

エアコン購入費助成事業業務委託 評価基準

評価項目	評価内容		配点		
			一次審査	二次審査	
全体の評価	提案内容の効果	①	仕様を的確に踏まえ、明確かつ具体的に提案されているか	5	5
		②	事業を効果的・効率的に実施するための提案がされているか	5	5
	提案内容の実現性	③	実施方法等が具体的で実現性があるか	5	5
		④	事業内容及び目的に関する理解・知識が十分にあるか	5	5
業務実施面	業務実施体制	①	提案内容を実施できる十分な人員や体制が確保されているか	5	5
		②	業務完了に至るまでの計画・スケジュールが明確に説明されているか	5	5
提案項目	コールセンター業務	①	電話回線及びオペレーターが十分に確保され、問い合わせ件数の多寡にかかわらず安定した応答（受電）が可能か	10	10
		②	応対品質向上のためのスキルアップやフォロー等の取り組みが行われ、適切かつ丁寧な応対が可能な体制か	5	5
	訪問調査業務	③	調査の趣旨を理解し、適正な判断ができる人材及び体制が確保されているか	10	10
		④	事故やトラブルの発生時、適切に対応できる体制及び対策がとられているか	5	5
	書類審査業務	⑤	審査基準等に沿った正確な審査ができるよう、定型的な事務フローなど、審査体制が構築されているか	10	10
		⑥	時期による業務量の繁閑を適切に見極め、業務を滞りなく遂行できる体制か	5	5
	個人情報管理	⑦	個人情報の取り扱いに関して、法人としての適正な安全管理・責任体制が構築されているか	10	10
		⑧	個人情報の漏洩等のリスクを減らす工夫が作業手順に組み込まれ、業務全体を通して万全なセキュリティ対策が講じられているか	5	5
	業務の全体管理	⑨	業務管理者及び区への機能的なエスカレーション体制を整備しているか	5	5
		⑩	常に業務全体を把握し、精度の高い進行管理を行えるか	5	5
事務局採点	価格点	①	委託上限額（税込 32,318,000 円）に対する価格の優位性 上限（10 点） $50 \times (1 - \text{提案価格の総額} / \text{委託上限額})$	10	
	他自治体での実績	②	他自治体における同種・類似業務の受託実績（コールセンター業務） なし（1 点）、1 件（2 点）、2 件（3 点）、3～4 件（4 点）、5 件以上（5 点）	5	
		③	他自治体における同種・類似業務の受託実績（訪問調査業務） なし（1 点）、1 件（2 点）、2 件（3 点）、3～4 件（4 点）、5 件以上（5 点）	5	
		④	他自治体における同種・類似業務の受託実績（書類審査業務） なし（1 点）、1 件（2 点）、2 件（3 点）、3～4 件（4 点）、5 件以上（5 点）	5	
合計				125	100