

審査基準

第一次審査（書類審査）評価基準及び配点

評価項目		評価基準	配点
会社の概要 (安定性)	信頼性	会社の機密保持体制	40
	業務実績	過去5年間の地方公共団体における窓口業務実績について。	
一次審査合計点			40

第二次審査（プレゼンテーション）評価基準及び配点

評価項目		評価基準	配点
業務体制 (人員体制)	人員の採用就業条件	本業務委託の遂行にあたって、実務に精通した（相応のスキルのある）業務従事者（人材）を確保し配置する。	70
		市内に在住している者の雇用に配慮がなされているか。	
	適正な配置人員	本業務委託を遂行するため、繁忙期などの状況に応じた適正な実施方針の策定や工夫があるか。	
	業務責任者の条件	配置が予定されている業務責任者の適正及び地方公共団体での窓口業務実績が十分であるか。	
	研修体制	業務に対する知識・技能の向上のための研修体制が確立しているか。	
緊急時の対応	業務責任者等を通じ絶えず受託者と連絡が取れる体制を確立しているか。また、業務責任者等が的確に配置職員を把握し業務従事者と連絡が取れる体制が確立しているか。さらに従事者が勤務不可能となった場合の欠員補充対応策があるか。		
業務遂行能力	市民満足度	市民の満足度を高める対応策について。	50
	業務変更への対応	制度変更、業務量変動等への対応について。	
	トラブル対策	苦情が発生した場合の対策について。また、人的ミスやトラブルに対しての有効な対応策や予防策について。	
	引継ぎ	委託業務終了時の次期委託業者への引継ぎ計画が本市の負担を軽減するような内容であるか。	
業務管理	運営方針	本業務委託の運営方針について評価する。	50
	法令等の管理	法令改正等により委託業務の内容が変更された場合の対応策について。	
	報告・協議	業務委託開始後における、運営に関する適切な報告や協議体制が十分であるか。	
	情報管理	個人情報を含む情報資産保護のための業務管理及び維持管理体制について。	
独自提案	独創性	提案は、本市にとって有益であるか。	40
	サービス向上、事務効率化など	民間ノウハウを活かした取組みや市民サービスの向上について、具体的に取る方法が提案されているか。	
	取組み姿勢	本業務に積極的に取り組む姿勢について。	
見積内容	見積金額	価格の低い方から、10・8・6・4・2点とする。ただし、積算の内容が適切ではないと委員会が認めた場合は失格とする。	10
二次審査合計点			220

最低基準点	一次審査及び二次審査の点数の合計が、総合計点の6割に満たない場合は失格とする。 一次審査合計点：40点 二次審査合計点：220点 総合計点：260点 最低基準点：156点（6割）
-------	---