

評価基準表(審査項目・採点表)

No	評価項目	評価の視点	一次審査	二次審査
1	業務実施方針	◆本業務にあつての業務実施方針は適切か。 ・窓口関連業務についての理念・基本的な考え方が適切であるか。 ・区民に対して真摯に対応できるか。	5点	5点
2	業務実施体制	◆区との連絡体制が整備されているか。 ・指揮命令系統が明確か。 ・一連の処理業務の連携がとれているか。 ・区との連携がとれており、区民等からの問合せ等にスムーズに対応できるか。	10点	10点
		◆本業務を確実に遂行できる人員体制であるか。 ・安定的に業務を運営するための体制(適正人員配置、ローテーション、バックアップ体制等)について記述されているか。 ・通常期、繁忙期を勘案し、業務処理が効率的かつ安定的に行うために、従事者の急病等の場合には代替要員を準備するなど人員配置の工夫が記述されているか。	15点	10点
		◆業務責任者は窓口関連業務に何年以上従事している者を配置予定か。		5点
3	準備スケジュール等	◆本業務を確実に遂行できるスケジュールとなっているか。 ・委託業務開始までの適切な準備スケジュールが記述されているか。 ・業務の正確性と迅速性を高めるためのマニュアル、具体的な施策が記述されているか。 ・委託業務終了時の次期委託業者への引継ぎ計画が記述されているか。	10点	10点
4	業務従事者の研修	◆業務従事者の研修(計画・実施・評価)は適切か。 ・人材育成について基本的な考え方が示されているか。 ・準備期間を含め、研修の内容や研修の実施体制について具体的な記述があるか。	10点	10点
5	安全管理体制	◆事故予防策や事故・災害発生時の対応、区民等からの苦情等への対応は適切か。 ・事故予防対策や事故・災害発生など緊急時における危機管理対策は適切か。 ・来庁者からの苦情等への対応策及び報告は適切か。	10点	10点
6	事業者の責務	◆個人情報保護及び情報セキュリティ対策は適切か。従事者の管理は適切か。 ・業務執行時の、情報セキュリティ保護対策(運用上の仕組みやルール作り)は万全か。 ・個人情報保護に関する従業者への教育・研修計画等が記述されているか。また、内容は十分なもののか。 ・従事者の管理(伝染性疾患等への対応、過剰労働防止等)が記述されているか。	10点	15点
7	業務に関する提案事項	◆業務改善の意識はあるか。 ・区が提示した業務仕様に対して、安全性・効率性のさらなる向上、コスト縮減等に寄与する提案があるか。 ・業務執行上の問題点を的確に把握した上で、提案事項が述べられているか。	10点	10点
事務局審査	提出書類【一次審査項目】	提出書類が見やすくまとめられており、不備なく提出されているか。	5点	
	業務実績【一次審査項目】	国・地方公共団体等における類似業務の実績は十分か。(業務実績書により評価する。)	5点	
	見積額【一次審査項目】	見積金額は妥当か。(見積書により評価する。上限額の95%以上を「3」、94%～86%を「5または4」、85%以下を「2または1」として判断。(小数点四捨五入))	10点	
8	プレゼンテーション【二次審査項目】	プレゼンテーションでの説明および質疑応答が適切で明快であるか。		15点
合計			100点	100点

第一次審査 評価基準表(審査項目・採点表)

評価基準 5点:特に優れている 4点:優れている 3点:標準レベルである 2点:標準にやや及ばない 1点:標準にかなり及ばない

No	評価項目	評価の観点	評価	委員点数	係数	配点
1	業務実施方針	◆本業務にあたっての業務実施方針は適切か。 ・窓口関連業務についての理念・基本的な考え方が適切であるか。 ・区民に対して真摯に対応できるか。	5・4・3・2・1		×1	5点
2	業務実施体制	◆区との連絡体制が整備されているか。 ・指揮命令系統が明確か。 ・一連の処理業務の連携がとれているか。 ・区との連携がとれており、区民等からの問合せ等にスムーズに対応できるか。 ◆本業務を確実に遂行できる人員体制であるか。 ・安定的に業務を運営するための体制(適正人員配置、ローテーション、バックアップ体制等)について記述されているか。 ・通常期、繁忙期を勘案し、業務処理が効率的かつ安定的に行うために、従事者の急病等の場合には代替要員を準備するなど人員配置の工夫が記述されているか。	5・4・3・2・1		×2	10点
3	準備スケジュール等	◆本業務を確実に遂行できる作業工程及び日程となっているか。 ・委託業務開始までの適切な準備スケジュールが記述されているか。 ・業務の正確性と迅速性を高めるためのマニュアル、具体的な施策が記述されているか。 ・委託業務終了時の次期委託業者への引継ぎ計画が記述されているか。	5・4・3・2・1		×2	10点
4	業務従事者の研修	◆業務従事者の研修(計画・実施・評価)は適切か。 ・人材育成について基本的な考え方が示されているか。 ・準備期間を含め、研修の内容や研修の実施体制について具体的な記述があるか。	5・4・3・2・1		×2	10点
5	安全管理体制	◆事故予防策や事故・災害発生時の対応、区民等からの苦情等への対応は適切か。 ・事故予防策や事故・災害発生など緊急時における危機管理対策は適切か。 ・来庁者からの苦情等への対応策及び報告は適切か。	5・4・3・2・1		×2	10点
6	事業者の責務	◆個人情報保護及び情報セキュリティ対策は適切か。従事者の管理は適切か。 ・業務執行時の、情報セキュリティ保護対策(運用上の仕組みやルール作り)は万全か。 ・個人情報保護に関する従業者への教育・研修計画等が記述されているか。また、内容は十分なもののか。 ・従事者の管理(伝染性疾患等への対応、過剰労働防止等)が記述されているか。	5・4・3・2・1		×2	10点
7	業務に関する提案事項	◆業務改善の意識はあるか。 ・区が提示した業務仕様に対して、安全性・効率性のさらなる向上、コスト削減等に寄与する提案があるか。 ・業務執行上の問題点を的確に把握した上で、提案事項が述べられているか。	5・4・3・2・1		×2	10点
事務局 審査	提出書類【一次審査項目】	提出書類が見やすくまとめられており、不備なく提出されているか。				5点
	業務実績【一次審査項目】	国・地方公共団体等における類似業務の実績は十分か。(業務実績書により評価する。)				5点
	見積額【一次審査項目】	見積金額は妥当か。(見積書により評価する。上限額の95%以上を「3」、94%～86%を「5または4」、85%以下を「2または1」として判断。(小数点四捨五入))				10点
	合計					100点

第二次審査 評価基準表(審査項目・採点表)

評価基準 5点:特に優れている 4点:優れている 3点:標準レベルである 2点:標準にやや及ばない 1点:標準にかなり及ばない

No	評価項目	評価の視点	評価	委員点数	係数	配点
1	業務実施方針	◆本業務にあたっての業務実施方針は適切か。 ・窓口関連業務についての理念・基本的な考え方が適切であるか。 ・区民に対して真摯に対応できるか。	5・4・3・2・1		×1	5点
2	業務実施体制	◆区との連絡体制が整備されているか。 ・指揮命令系統が明確か。 ・一連の処理業務の連携がとれているか。 ・区との連携がとれており、区民等からの問合せ等にスムーズに対応できるか。	5・4・3・2・1		×2	10点
		◆本業務を確実に遂行できる人員体制であるか。 ・安定的に業務を運営するための体制(適正人員配置、ローテーション、バックアップ体制等)について記述されているか。 ・通常期・繁忙期を勘案し、業務処理が効率的かつ安定的に行うために、従事者の急病等の場合には代替要員を準備するなど人員配置の工夫が記述されているか。	5・4・3・2・1		×2	10点
		◆業務責任者は窓口関連業務に何年以上従事している者を配置予定か。 5年以上…5点 4年…4点 3年…3点 2年…2点 1年以下…1点	5・4・3・2・1		×1	5点
3	準備スケジュール等	◆本業務を確実に遂行できる作業工程及び日程となっているか。 ・委託業務開始までの適切な準備スケジュールが記述されているか。 ・業務の正確性と迅速性を高めるためのマニュアル、具体的な施策が記述されているか。 ・委託業務終了時の次期委託業者への引継ぎ計画が記述されているか。	5・4・3・2・1		×2	10点
4	業務従事者の研修	◆業務従事者の研修(計画・実施・評価)は適切か。 ・人材育成について基本的な考え方が示されているか。 ・準備期間を含め、研修の内容及や研修の実施体制について具体的な記述があるか。	5・4・3・2・1		×2	10点
5	安全管理体制	◆事故予防策や事故・災害発生時の対応、区民等からの苦情等への対応は適切か。 ・事故予防対策や事故・災害発生など緊急時における危機管理対策は適切か。 ・来庁者からの苦情等への対応策及び報告は適切か。	5・4・3・2・1		×2	10点
6	事業者の責務	◆個人情報保護及び情報セキュリティ対策は適切か。従事者の管理は適切か。 ・業務執行時の、情報セキュリティ保護対策(運用上の仕組みやルール作り)は万全か。 ・個人情報保護に関する従業者への教育・研修計画等が記述されているか。また、内容は十分なものであるか。 ・従事者の管理(伝染性疾患等への対応、過剰労働防止等)が記述されているか。	5・4・3・2・1		×3	15点
7	業務に関する提案事項	◆業務改善の意識はあるか。 ・区が提示した業務仕様に対して、安全性・効率性のさらなる向上、コスト削減等に寄与する提案があるか。 ・業務執行上の問題点を的確に把握した上で、提案事項が述べられているか。	5・4・3・2・1		×2	10点
8	プレゼンテーション【二次審査項目】	プレゼンテーションでの説明および質疑応答が適切で明快であるか。	5・4・3・2・2		×3	15点
合計						100点