

住民異動等窓口業務委託事業者評価基準

【第一次審査(書類審査)】

評価項目	評価に際しての着眼点	審査書類	配点	A	B	C	D	E
				優良	良	普通	やや不十分	不十分
1 受託する姿勢や方針			80					
(1)法人等の理念・基本方針	法人等の理念・基本方針が明確であるか。	様式7-1	40	40	30	20	10	0
(2)窓口業務の運営方針	窓口業務の運営方針が明確であるか。	様式7-2	40	40	30	20	10	0
2 法人等の運営状況			200					
(1)組織体制	本業務を実施するにあたっての責任体制(指揮命令系統等)が明確であるか。	様式7-3	40	40	30	20	10	0
(2)人材の確保	優秀な人材を安定的に確保するため方針や取組があるか。	様式7-4	40	40	30	20	10	0
(3)人材の教育と育成	役職に応じた具体的な従業員の教育、育成計画があるか。	様式7-4	40	40	30	20	10	0
(4)従業員の労務管理	適正な労務管理をしているか。(福利厚生、健康管理等)	様式7-5	40	40	30	20	10	0
(5)窓口業務委託の受託実績	同種業務の受託実績があるか。	様式4	40	40	30	20	10	0
3 業務の開始に向けた準備			40					
(1)業務引継ぎ計画	業務の開始及び終了に際し、円滑で十分な業務の引継ぎ計画があるか。	様式8	40	40	30	20	10	0
4 見積金額			100					
(1)見積金額	見積金額が抑えられているか	様式10	100	100	80	60	40	0
第一次審査 評価点(420点×1人)			420					

## 住民異動等窓口業務委託事業者評価基準

### 【第二次審査(プレゼンテーション)】

評価項目	評価に際しての着眼点	配点	A	B	C	D	E
			優良	良	普通	やや不十分	不十分
1 窓口業務の体制に関する提案		220					
(1)適正な人員配置	本業務委託を適切に遂行するための知識・技能を持った従事者を、業務量に応じて配置することが考慮されているか。	60	60	45	30	15	0
(2)業務責任者	窓口業務の管理実績がある経験豊富な業務責任者の配置が予定されているか。	60	60	45	30	15	0
(3)人材育成・研修体制	業務に対する知識・技能の向上のための研修体制が確立されているか。	60	60	45	30	15	0
(4)緊急時の対応	業務責任者を通じ発注者が受注者と連絡を取れる体制及び業務責任者が業務従事者と連絡がとれる体制を確立しているか。また、業務従事者が勤務できなくなった場合の欠員補充等対応策が十分か。	40	40	30	20	10	0
2 業務遂行		220					
(1)市民満足度の向上	市民の満足度の高める方策について	60	60	45	30	15	0
(2)制度の変更対応	法改正、制度改正等による本業務委託の仕様書の変更への対応について	60	60	45	30	15	0
(3)業務量の変更対応	繁忙期等業務量変更への対応について	60	60	45	30	15	0
(4)トラブル対策	苦情、ミスなどトラブルに対する対応策や予防策について	40	40	30	20	10	0
3 業務管理		80					
(1)情報管理	個人情報の保護及び職務上知り得た秘密の漏洩防止に関する考え方、方策について	40	40	30	20	10	0
(2)法令の遵守	法令の遵守に対する考え方、方策について	40	40	30	20	10	0
4 プレゼンテーションを通じて		60					
(1)提案について	業務に対する意欲があり、ノウハウを活かした取組や本市の状況に見合った独自の提案がされているか	60	60	45	30	15	0
第二次審査 評価点 (580点×1人)		580					