

プロポーザル審査項目

| 審査項目 | 内容 | 評価視点 | 点数 |
|------------------|-----------------------------------|---|-----|
| ① 実施スケジュール | 着実に履行するための計画の提案 | <ul style="list-style-type: none"> ・本業務を確実に遂行するための十分な体制が確保されているか。 ・業務内容や工程等が具体的に示され、実行可能なスケジュールとなっているか。 | 5 |
| ② 帳票作成及び封入・封緘業務 | 業務実施体制 誤発送等の防止策 | <ul style="list-style-type: none"> ・印刷、発送業務を迅速かつ正確に行うことができるか。 ・誤印字、誤封入を防ぐ手段が講じられているか。 | 10 |
| ③ システム構築及び運用管理業務 | 設計・開発・運用・保守の体制 システムの構成や機能 | <ul style="list-style-type: none"> ・委託業務全体を踏まえ、具体的な運用を考慮したシステム等を構築し、業務が効率的かつ安定的に履行できるような構成や機能が提案されているか。 ・オンライン受付システムは申請者にとって使いやすいものか。 | 15 |
| ④ 窓口業務 | 業務実施体制と配置計画 苦情等への対処 | <ul style="list-style-type: none"> ・本委託業務の特性を理解し、業務量の変化に応じて弾力的に人材を活用するなどの工夫が具体的に示されているか。 ・来庁した市民に対して、迅速かつ丁寧に対応できる体制となっているか。 | 10 |
| ⑤ コールセンター業務 | 業務実施体制と配置計画 苦情等への対処 | <ul style="list-style-type: none"> ・本委託業務の特性を理解し、業務量の変化に応じて弾力的に人材を活用するなどの工夫が具体的に示されているか。 ・市民が安心して問合せ等ができるよう、迅速かつ丁寧な対応ができる体制となっているか。 | 10 |
| ⑥ 事務センター業務 | 業務実施体制と配置計画 進捗管理の方法 誤支給の防止策 | <ul style="list-style-type: none"> ・申請が多い時期の受付、審査から振込データ作成までの処理が遅延なく実施できる体制がとられているか。 ・確認書等の審査、登録誤りを防ぐための手段が講じられているか。 ・不備対応を迅速かつ適切に実施できる体制がとられているか。 | 20 |
| ⑦ 従事者の確保・育成 | 業務の品質の維持、向上のための体制、方策 | <ul style="list-style-type: none"> ・業務に必要な人員確保の体制、方策がとられているか。 ・従事者が事業内容を十分に理解し、市民への対応を行うための研修等のサポート体制ができているか。 | 10 |
| ⑧ 情報セキュリティ対策 | セキュリティ対策の内容 従業者への研修 | <ul style="list-style-type: none"> ・事務センターのセキュリティ対策は適切であるか。 ・情報を取り扱う従業者の範囲、研修は適切であるか。 | 10 |
| ⑨ 実績の豊富さ | | <ul style="list-style-type: none"> ・他自治体等での類似業務の実績が豊富か。 | 5 |
| ⑩ 価格 | | <ul style="list-style-type: none"> ・業務内容と見積金額に整合性、経済性が認められ、その額は合理的かつ妥当なものか。 | 5 |
| 合計 | | | 100 |