

海老名市総合窓口等業務委託に係る公募型プロポーザル提案評価基準

(一次審査・二次審査共通)

1 提案の評価方法

(1) 評価基準の適用

本評価基準については、一次審査及び二次審査において適用する。

(2) 評価方法

選考委員は、別記「評価基準表」の「評価の視点」に基づき評価する。

評価の段階の基準は次のとおり。

段階	評価の段階の基準	
A	「評価の視点」の内容等が具体的な記載により網羅されており、その内容が実践可能かつ効果的であるなど、特に優れている。	5点
B	「評価の視点」の内容等が具体的な記載により網羅されており、その内容が、実践可能かつ効果的であるなど、優れている。	4点
C	「評価の視点」の内容等が具体的な記載により網羅されている。	3点
D	「評価の視点」の内容等に関して、具体的な記載がないなど、不十分である。 ※代案の提示等により補完している場合は、不足がないものと取り扱う。	0点

(3) 順位について

① 選考委員ごとに合計点に基づく提案者の順位を決定し、順位点を算出する。ただし、評価中に「D」がある場合は、当該提案者については、選外と取り扱うものとし、次の②から除外する。

② 順位点は次のとおりとする。

一次審査	1位…5点、2位…4点、3位…3点、4位…2点、5位…1点、6位以降…0点
二次審査	1位…2点、2位…1点、3位…0点

③ 選考委員全員の順位点の合計点に基づき、一次審査及び二次審査における提案者順位を決定する。ただし、一次審査における順位点は、二次審査に引き継がない。

(4) 順位点と同じであった場合の取り扱い（一次審査及び二次審査共通）

次のとおり上位者を決定する。

- ① 評価基準表中の「業務実施体制」の合計点が高い者
- ② ①が同じであった場合、評価基準表中の「見積額」の合計点が高い者が高い者
- ③ ②が同じであった場合、提出された見積金額の低い者

【別記】評価基準表

評価項目	評価事項	配点	評価の視点
受託者の適性	他の自治体における同種業務の運営実績	5	上記評価の段階の基準に関わらず、次のとおり評価する。 ○市民総合窓口及び福祉総合窓口の業務について 「A」 全般的に網羅されているものである場合 「B」 いずれか一方の業務は全般的に網羅されているが、もう一方が一部のみ該当している場合 「C」 いずれの業務についても、一部のみ該当している場合

スケジュール	委託開始までの引継ぎ計画	5	円滑な業務移行計画について記載がある。
コンプライアンスに関する事項	遵守すべき法令等のリスクマネジメント	5	偽装請負対策ほか法令順守のための対応策、個人情報保護、情報流出防止、守秘義務遵守について記載がある。
業務実施体制	必要な人員体制、配置（共通事項）	40	①作業責任者・作業従事者の役割分担など、業務執行に必要な体制の構築について記載がある。
			②正確性及び迅速性に関する業務水準の設定について記載がある。
			③業務水準の維持・向上のための取り組みが提案されている。
			④各業務との連携が図れる体制が提案されている。
			⑤発生した問題に対して初期対応から、解決、再発防止までの手法が的確かつ明確に提案されている。
			⑥トラブル対応や事務処理における、職員対応事項と受託者対応事項を明確にした提案となっている。
必要な人員体制、配置（市民/福祉総合窓口）	10	①待ち時間の短縮の提案がされている。	
		②制度改正時等において、業務水準の維持・向上等を維持した上での対応方法が提案されている。	
必要な人員体制、配置（電話交換/庁舎案内業）	10	①業務の目的、接客対応についての理念、考え方を記載した上で、実施方法が提案されている。	
		②市の組織改正の際の対応が記載されている。	
雇用研修	研修等教育体制	5	制度の習熟、接遇、法令順守等、従事者の能力向上を図るための研修体制について記載されている。
追加提案・独自提案	追加提案・独自提案	10	① 次の内容の提案がされている。 （本市費用負担を提案の前提としている場合、明記されている。） ○ 法制度改正に基づく業務変更が生じる場合 ○ デジタル化に伴い従事者数の大幅な増減が生じる場合 ○ 国等の施策により、契約書に記載のない事務について、本市が緊急で業務を処理する必要が生じる場合
			②その他、市民サービスの向上、業務効率化等に資する、独自の特筆すべき提案がある。
見積額	見積額の妥当性	5	①上記評価の段階の基準に関わらず、次のとおり評価する。 「C」 提案限度額に収まっている場合 「B」又は「A」 見積額が提案と整合する妥当な額であり、かつ、その他特筆すべき事項がある場合
		5	② 経費の圧縮に関して、特筆すべき事項の記載がある。
	満点	100	