

藤沢市市民窓口センター窓口業務等協働事業実施事業者選定審査委員会評価基準表

評価項目	評価基準	配点
1. 会社概要		30
(1) 業務実績	令和3年度以降で、受託時に人口20万人以上の地方公共団体における戸籍、住民基本台帳、印鑑登録、マイナンバーカード業務又は類似の業務の受託実績があるか。	
(2) 経営状況	最長3年間の契約に対応し得る財務面の健全性は確保されているか。	
	最長3年間の契約に対応し得る財務面の安定性は確保されているか。	
2. 実施体制		130
(1) 実施体制	統括業務責任者、業務責任者及び副責任者の現場配置等、指揮命令系統が的確かつ明確になっており、委託者との連絡調整、現場のバックアップ体制など円滑に業務を実施するための体制が構築されているか。	
	戸籍、住民基本台帳、印鑑登録、マイナンバーカード業務の実務に精通した従事者が確保され、通常期、繁忙期に応じた適正かつ十分な人員配置となっているか。	
	従事者の急な欠員等不測の事態が生じた場合の対策が整っているか。	
	業務上発生した苦情やトラブル等の対応について、具体的な対応策が示されているか。	
(2) 労務管理	安定した雇用継続のため、雇用条件、諸休暇制度、福利厚生など、従事者が意欲を持って働く体制が構築されているか。	
(3) 研修体制	従事者の待遇、業務に関する知識・スキルの向上を図るための研修計画が組まれているか。	
	法改正や制度改正に対応するための研修・教育体制が確立されているか。	
(4) 個人情報保護	個人情報保護や情報流出防止、守秘義務遵守などに向けて具体的な対応策が示されているか。	
(5) 市民サービスの向上	民間のノウハウを活かしつつ、行政サービスの実情を踏まえた市民サービスの維持・向上の取組について、その取組の効果測定の手法も含めた具体的な提案がされているか。	
(6) 業務効率化	民間のノウハウを活かした業務効率化の取組について、その取組の効果測定の手法も含めた具体的な提案がされているか。	
(7) 品質管理	業務品質を安定的に維持・向上させるための仕組みについて、具体的な提案がされているか。	
(8) 危機管理	業務上発生したミス等の事案の際の初期対応、解決、再発防止までの具体的な取組等が示されているか。	
(9) パートナーシップ	業務の進捗報告、課題共有、協議などを円滑に行うためのコミュニケーション計画を通じ、市との円滑なパートナーシップを築ける提案がされているか。	
(10) 業務引継ぎ	業務委託終了時の次期委託事業者への引継ぎについて、業務に支障が生じないよう丁寧かつ適正な引継ぎ計画となっているか。また、本市の負担が軽減されるような内容となっているか。	
(11) 独自提案	実施要領及び各担当の仕様書の他、本業務の成果をより効果的なものにする提案や工夫が認められるか。	
3. 提案価格		40
(1) 見積額 (R8年度)	準備委託経費を除いた令和9年1月から3月までの予算額に対する提案価格の割合に応じて評価する。	
(2) 参考値提示書の総合計金額 (R9年度以降)	令和9年1月から3月までの予算額に11を乗じた価格に対する参考値提示書の総合計金額の割合に応じて評価する。	
合計		200