

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
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上で、本市での業務運営に活かすことができる。 	5
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
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>(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>(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>(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>(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>(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>(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。 ・苦情対応に関する管理体制が確立している。 	10
		<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

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
		<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>(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
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
小計	100		100
5. 財務諸表についての税理士の評価	10	/	10
6. 個人情報保護体制に関する認証の取得	2		2
7. 業務実績（書面審査）	3		3
8. 提案金額についての評価	5		5
小計	20		20
合計	120		120