

【別表】

1. 評価項目及び評価内容

評価項目	内容	評価の視点	配点
①実施スケジュール	着実に履行するための計画の提案	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本業務を確実に遂行するため、事業内容を理解し、十分な体制が確保されているか。</li> <li>・業務内容や工程等が具体的に示されているか。</li> </ul>	10
②コールセンター業務	業務実施体制と配置計画 苦情等への対処 入電が急増した場合の対処法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本委託業務の特性を理解し、業務量の変化に応じて弾力的に人材を活用するなどの工夫が具体的に示されているか。</li> <li>・市民を待たせることなく、業務を停滞させることのない安定的な体制が示されているか。</li> </ul>	30
③事務処理センター業務	業務実施体制と配置計画 進捗管理の方法 誤支給の防止策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・申請が多い時期の受付、審査から振込データ作成までの処理が遅延なく実施できる体制がとられているか。</li> <li>・確認書等の審査、登録誤りを防ぐための手段が講じられているか。</li> </ul>	30
④各種書類印刷 封入封緘業務	業務実施体制 誤発送等の防止策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・発送業務を迅速かつ正確に行うことができるか。</li> <li>・誤印字、誤封入を防ぐ手段が講じられているか。</li> </ul>	15
⑤システムの運用	設計・開発・運用・保守の体制 システムの構成や機能	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運用を考慮したシステム等を構築し、業務が効率的かつ安定的に履行できるような構成や機能が提案されているか。</li> </ul>	15
⑥セキュリティ対策	個人情報などの情報漏洩を防止するための方策の提案	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報漏洩防止のための実効性のある方策が、具体的に示されているか。</li> </ul>	20
⑦実績		提案内容の実現性を信頼できる業務実績を有しているか。	40
⑧見積額		適切な事業経費の見積となっており、経費圧縮に努めているか。	40
合計			200

## 2. 採点方法

### (ア) 評価項目①～⑥

基準	評価	点数
特に優れている	S	配点×1.0
優れている	A	配点×0.8
標準	B	配点×0.6
やや劣っている	C	配点×0.4
劣っている	D	配点×0.2

### (イ) 評価項目⑦

導入実績	配点
1団体	0
2団体	10
3団体	20
4団体	30
5団体	40

### (ウ) 評価項目⑧

見積書（様式第6号）の金額をもとに、次のとおり評価点（小数点以下四捨五入）を算出する。

評価点=40点×（全提案中の最低見積価格÷当該提案者の見積価格）