久留米市マイナンバーカードコールセンター等業務委託
公募型プロポーザル提案内容構成及び評価基準書

別紙１

審査書類（大分類）	評価項目	記載事項及び評価事項	配点
基本方針及び業務管理体制	基本方針	・マイナンバー制度全般についての理解は十分か。 ・国の動向や市の取り組み及び課題に対する理解は十分か。	10
	適切な責任者の配置及び管理体制	・本業務を行う上での責任者の配置及び管理体制は適切か。 ・配置予定責任者は本業務を実施する上で十分な技術力や業務実績を有する者か。	15
	リスク管理	・業務ごとのリスクを把握し、予防策や問題発生時の対応策を行う体制は整っているか。 ・災害、感染症その他の要因による欠勤等に係る連絡体制や欠員による支障への対応策が示されているか。 ・個人情報管理についての考え方や体制は整っているか。	20
業務内容及び企画提案	適正な人材確保及び人員配置	・本業務を行う上での従事者の配置人数は市の状況を踏まえた適切な人数となっているか。 ・マイナンバーに関する十分な知識と実務経験を有する者を活用し、的確な業務遂行が可能な提案か。	30
	業務計画及び内容	・目的及び業務内容を十分理解し、本市との役割分担を踏まえた提案か。 ・国の動向や繁閑状況の変化を踏まえた計画となっているか。 ・提案内容は、市職員の負担軽減が期待でき、実現可能なものとして信頼できる内容か。 ・業務実績を十分踏まえた提案となっているか。 ・市民への的確な対応やサービスの向上が期待できる提案か。 ・委託費の範囲内で可能な、仕様書にない優れた独自提案があり、実現可能なものとして、十分効果が期待できる内容か。	45
	業務円滑化の取り組み	・業務マニュアルやFAQの作成等、業務品質の平準化に向けた取り組みが期待できる提案か。 ・応対内容の整理、分析など業務改善や応対品質向上が期待できる提案か。 ・契約終了時の業務引継ぎが適切な提案か。	15
	従事者への研修	・業務内容を行うにあたって、十分な研修内容となっているか。 ・研修を行う時期や回数は適切か。	15
	プレゼンテーション・ヒアリング	・提出済み書類とプレゼンテーションに内容の矛盾がないか。 ・本業務に対して積極的かつ主体的に取り組む姿勢がうかがえ、円滑なコミュニケーションが期待できるか。	15
3年間を見据えた業務体制		・各年度のマイナンバーカードや電子証明書の申請件数等を分析し、業務量の変動や課題を的確に把握しているか。	45
		・安定的かつ継続的な業務遂行のための管理体制、人員配置が期待できる提案か。	
		・各年度の参考価格（別紙参考見積提案書のとおり）は、継続的な業務遂行と経済性が期待できるか。	
価格提案			70
		合計	280