

小郡市市民課窓口業務委託プロポーザル審査基準

評価項目		配分	審査基準
書類審査	1 業務実績	20	市民課窓口類似業務の受託実績（全国、福岡県内）
	2 業務方針	20	本業務に対する理解度、窓口業務の最適化計画・目標
	3 業務実施体制	25	業務処理フロー（市職員へ処理を引継ぐ場合の方法等）
			業務に精通した職員、経験豊富な職員の配置状況
			責任者、業務従事者の配置数や役割分担及び採用計画
業務従事者の欠員時のサポート体制			
4 管理体制	25	事業者としての個人情報管理等	
		業務従事者の健康管理体制	
		業務従事者に対する受託者による巡回指導と指導体制	
		業務従事者の人権意識の醸成やハラスメント対策	
5 受託コスト	20	適正かつ安価な受託コスト（見積金額）となっているか	
プレゼンテーション審査	6 業務実施体制	45	業務従事者の定着及び業務の習熟度向上のための方策
			業務従事者の勤務体制、勤務ローテーション
			すべての人が利用しやすい窓口の提案
			組織としての運営体制の構築
	7 教育・研修体制	20	ミスやトラブルが発生した際の対応方法
業務従事者の業務遂行能力を高めるための教育、研修等の実施			
8 プレゼンテーション	25	事前研修の実施計画	
		市民サービス向上や業務効率化に寄与する独自提案	