

習志野市窓口サービス推進室窓口業務委託プロポーザル審査基準

評価項目	点数	評価の視点	配点	得点	評価の仕方
1.業務実績	5	<p>(1) 業務実績</p> <ul style="list-style-type: none"> 地方公共団体における窓口業務の受託実績を鑑みたと、本市での業務運営に活かすことができる。 	5		<p>5点=地方公共団体における窓口業務の受託実績について、その成果を本市での業務運営に活かすことが十分に見込める。</p> <p>4点=地方公共団体における窓口業務の受託実績について、その成果を本市での業務運営に活かすことが見込める。(要求水準)</p> <p>3点=地方公共団体における窓口業務の受託実績について、その成果がある。</p> <p>1点=地方公共団体における窓口業務の受託実績がある。</p> <p>0点=市の要求するレベルに達していない。(不可)</p>
2.運営方針	10	<p>(1) 運営方針</p> <ul style="list-style-type: none"> 本市の方針や考え方、業務の内容や性質など仕様内容を十分に理解した上で運営方針が明確に示されている。 	10		<p>10点=本市の方針や考え方、業務の内容や性質など仕様内容を十分に理解した上で、明確な運営方針が示されており、円滑な業務運営が十分に見込める。</p> <p>8点=本市の方針や考え方、業務の内容や性質など仕様内容を十分に理解した上で、明確な運営方針が示されており、円滑な業務運営が見込める。(要求水準)</p> <p>6点=本市の方針や考え方、業務の内容や性質など仕様内容を踏まえた上で、運営方針が示されている。</p> <p>2点=市の要求するレベルに達していない部分がある。</p> <p>0点=市の要求するレベルに達していない。(不可)</p>
3.業務遂行体制	75	<p>(1) 組織体制・管理体制</p> <ul style="list-style-type: none"> 現場を支える本部の組織体制や指揮命令系統が明確である。 現場内の管理体制(統括管理責任者・業務責任者の配置等)が確立され、必要な従事者を配置できる。 従事者の急な欠員が生じた場合のバックアップ体制が整っている。 	5		<p>5点=本部の組織体制や指揮命令系統及び現場の管理体制が明確である。現場の人員配置は過不足なく適正に行われ、急な欠員時のバックアップ体制が万全であり、安定した業務運営が十分に見込める。</p> <p>4点=本部の組織体制や指揮命令系統及び現場の管理体制が明確である。現場の人員配置は過不足なく適正に行われ、急な欠員時のバックアップ体制があり、安定した業務運営が見込める。(要求水準)</p> <p>3点=本部の組織体制や指揮命令系統及び現場の管理体制が明確である。現場の人員配置は十分に行われ、急な欠員時のバックアップ体制がある。</p> <p>1点=市の要求するレベルに達していない部分がある。</p> <p>0点=市の要求するレベルに達していない。(不可)</p>
		<p>(2) 統括管理責任者・業務責任者</p> <ul style="list-style-type: none"> 統括管理責任者・業務責任者は、その職にふさわしい経験及び能力を有している。 	5		<p>5点=配置予定の統括管理責任者及び業務責任者は現場を適正に管理できる知識や経験を持っている。統括管理責任者及び業務責任者は全員、地方公共団体において窓口業務の経験を有しており、即戦力としての能力が見込める。</p> <p>4点=配置予定の統括管理責任者及び業務責任者は現場を適正に管理できる知識や経験を持っている。統括管理責任者又は業務責任者に地方公共団体において窓口業務の経験を有する者が含まれている。(要求水準)</p> <p>3点=配置予定の統括管理責任者及び業務責任者は現場を適正に管理できる知識や経験を持っている。</p> <p>1点=市の要求するレベルに達していない部分がある。</p> <p>0点=市の要求するレベルに達していない。(不可)</p>
		<p>(3) 労務管理</p> <ul style="list-style-type: none"> 雇用形態、賃金水準や給与等の処遇が適正である。 	5		<p>5点=雇用形態、賃金水準や給与等の処遇が適正である。従事者の安定雇用のための工夫や取組みがあり、安定した業務運営が十分に見込める。</p> <p>4点=雇用形態、賃金水準や給与等の処遇が適正である。従事者の安定雇用のための工夫や取組みがあり、安定した業務運営が見込める。</p> <p>3点=雇用形態、賃金水準や給与等の処遇が適正である。(要求水準)</p> <p>1点=市の要求するレベルに達していない部分がある。</p> <p>0点=市の要求するレベルに達していない。(不可)</p>
		<p>(4) 採用計画、研修体制、人材育成</p> <ul style="list-style-type: none"> 人材を適切に確保できる取組みがある。 接遇や関係法令、システム操作等に関する知識技能向上のための研修体制が確立している。 業務開始後における従事者への研修体制が確立している。 	10		<p>10点=人材を適切に確保するための取組みがある。業務開始日まで及び業務開始日以降における効果的な研修計画が具体的に示されており、本業務の質の維持及び向上が十分に見込める。</p> <p>8点=人材を適切に確保するための取組みがある。業務開始日まで及び業務開始日以降における研修計画が具体的に示されており、本業務の質の維持及び向上が見込める。(要求水準)</p> <p>6点=人材を適切に確保するための取組みがある。業務開始日まで及び業務開始日以降における研修計画が示されている。</p> <p>2点=市の要求するレベルに達していない部分がある。</p> <p>0点=市の要求するレベルに達していない。(不可)</p>
		<p>(5) 引継期間</p> <ul style="list-style-type: none"> 無理なく確実な業務引継ぎを計画し、マニュアルを作成することが示されている。 業務開始に向けた受託事業者としての支援体制が確立している。 業務開始前における従事者への研修体制が確立している。 個人情報保護・情報セキュリティに関する従事者への教育・研修体制が確立している。 	10		<p>10点=業務引継ぎ計画が具体的であり、計画的にマニュアル作成や研修等を行うことが示されている。準備期間における本部の支援体制が万全であり、安定的な業務引継ぎが十分に見込める。</p> <p>8点=業務引継ぎ計画が具体的であり、計画的にマニュアル作成や研修等を行うことが示されている。準備期間における本部の支援体制があり、安定的な業務引継ぎが見込める。(要求水準)</p> <p>6点=業務引継ぎ計画が具体的であり、マニュアル作成や研修等を行うことが示されている。準備期間における本部の支援体制がある。</p> <p>2点=市の要求するレベルに達していない部分がある。</p> <p>0点=市の要求するレベルに達していない。(不可)</p>
		<p>(6) 市民サービス向上の考え方</p> <ul style="list-style-type: none"> 多様化する市民ニーズや課題を十分に理解し、積極的に対応する意識や運営手法がある。 利用者等の声を聞き取り、解決に結びつけ、サービスをより向上させる体制や業務改善の仕組みが整っている。 	10		<p>10点=利用者等の意見の収集による業務への具体的な活用法が示されている。市民サービス向上に関する取組みは数値目標があるなど意欲的かつ具体的であり、本業務の質の維持及び向上が十分に見込める。</p> <p>8点=利用者等の意見の収集による業務への具体的な活用法が示されている。市民サービス向上に関する意欲的な取組みがあり、本業務の質の維持及び向上が見込める。(要求水準)</p> <p>6点=利用者等の意見の収集による業務への活用法や、市民サービス向上に関する取組みが示されている。</p> <p>2点=市の要求するレベルに達していない部分がある。</p> <p>0点=市の要求するレベルに達していない。(不可)</p>
		<p>(7) 苦情解決・処理体制</p> <ul style="list-style-type: none"> トラブルやミス等の対応策及び予防策が確立している。 苦情対応等に関する管理体制が確立している。 	10		<p>10点=業務上想定されるトラブルやミス、苦情等への対応策及び予防策が具体的かつ的確に示されている。苦情対応等に関する管理体制は万全であり、円滑な業務運営が十分に見込める。</p> <p>8点=業務上想定されるトラブルやミス、苦情等への対応策及び予防策が具体的かつ的確に示されている。苦情対応等に関する管理体制は適切であり、円滑な業務運営が見込める。(要求水準)</p> <p>6点=業務上想定されるトラブルやミス、苦情等への対応策及び予防策が示されている。苦情対応等に関する管理体制に問題は無い。</p> <p>2点=市の要求するレベルに達していない部分がある。</p> <p>0点=市の要求するレベルに達していない。(不可)</p>
		<p>(8) 業務間の連携</p> <ul style="list-style-type: none"> 業務間の連携体制が整っている。 繁忙期、閑散期に対する想定や工夫が的確である。 	10		<p>10点=繁閑の想定や工夫が的確に示されている。業務間の柔軟な人員配置、マルチ対応が即実施可能であり、業務間の連携による円滑な業務運営が十分に見込める。</p> <p>8点=繁閑の想定や工夫が的確に示されている。業務間の柔軟な人員配置、マルチ対応に関する具体的な方策が示され、業務間の連携による円滑な業務運営が見込める。(要求水準)</p> <p>6点=繁閑の想定や工夫が的確に示されている。業務間の柔軟な人員配置、マルチ対応に関する方策が示されている。</p> <p>2点=市の要求するレベルに達していない部分がある。</p> <p>0点=市の要求するレベルに達していない。(不可)</p>

習志野市窓口サービス推進室窓口業務委託プロポーザル審査基準

評価項目	点数	評価の視点	配点	得点	評価の仕方
		<p>(9) 法令遵守・リスク管理</p> <ul style="list-style-type: none"> 法令遵守の管理体制が確立している。 運営上想定されるリスクを十分に把握し、防止策、対応策等の危機管理体制が明確である。 業務責任者等を通じ、受託事業者や従事者と常に連絡がとれる体制が確立している。 	5		<p>5点=マニュアル、研修等による法令遵守の体制整備のもと、リスク管理体制が適正かつ具体的であり、円滑な業務運営が十分に見込める。業務責任者等を通じ、受託事業者や従事者と常に連絡がとれる体制が確立している。</p> <p>4点=マニュアル、研修等による法令遵守の体制整備のもと、リスク管理体制が適正であり、円滑な業務運営が見込める。業務責任者等を通じ、受託事業者や従事者と常に連絡がとれる体制が確立している。(要求水準)</p> <p>3点=マニュアル、研修等による法令遵守の体制整備のもと、リスク管理体制が適正である。業務責任者等を通じ、受託事業者や従事者と連絡がとれる体制が確立している。</p> <p>1点=市の要求するレベルに達していない部分がある。</p> <p>0点=市の要求するレベルに達していない。(不可)</p>
		<p>(10) 契約期間終了時の引継ぎ</p> <ul style="list-style-type: none"> 契約期間終了時の引継ぎ計画が具体的に示されている。 業務の継続性を踏まえた円滑な引継ぎが期待できる。 	5		<p>5点=業務の継続性を踏まえた計画的かつ効果的な引継ぎ計画が具体的に示されており、安定的な業務引継ぎが十分に見込める。</p> <p>4点=業務の継続性を踏まえた計画的な引継ぎ計画が示されており、安定的な業務引継ぎが見込める。(要求水準)</p> <p>3点=引継ぎは計画的であり、問題は無い。</p> <p>1点=市の要求するレベルに達していない部分がある。</p> <p>0点=市の要求するレベルに達していない。(不可)</p>
4.独自提案	10	<p>(1) 独自提案</p> <ul style="list-style-type: none"> 今回の業務委託対象業務について業務履行期間内に一元的な運営体制を確立するための独自の提案がある。 その他、本市の状況に合ったワンストップ化に資する独自の提案がある。 	10		<p>10点=今回の業務委託対象業務について業務履行期間内に一元的な運営体制を確立するための独自の優れた提案がある。その他、本市の状況に合ったワンストップ化に資する独自の優れた提案があり、市民サービスの向上が十分に見込める。</p> <p>8点=今回の業務委託対象業務について業務履行期間内に一元的な運営体制を確立するための独自の優れた提案がある。その他、本市の状況に合ったワンストップ化に資する独自の優れた提案があり、市民サービスの向上が見込める。</p> <p>6点=今回の業務委託対象業務について業務履行期間内に一元的な運営体制を確立するための独自の提案がある。その他、本市の状況に合ったワンストップ化に資する独自の提案がある。(要求水準)</p> <p>2点=市の要求するレベルに達していない部分がある。</p> <p>0点=市の要求するレベルに達していない。(不可)</p>
小計	100		100		
※以下、事務局で採点					
5. 業務実績 (書面審査)	10	<ul style="list-style-type: none"> 地方公共団体における窓口業務について、本市と人口規模が同程度以上の自治体(人口15万人以上)において、複数課窓口一括での受託実績がある。 	10		
		<ul style="list-style-type: none"> 地方公共団体における窓口業務について複数課窓口一括での受託実績がある。 	7		
		<ul style="list-style-type: none"> 地方公共団体における「証明書関係業務」・「フロアマネジャー業務」・「国民健康保険・後期高齢者医療制度業務」それぞれの業務で複数団体からの受託実績がある。 	3		
		<ul style="list-style-type: none"> 地方公共団体窓口業務の受託実績が令和7年4月1日時点で1年以上ある。 	1		
6. 提案金額についての評価	10	<ul style="list-style-type: none"> 満点(10点)×(提案金額のうち最低金額/提案金額)で評価します。 ※評価点については、小数点以下第3位を切り捨て 	10		
小計	20		20		
合計	120		120		