

企画提案項目一覧

評価項目	評価のポイント及び設定理由	評価点 (満点)
1. 業務の実効性 及び実績	<p>(1) 会社規模等、業務を受託できる規模を有しているか。 … 提案者の企業規模等により信頼性の観点から提案者の業務履行能力を評価するため。</p> <p>(2) 官公庁における国保・後期高齢者医療の窓口業務の受託実績について（委託者名、業務名、業務内容、委託料、経験、取組み体制等）</p> <p>(3) 従事予定者の経験、実績</p>	200点
2. 実施方針	<p>(1) 業務に対する理解とそれを実現するための考え方が整理されているか。 … 業務の目的及び内容を十分に理解したうえで、個々の事務の効率化の視点も交えつつ、実現可能な提案であるか確認するため。</p> <p>(2) コンプライアンスの考え方 … 法令順守はもとより、企業倫理や企業活動といったコンプライアンス体制・手法について評価するため。</p>	60点
3. 業務遂行体制	<p>(1) 準備期間中の作業計画、業務開始後の業務スケジュール及び実施方法、作業内容、作業要員等 … 準備期間からの具体的な作業計画、作業体制等により円滑な業務遂行体制にあるか、業務履行の確実性を評価するため。</p> <p>(2) 従事者の研修体制、研修内容、人材育成方針 … 従事者の業務スキルは本業務の円滑な履行を直接的に担保するものであり、従事者の研修体制等により提案者の人材育成能力を評価するため。</p> <p>(3) 直近の類似業務受託期間中における従事者の定着率実績と従事者の離職率低下についての対応及び対策 また、離職してしまった場合の人員確保の方法 … 短期的な離職が繰り返されず、従事者が継続雇用されることで業務の安定的な稼働が期待できる。直近の受託実績における従事者の定着率と定着率の向上（離職率の低下）に向けた提案者の労務管理能力を評価するため。 そのような対策にもかかわらず、離職をしてしまった</p>	120点

	<p>場合においても、即座に人員を確保・補充し、業務を安定して運営していく必要があるので、人員補填の能力を評価する。</p> <p>(4) トラブル発生等を未然に防ぐための内部管理対策、トラブル発生時や不測の欠員発生時などにおける対応及び対策</p> <p>… 適正な業務履行を確保し、トラブル発生等を事前に防ぐような内部管理がどのように機能されるのか、実際にトラブルが発生した際の対策等も含めた提案者の業務管理能力を評価するため。</p>	
<p>4. 個人情報保護対策及び情報セキュリティの確保</p>	<p>(1) 本業務全般における個人情報保護対策について</p> <p>(2) 本業務全般における情報セキュリティの確保について</p> <p>(3) 個人情報の漏えいや事故発生時の対応及び手順等</p> <p>… 本業務は、被保険者の個人情報等を取り扱うため、提案者の個人情報保護対策や情報セキュリティ確保は、業務の適正履行において、重要な評価項目であるため。また、提案内容には、本業務の履行場所となる執務室や調達されるシステム機器等にかかる対策も含むこと。</p>	<p>120点</p>
<p>5. 具体的な業務提案</p>	<p>(1) 窓口サービスの向上を図るための方策（わかりやすい案内、申請書類の記入しやすさ、待機時間の短時間化・混雑の解消、外国人など多様なお客様に対応したサービスなど）</p> <p>… 窓口において、待ち時間が少なく、分かりやすい書類・説明など、市民の満足できる質の高いサービスの提供に係る方策は非常に重要な評価項目であるため。</p> <p>(2) 収納金の取り扱い及びその管理方法</p> <p>… 公金を収納することの意義を捉え、その取扱い及び保護対策が適切に取られているかを評価するため。</p> <p>(3) ミスを防止するためのチェック体制等の工夫</p> <p>… 受付時等におけるミスは、最終的には市民への迷惑、負担や不利益に繋がり、サービスの低下となるので、ミスを防止するための方法を評価する。</p>	<p>300点</p>