

(別表)

審査基準表

1 参加資格審査

事務局審査		配点
参加資格	実施要領「4 参加資格」	—
提出書類	提出書類に不足がなく、本要領に示した要件を満たしているか。	—

2 定量評価

評価項目	評価内容		配点	
会社概要等	受注実績	●住民異動届関連業務の受注実績があるか。	100	150
		●国民健康保険資格得喪届書関連業務の受注実績があるか。	50	
価格の評価	見積書	●配点×（全事業者中最低見積額）／（見積額）	200	200

3 技術提案審査（プレゼンテーション及びヒアリング） ※ 括弧内は10人の配点合計点

選定委員審査				
評価項目	評価内容		配点	
会社概要等	経営健全性	●過去3年間における経常利益率及び自己資本比率により3年間の契約に相応しい健全度があるか。	5	5 (50)
人員配置体制	現場組織・人員体制	●窓口業務を円滑に実施できる実施体制・適正な人員体制が考慮されているか。 ●指揮命令系統と責任体制及び発注者との連絡調整が考慮されているか。 ●不祥事の防止対策及び発生時の対応について考慮されているか。 ●実務に精通した業務従事者の雇用及び配置が考慮されているか。 ●業務時間内に対応できなかった場合、柔軟に対応できるか。 ●業務従事者の突発的な欠員への対応や混雑状況、繁忙期や閑散期を踏まえた人員体制が考慮されているか。 ●他市等の受注実績・経験から導き出さ	30	30 (300)

		れた具体的な工夫が取られているか。		
準備・教育体制	業務履行までのスケジュール及びマニュアル作成	●円滑かつ確実な業務引継・業務執行及びマニュアル作成が可能な、具体性のあるスケジュールとなっているか。	10	20 (200)
	教育体制	●接遇、守秘義務、窓口対応、各種端末操作の重要性を理解し、これらの知識・技能の向上に関する研修体制が確立しているか。 ●関係法令に関する知識向上に対する研修体制が確立されているか。 ●従事者等への研修・教育に対し、他市等の運用・受注実績を踏まえ、研修カリキュラム等に工夫がなされているか。	10	
サービス水準	業務の正確性	●誤謬率低下のための具体的な対策・取組がなされているか。	15	40 (400)
	法改正等対応	●法改正や制度改正等について、自ら情報収集するノウハウがあるか。	5	
	問題解決・トラブル対応等	●発生した問題に対し、初期段階から解決、再発防止までの手法が明確かつ的確にされているか。	5	
	サービス水準等の維持・向上	●市民ニーズ（利用者が何を求めているか）を的確に認識できており、対応方法の見直し等を検討・反映できるよう考慮されているか。 ●現状のサービスレベルや利用者満足度を把握し、維持向上及び品質管理に向けた取組みが考慮されているか。 ●過去の受注実績においてサービス水準が達成されているか。	15	
個人情報	個人情報保護及び情報セキュリティ	●個人情報保護（特定個人情報を含む）及び情報セキュリティ対策について十分な認識を持ち、また、研修内容について工夫がされているか。	15	25 (250)
	守秘義務の遵守	●守秘義務を遵守可能な体制について明確かつ的確に考慮されているか。	10	

独自提案	総合窓口運用 開始を見据え た窓口対応等	●待ち時間及び処理時間の短縮策と数 値目標に係る独自の提案	15	45 (450)
		●市民からの視認性、庁内各課等との連 携及び引継ぎ方法、フロアマネジメント 等に関する独自の提案	10	
		●デジタル化／D X化等による市民サ ービス向上に資する独自の提案	10	
		●ワンストップサービス／ワンフロア サービスの構築及び実現に繋がる独自 の提案	10	

※ 会社概要等については、直近の過去3年の経常利益率及び自己資本比率について、一覧表にした上で記すこと。また、各比率を算出するに当たり、根拠となる数値も併せて明記すること。

※ 受注実績については、参加表明に係る提出書類で提出された受注実績書を基に採点します。