

ベビーシッター利用支援事業受付等業務委託 評価基準

評価項目	評価内容			配点		採点						
				一次審査	二次審査	良	普通	悪				
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	5	4	3	2	1		
		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	5	4	3	2	1		
	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	5	4	3	2	1		
	事業への理解・知識	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	5	4	3	2	1		
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	5	4	3	2	1		
		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	5	4	3	2	1		
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(応答率の目安:90%以上)	10	10	10	9~6	5	4~2	1		
		②	対応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、適切かつ丁寧な応答が可能か	5	5	5	4	3	2	1		
		③	審査基準の変更等の際に、業務管理者及び各オペレーター間の情報共有が組織的に行われ、最新のFAQ等に基づく適切な対応が可能か	5	5	5	4	3	2	1		
	書類審査業務	④	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	10	10	10	9~6	5	4~2	1		
		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	10	9~6	5	4~2	1		
		⑥	審査基準の変更等があった際に、業務管理者及び各事務従事者間の情報共有が組織的に行われ、最新の審査基準等に基づく適切な審査が可能か	10	10	10	9~6	5	4~2	1		
	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	10	9~6	5	4~2	1		
		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	10	10	10	9~6	5	4~2	1		
	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	5	4	3	2	1		
		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	5	4	3	2	1		
事務局採点	価格点	①	【令和5年度】委託上限額(税込7,326,000円)に対する価格の優位性 満点(5点)×(1-提案価格の総額/委託上限額) ※事務局で算定	5		5	4	3	2	1		
		②	【令和6年度】委託上限額(税込30,360,000円)に対する価格の優位性 満点(5点)×(1-提案価格の総額/委託上限額) ※事務局で算定	5		5	4	3	2	1		
	他自治体での実績	③	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		5	4	3	2	1		
		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		5	4	3	2	1		
合計				130	110							合計