

## 令和3年度弘前市市民課窓口業務等業務委託プロポーザル評価基準書

評価項目		評価基準	評価点
1	経営状況	○会社の規模、財務状況等について特に問題はないか。	10
2	業務実績	○これまでに行政からの窓口業務等委託の経験や民間企業等からの同様な業務の受託実績があるか。	10
3	組織体制、管理者、業務従事者配置計画	○指揮命令系統が明確になっており、発注者との連絡調整や現場のバックアップ体制、管理責任者の質の確保等が的確に考慮されているか。	15
4	採用方針、雇用形態	○地元(市内)からの採用について十分に配慮しつつ、業務従事者の質の確保について考慮されているか。	5
		○業務従事者の雇用条件や福利厚生について十分な配慮がされているか。	5
5	業務理解度、苦情対応	○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を配置しているか。	5
		○業務遂行上発生した苦情やトラブルへの対応について、具体的な対応策を示しているか。	5
6	研修体制	○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。	5
		○受注後も継続して業務従事者の接遇態度やスキルを維持・向上させるような研修計画について考慮されているか。	5
7	サービス向上、事務効率化など	○民間ノウハウを活かした取組みや市民サービスの向上について具体的に取り組む方法が提案されているか。	10
8	個人情報保護、社内規定	○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。	10
9	人員体制	○急な欠員や混雑時の人員体制について、具体的な対策が考慮されているか。	5
内容評価点			計 90
10	価格評価点 (見積額、費用対効果)	$\text{価格評価点} = \text{配点} \times \frac{\text{全体の最低提案額}}{\text{当該提案額}}$ <p>(※小数点第2位四捨五入)</p>	10
総合評価点 = (内容評価点 + 価格評価点)			100