

(別紙2)

審査基準

	審査項目	着眼点	配点
1	業務に対する理解度	<ul style="list-style-type: none"> ・本業務の趣旨や目的を理解した提案内容となっているか。 ・業務が遅滞なく履行できるスケジュールとなっているか、また、適切にスケジュール管理する手法が考慮されているか。 	5
2	事務処理センター	<ul style="list-style-type: none"> ・業務を停滞させることのない安定的かつ効率的な事務処理の工夫が示されているか。 ・業務量の変化に応じて弾力的に人材を活用するなどの工夫が示されているか。 ・入力事務や審査事務に係るミスを未然に防ぐための管理体制が示されているか。 ・管理システムの構築及びデータ作成に必要な技法を有しているか。 	20
3	コールセンター	<ul style="list-style-type: none"> ・業務を停滞させることのない安定的かつ効率的な運営体制の工夫が示されているか。 ・市民からの相談や問合せが想定される内容等が具体的に検討され、その対応が示されているか。 ・提案内容について実現可能なものとなっているか。 	15
4	相談窓口	<ul style="list-style-type: none"> ・業務を停滞させることのない安定的かつ効率的な受付体制の工夫が示されているか。 ・市民からの相談や問合せが想定される内容等が具体的に検討され、その対応が示されているか。 ・提案内容について実現可能なものとなっているか。 	15
5	実施体制	<ul style="list-style-type: none"> ・委託者と意思疎通を図り、円滑な連携方法等が示されているか。 ・委託者の都合による要求に対し、柔軟な対応が可能か。 	10
6	従事者の確保・育成	<ul style="list-style-type: none"> ・本業務を実施するうえで必要な人材を確保するための手段や方策が示されているか。 ・業務に必要な知識やスキルを従事者に習得させるための研修・教育体制となっているか。 ・欠員発生時の人員の補填等、組織としてバックアップ体制が確保されているか。 	15
7	セキュリティ対策	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報の取扱いについての認識を有しており、具体的な管理体制が示されているか。 ・個人情報の漏洩や紛失を防止するための具体的な方策が示されているか。 	10
8	受託実績	<ul style="list-style-type: none"> ・類似する業務の委託実績を有し、提案内容の確実な実施が見込める技能等を有しているか。 	5
9	費用見積額	<ul style="list-style-type: none"> ・業務内容と見積金額に整合性が認められ、その額は合理的かつ妥当なものか。 ・経費の縮減に向けた工夫が示されているか。 	5