

奈良市児童手当業務委託提案に係る評価基準

評価項目		評価基準	配点					
1	基本事項	本件に関する基本的な考え方 本事業の背景や目的を理解し、取り組む姿勢に意気込みを感じ、提案者の優位点が明確に提案されている。	20点 (4%)					
2	実務実施における前提条件	個人情報保護 個人情報(個人番号を含む)保護、機密保持及び情報漏洩に対する安全対策が提案されている。(研修方法・時期を含む) 本市として保護すべき個人情報を理解した上で、適切な措置を講じる工夫が提案されている。	その他、左記以外で追加提案がされている。	125点 (25%)				
		社内コンプライアンス体制 業務実施の前提となるコンプライアンスについて、社内において適切な取り組みがある。						
		情報セキュリティ、環境及び品質管理 社内コンプライアンスにおいて、期待以上の認証取得等の取り組みがある。						
		危機管理 感染症や地震等の大規模災害に対する備えが提案されている。 病気休暇や交通災害、辞職で急な欠員が生じる場合等の要員を確保する対策が提案されている。						
					財務状況 本業務を円滑に遂行できる安定的かつ健全な財務能力がある。			
		3			準備業務及び引継ぎ	準備業務及び引継ぎの実施方法 委託業務開始にあたり事前準備期間及び業務終了時における次期委託業者への円滑な業務移行について明確に示されている。 (方法や手段、時期等を含む)	その他、左記以外で追加提案がされている。	40点 (8%)
要員確保 優れた要員を確保するための工夫(体制)が提案されている。								
4	要員教育	要員の知識及び能力の維持向上 知識、経験を積み重ねられる仕組みが提案されている。 習熟の程度を把握し、適切な措置を講じる体制が提案されている。 要員の業務スキル等を向上させるための教育方法や研修体制が提案されている。(仕様書に沿った研修内容も含む) 上記提案を適切に行うための内容、手段、実施時期が具体的に提案されている。	その他、左記以外で追加提案がされている。	60点 (12%)				
		5			業務実施体制	業務責任者の業務履歴 業務責任者の役割が明確に提案されている。またその考え方や根拠が提案されている。	その他、左記以外で追加提案がされている。	50点 (10%)
						業務体制 本事業の業務量に対して、適切な執行体制やその要員数、指揮命令系統が提案されている。 ローテーション勤務など業務の共有化が図れるような配置方法が提案されている。		
		6			業務運営	正確性、公平・公正性の確保 業務に誤りがないようにするための取り組みや体制が提案されている。(主に入力業務)	その他、左記以外で追加提案がされている。	100点 (20%)
市民サービスの向上及び効率化 市が実施するより効果的で質の高いサービスが提供でき、市民サービスの向上が図られる仕組みが提案されている。 業務の処理に要する時間を短縮するための取り組みや体制が提案されている。								
	マニュアル作成及び改訂 仕様書に沿うマニュアル作成及び改訂について、その方法・時期・運用方法を含めて提案されている。							
トラブル対応 相談や苦情への対応について、基本的な考え方及び対応策が提案されている。 対応しきれないトラブルが発生した場合の連携方法や体制が提案されている。 電話対応における要員への教育方法が提案されている。								
	業務報告 業務報告や業務実施計画報告について、業務仕様書の内容を踏まえた提案がされている。							
7	同種・類似業務の実績		業務実績 認定事務に関する同種業務の実績があり、その実績を活かした提案がされている。 過去3年間に児童手当に関する類似業務の実績、本業務全体にわたる業務実施のノウハウ等がある。	80点 (16%)				
		8	費用見積額		25点 (5%)			

計500点