

浦添市市民課窓口業務委託一部民間委託(第4期)公募型プロポーザル
評価基準表

項目		評価基準	
1	会社概要	(1) 業務受託実績	
		ア 証明書発行業務の受託実績	実績に応じて配点
		イ 住民異動受付業務の受託実績	実績に応じて配点
		ウ 戸籍異動処理(入力)業務の受託実績	実績に応じて配点
		エ 旅券受付・交付業務の受託実績	実績に応じて配点
	(2) 情報セキュリティ関連の登録又は認証の有無	登録又は認証に応じて配点	
2	企画提案	(1) 業務開始に向けたスケジュールおよび体制整備について	
		ア スケジュール	開始直後から安定した業務が実施できる具体的なスケジュールになっているか。(採用後の教育期間・実地研修期間が十分に確保されているか)
		イ 市及び前受託事業者との業務引継	業務引継ぎにあたり、「市と新受託事業者」及び「前受託事業者と新受託事業者」の業務引継ぎの役割分担が明確になっているか。進捗管理等が分かりやすく提案されているか。
		ウ 業務開始までの取り組み	準備内容が明確であるか。市職員の指示に頼らず自らが率先して運用設計する内容となっているか。
		(2) 業務遂行の組織体制について	
		ア 業務の実施体制	現場と受託事業者の管理統括部門間の連携が十分に図られる体制となっているか。現場責任者が常に市と協議できる体制となっているか。各業務において市と速やかに業務調整できる配置がされているか。
		イ 業務従事者の教育	初期教育(業務知識や技術、手法等)の体制及び内容が具体的で有効なものとなっているか。(座学、ロールプレイング) 制度改正や運用変更等にも対応できる教育体制となっているか。
		ウ 業務従事者の配置	受託業務の品質や処理時間を保証できる配置となっているか。経験者(元職員や前受託従事者等)を前提とした体制となっていないか。
		エ 業務従事者の急な欠員が生じた際の対策	人数を揃えるだけでなく、業務品質(円滑な業務運営)等を確保するための対策及び体制が明確であるか。
		オ サポート体制	現場任せにせず、受託事業者として組織全体で業務を支え、安定的に継続・向上できる体制があるか。
		(3) 業務マニュアルの整備について	
		ア マニュアルに対する考え方	マニュアルの重要性を理解しているか。作業手順に留まらず、業務の根拠となる法令及び関連規程等を踏まえたマニュアルを作成する考えがあるか。
		イ アップデート・取扱変更等	マニュアルの見直しにあたり、他自治体での運用事例等を参考として提示し、市と協力のうえで検討・作成する考えがあるか。制度改正や運用状況の変化に応じて適宜見直し・更新を行い、常に最新の内容を維持する考えが示されているか。
		(4) 住民サービス向上への取組について	
		混雑解消や待ち時間軽減を図る対策等、住民サービスの向上となる取り組み	具体的で効果的な取組の提案となっているか。(例: 接遇、案内業務、窓口レイアウト、待合席、待ち時間の工夫など) これまでの取り組み(他自治体等の事例等)を踏まえての提案があるか。
		(5) 業務水準の正確性の確保及び向上策について	
		業務開始後、継続的に正確性を保つための考え方及び向上策	正確性を確保するための手法が根拠や実績に基づいた有効かつ具体的な内容となっているか。判断のばらつき(属人化)防止の提案があるか。市の指示に頼らず受託事業者が率先して提案、運用設計できる体制があるか。
		(6) 業務トラブルに関する対策について	
		業務上でトラブルが生じた際の対応、対策	トラブル発生時の対応と連絡体制について体系的な体制が取られているか。市と受託事業者の基本的な役割分担が提案されているか。トラブルの未然防止策が具体的に提案されているか。
		(7) 法律等の改正時の対応について	
		法律等の改正や通達等がある場合の対応	自ら法改正情報を入手、把握する体制があるか。関係法令の改正内容を正確に理解し、市への提案も含め、それに基づいた運用等の変更に対応することが可能か。
		(8) 業務従事者の雇用について	
		ア 業務従事者の雇用条件	労働基準法等を遵守した適正な雇用条件となっているか。
		イ 安定雇用への配慮	業務従事者が継続的に働くことができる取り組みがあるか。
		(9) 個人情報保護・セキュリティ対策について	
		個人情報の取り扱いに関する方針や個人情報確保のセキュリティ対策等	個人情報保護に関する基本方針等の規定が策定されているか。業務上の管理体制(現場、受託事業者の管理統括部門)やマニュアルが整備されているか。業務従事者への教育、研修内容が具体的なものとなっているか。事故発生時(個人情報流出等)の対応策が具体的か。
		(10) 独自提案について	見積額の範囲内で、本市にとって実効性のある有意義な提案があるか。
3	見積額	費用対効果の高い見積額となっているか。	