

八幡市市民課窓口業務委託事業者評価基準

この基準は、八幡市窓口業務委託事業者評価委員会（以下「評価委員会」という。）が公募型プロポーザル方式における提案を評価するための基準として示す。

1. 審査及び評価の実施について

評価委員会は、企画提案書、価格提案書及びプレゼンテーション・ヒアリング（プレゼンテーション 30 分、質疑応答約 10 分）により審査及び評価を行う。この場合において、審査及び評価は各委員の総合的な判断に委ねるものとし、議論又は相談を行わない。

2. 評価基準

① 評価項目及びその配点

評価項目		配点		説明
1	会社概要 財務状況	5	5	会社の規模や経営状況を総合的に判断し、将来にわたり安定して業務を遂行できる経営基盤があるか。
2	受託（履行）実績	5	5	他の自治体における同種業務の運営実績
3	資格情報	5	5	資格取得実績（プライバシーマーク等の取得状況、更新回数）
4	コンプライアンス	5	5	遵守すべき法令（偽装請負対策、労働基準法等）のための対応策 個人情報保護取扱いに関する方針 個人情報取扱い等に関する管理体制
5	工程表	5	5	委託開始までの円滑な業務移行計画 業務引継等の準備の進め方 業務マニュアル作成の手順 次期委託者への業務引継対応
6	業務実施体制	25	10	業務を行う者の資格、経歴、実績 統括責任者・現場責任者・業務従事者の役割分担及び業務別配置人数 統括管理責任者等の選定計画、確保、育成 業務繁忙期等の人員体制や窓口対応方法 急な欠員発生時の対応と予防方法

			10	正確性及び迅速性に関する業務水準の設定 業務水準維持・向上のための法令の知識、 技能習熟等の研修や教育
			5	業務従事者の採用計画及び雇用における地 域貢献
7	業務方針と手法	10	5	証明書交付、住民異動届出、戸籍届出、印 鑑登録、マイナンバーカード等各種業務に 対する方針と手法
			5	各業務との連携が図れる体制の提案
8	苦情・トラブル対 応	5	5	苦情、トラブルの予防策と発生時の対応 情報漏えい事故等が発生した場合の対応 本業務で想定されるリスクと対応策
9	市民サービス	20	5	安定的な業務に対する考え方と方策
			5	外国人、障がい者への対応等の考え方と方 策
			10	来庁者の待ち時間短縮や負担軽減につな がる提案
10	危機管理体制	5	5	災害発生時の対応と事前準備 疫病等による従業員への集団感染に備えた事 前準備
11	自由提案	10	10	窓口サービスや業務効率向上に対する事業 者独自の提案
12	見積額	25	25	得点＝配点×最低提案価格／提案価格 ※小数点第1位を四捨五入
合計		合計 125点		

②評価項目ごとの採点基準

配点	特に優れ ている	優れている	普通	やや劣る	劣る
10点	10	8	6	4	2
5点	5	4	3	2	1

3. 提案者の選定方法

- (1) 評価委員会は、各委員の評価点数を合計し、その合計点数が最も高い提案者を受注候補者とすることについて委員全員の合意を得る。ただし、当該提案者の評価点数の平均が60点未満の場合は、受注候補者とししない。

- (2) 最多得点の提案者が複数の場合は、提案価格が安価な者を受注候補者とする。
- (3) 受注候補者として選定された者が、本公募型プロポーザル方式参加者に必要な資格を満たさないこととなった場合や、辞退を申し出た場合、あるいは事業の継続が困難となった場合等、受注候補者たる資格を喪失したと考えられる場合においては、当該受注候補者を失格とする。
この場合、審査結果を踏まえた審査委員が意見交換を行い、次点を選定する。