

別表 1 評価基準

○審査項目

審査項目	評価項目	評価の視点	配点
組織	業務実績	過去 5 年間ににおける窓口業務の実績があるか。	5
企画提案	基本理念及び基本方針等	・ 窓口業務に対する理念や方針等が的確に定められ、発注者との信頼関係を築くことができるか。	10
	組織体制	・ 適切な管理責任者が配置されているか。 ・ 統括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。 ・ 統括責任者等が的確に配置職員を把握し業務従事者と指揮命令が取れる体制が確立しているか。	10
	業務従事者の人員体制及び配置計画	・ 適切かつ十分な業務従事者が配置されるか。 ・ 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。 ・ 気象災害時等の災害体制が確立されているか。	20
	採用方針、雇用保障	・ 円滑な市民サービスを継続するための人員確保、採用方法となっているか。 ・ 窓口業務を行う上で業務従事者の質の確保が図られているか。 ・ 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。 ・ 市内に在住している者の雇用に配慮がなされているか。	10
	研修体制	・ 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向上のための取組が確立しているか。	15
	リスクマネジメント	・ 窓口対応及び業務上のミス防止策が示されているか。 ・ 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。	10

		<ul style="list-style-type: none">・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。	
	創意工夫	<ul style="list-style-type: none">・市民サービス向上、事務の効率化など民間事業者独自の創意工夫が見られるか。	10
	事前準備及び後任受託者への事務引継	<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。	10
価格	見積額	<ul style="list-style-type: none">・見積額の評価	10
プレゼンテーション	プレゼンテーション	<ul style="list-style-type: none">・業務に対する積極的な取り組み姿勢が感じられるか。	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。	5
評価点合計			120

○評価方法

- 1 評価は、第5期上天草市窓口業務委託受託候補者選定審査会で行う。審査方法は、企画提案書等の書類、プレゼンテーションについてあらかじめ定めた評価項目及び評価点に基づいて評価を行う。
- 2 審査委員1人当たり120点満点、合計600点満点で、各審査委員の採点の合計点が最も高い者を受託候補者とする。
 なお、各審査委員の採点の合計点で360点を最低基準点とし、それ以上の点数を得た提案者の中から受託候補者を決定する。
- 3 点数が同点となった場合は、次の方法により順位を決定する。
 - (1) 評価項目【業務従事者の人員体制及び配置計画】の点数が高い者を受託候補者とする。
 - (2) (1)も同点の場合は、評価項目【研修体制】と評価項目【採用方針、雇用保障】の点数の合計が高い者を受託候補者とする。
 - (3) (2)も同点の場合は、見積書の金額が低い者を受託候補者とする。
- 4 最低基準点以上の者がいなかった場合は、受託候補者の決定は行わない。