

小郡市市民窓口及び電話交換等委託業務 公募型プロポーザル審査基準

評価区分	評価項目	配分	審査基準（小項目）	審査基準
書類審査 必要に応じヒアリング	① 業務理解・基本方針	2	業務に対する理解	市民窓口・電話交換等業務の目的及び特性を理解し、市と受託者の役割分担、業務上の留意事項及びリスクを適切に把握しているか。
		2	基本的な実施方針	市民サービスの維持・向上、正確かつ安定した業務運営及び市との連携を踏まえた、具体的かつ実現可能な実施方針となっているか。
書類審査 必要に応じヒアリング	② 履行能力・実績・組織的支援	8	同種又は類似業務の履行実績	自治体窓口等について、本業務と同種又は類似する業務の履行実績を有し、その内容、規模、期間及び運営体制等から、本業務を安定的に履行する能力が認められるか。
		4	組織的支援・バックアップ体制	本社・支店等を含む組織的な支援体制が構築され、欠員、繁忙、事故・トラブル等が発生した場合にも業務を継続できる具体的なバックアップ体制となっているか。あわせて、日常的な業務状況の把握、定期的な現場確認・指導及び必要な改善支援を行う体制があるか。
書類審査 ヒアリング	③ 人員確保・配置・労務管理・履行確実性	10	人員確保計画・責任者確保及び実現可能性	業務開始時に必要な従事者及び仕様書に定める経験要件を満たす責任者について、確保状況、採用・配置方法及び時期等が具体的に示され、確実に配置できる実現可能な計画となっているか。
		8	配置・責任体制及び欠員対応	責任者及び従事者の役割、指揮命令系統、配置・勤務体制が明確であり、休暇、急病、退職、繁忙等が生じた場合にも必要な業務体制を維持できる具体的な対応策があるか。
		6	労務管理・雇用安定性	勤怠、勤務シフト、休暇、従事者の定着及び離職時の補充等について、必要な人員を継続して確保し、安定的に業務を運営できる労務管理体制となっているか。また、従事者の健康管理及び感染症等による欠勤時の対応について、業務継続に必要な体制が整えられているか。
書類審査 必要に応じヒアリング	④ 業務開始までの立ち上げ・移行体制	5	立ち上げ計画	契約締結から業務開始までの人員確保、責任者配置、引継ぎ、研修、OJT、業務習熟等について、実施時期、担当及び到達目標が明確な実現可能な計画となっているか。
		5	移行進捗管理・立ち上げリスク対応	業務開始までの準備状況を適切に管理し、人員確保、研修、引継ぎ等に遅延又は未達が生じた場合の市への報告、是正及び代替策が具体的に示されているか。
書類審査 必要に応じヒアリング	⑤ 研修・品質管理・誤交付防止	4	研修・人材育成	業務開始前研修、OJT及び継続研修について、対象、内容、時期、実施方法及び習熟度の確認方法が具体的に、従事者の業務水準を確保できる計画となっているか。また、接遇、個人情報保護、コンプライアンス、人権及びハラスメント防止等、本業務に必要な教育が適切に組み込まれているか。
		4	品質管理・誤交付防止	本人確認、受付、入力、証明書交付等の各工程について、誤交付・誤処理を防止する具体的な確認体制があり、事案発生時の原因分析、是正及び再発防止を行う仕組みがあるか。
書類審査 必要に応じヒアリング	⑥ 個人情報保護・事故・危機管理	3	個人情報等の安全管理	個人情報その他機密情報について、従事者教育、権限管理、書類・端末管理、持出し・漏えい防止等の具体的な安全管理措置が講じられているか。
		3	事故・緊急時対応	個人情報事故、誤交付、システム障害、災害、重大苦情、人員不足等の緊急事態に対し、初動、市への報告、業務継続、原因究明及び再発防止までの対応体制が具体的に整備されているか。
書類審査 必要に応じヒアリング	⑦ 市との連携・業務管理体制	4	市との連携・業務管理体制	市との連絡・協議・報告体制及び受託者内部の指揮命令・情報共有体制が明確であり、日常の業務管理から事故・苦情等への対応まで、受託者が責任をもって業務を管理できる体制となっているか。また、受託者で処理できない案件、判断を要する案件その他市職員へ引き継ぐ必要がある案件について、引継ぎの判断基準及び方法が具体的に整理されているか。
書類審査 必要に応じヒアリング	⑧ 市民サービス・業務改善・制度改正等への対応	2	市民サービス向上・業務改善提案	待ち時間の短縮、接遇、分かりやすい案内、すべての人が利用しやすい窓口づくり、書かない窓口との連携、業務効率化等について、本市の業務特性を踏まえた具体的かつ実現可能な提案となっているか。
		2	制度改正・行政サービス拡充等への対応	法令・制度改正、国・県の施策変更、市の行政サービスの変更等が生じた場合に、市との協議を踏まえ、業務手順、マニュアル、研修及び人員配置等を適切に見直すことができる体制となっているか。
書類審査 必要に応じヒアリング	⑨ 契約終了・受託者変更時の引継ぎ	3	契約終了・受託者変更時の引継ぎ	契約終了又は受託者変更時に、市民サービスを途切れさせることなく、市又は次期受託者へ必要な業務情報、資料等を円滑かつ確実に引き継ぐことができる体制となっているか。
書類審査	⑩ 提案価格	25	提案価格	提案価格について、適正かつ安価な受託コスト（見積金額）となっているか

※審査委員の評価に極端な外れ値が含まれていることで公平性が損なわれないようにするため、統計的な処理を行います。