分かりやすく説明されているか。 ・フローには交付通知書の発送状況やカードの処理状況等を管理するための具体的な手法が説明されているか。 	5
7	コールセンターの運営	<ul style="list-style-type: none"> ・受電体制について、本市が基準とする応答率85%を達成するための具体的な手法が説明されているか。 ・コールセンター職員への教育方針等について具体的に説明されているか。 	10
8	訪問型出張申請実施業務	<ul style="list-style-type: none"> ・訪問実施の業務フロー や過程について具体的に示されているか。 ・本市職員との役割分担が適切に行われている計画となっているか。 ・訪問型出張申請に関する情報発信の方法が工夫されているか ・実施回数は実現可能なスケジュールで提案されているか。 	5
9	各種広報	<ul style="list-style-type: none"> ・マイナンバーカードセンターに関する市民への広報、情報発信方法が工夫されているか。 ・実施可能な実施体系やスケジュールが提案されているか。 	5
10	実施要件にない独自提案	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に寄与するか。また、上記の効果が費用対効果とともに定量的に提示されているか。	10
価格点			
1	価格点		10
-	-	-	100