

別紙

上天草市窓口業務委託公募型プロポーザル評価基準

評価項目		配点	評価基準
1	業務実績	10	・過去5年間における窓口業務の実績があるか。
2	サービス向上、事務効率化	10	・市民サービス向上、事務効率化に向けた取組、実施体制が確立されているか。
3	採用方針、雇用保障	5	・窓口業務を行ううえで業務従事者の質の確保が図られているか。
		5	・業務従事者の雇用条件や福利厚生等の処遇面について配慮がされているか。
		10	市内に在住している者の雇用に配慮がなされているか。
4	組織体制、管理責任者	10	・管理責任者等を通じ絶えず受託者と連絡が取れる体制が確立しているか。
			・管理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。
			・窓口業務を行ううえで適切な管理責任者が配置されるか。
4	業務従事者配置計画	10	・窓口業務を行ううえで管理責任者を配置した指揮命令系統が確立されているか。 ・適切かつ十分な業務従事者が配置されるか。 ・契約期間内において実務に精通した業務従事者が配置されるか。
	人員体制	5	・急な欠員が生じた場合、繁忙期等業務に支障を来さない体制が確立されているか。
5	研修体制	10	・業務従事者に対する住民基本台帳法、戸籍法等業務に関連する法律、規則等及びシステム操作に関する知識技能の向上に関する研修体制が確立しているか。

			<ul style="list-style-type: none"> ・業務従事者の接遇に関する知識技能向上のための研修体制が確立しているか。 ・業務従事者のスキル維持のための取組が確立しているか。
6	リスクマネジメント	10	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口業務遂行中の苦情・トラブルへの対応策が示されているか。 ・事故等が発生した場合の賠償責任能力が担保されているか（人物、情報に対する賠償責任能力） ・本業務におけるセキュリティリスクについて適切に認識しており、漏洩防止等に対する対応策が示されているか。 ・業務従事者への情報セキュリティに関する知識技能向上のための研修体制が確立しているか。
7	事前準備及び後任受託者への事務引継	5	<ul style="list-style-type: none"> ・業務引継等の事前準備体制、後任受任者への事務引継体制が確立されているか。
8	見積額	20	<ul style="list-style-type: none"> ・見積価格の評価
9	プレゼンテーション	5	<ul style="list-style-type: none"> ・事業参入にあたっての意欲が感じられるか。
		5	<ul style="list-style-type: none"> ・本業務委託提案に関し、的確かつ簡潔に説明が行われているか。 ・説明または回答が企画提案書を補完するものとなっているか。
	合計	120	

120点×審査委員6人＝720点を総得点とする。