

別紙

一関市市民環境部市民課及び国保年金課窓口業務委託プロポーザル審査基準

評価項目	評価基準	配点
会社概要	・ 経営状況	5
	・ 受託実績	5
提案価格	・ 見積金額	20
実績・費用に係る配点 小 計		満点30点
方針	・ 業務に対する考え方、実施にあたっての方針について、明確にされているか。	20
組織体制、統括責任者、業務従事者配置計画	・ 統括責任者の現場配置など指揮命令系統が明確になっているか。 ・ 委託者との連絡調整やバックアップ体制が確立されているか。 ・ 統括責任者としての良質な人材の確保等が考慮されているか。 ・ 安定して人材が確保できる計画となっているか。	20
採用方針、雇用形態	・ 地元（市内）からの雇用に配慮がなされているか。 ・ 業務従事者の雇用条件や福利厚生に十分な配慮がなされているか。	20
研修体制	・ 業務に関連する法律、規則等、業務の流れを熟知した業務従事者の配置について考慮されているか。 ・ 業務従事者への接遇や事前研修等について考慮されているか。 ・ 業務受託後も継続して業務従事者のスキルを向上させるような研修体制が確立しているか。	20
サービス向上、事務効率化	・ 民間のノウハウを活かした取り組みや、市民サービスの向上について具体的取組み方法が提案されているか。	20
個人情報保護	・ 個人情報保護に対する認識やその漏洩防止策等について具体的に考慮されているか。	20
人員体制	・ 適正かつ十分な業務従事者が配置されているか。 ・ 繁忙期等の急な欠員や一度に複数の欠員が生じる等、不測の事態に対応できる体制が確立されているか。	20
危機管理	・ 業務遂行上発生した苦情及びトラブルについての具体的な対応策を示しているか。 ・ 事故及び災害等の緊急事態時のリスクへの対応策を示しているか。	10
次期事業者との事務引継等	・ 次期事業者への事務引継等、委託業務の継続性を考慮した引継計画を具体的に示しているか。	10
賃金等の処遇	・ 賃金等の処遇について配慮されているか。	30
全般	・ 全体評価	30
企画提案に係る配点 小 計		満点220点
合 計		満点250点