

「令和8年度マイナンバーカード申請出張サポート等業務委託」提案競技 評価項目表

評価項目			評価の視点	配点
Ⅰ 内容評価				90
1	開催計画	・開催計画表 ・提案理由	・開催区分毎の特性に応じた開催回数等になっているか。 ・提案理由として、見込まれる効果がエビデンスにより具体的かつ論理的に示され、期待できるものとなっているか。	20
2	業務体制	・配置人数と役割分担 ・受付方法 ・会場設営、装飾 ・情報セキュリティ	・開催区分毎の特性に応じた配置人数、役割分担となっているか。配置人数については、必要最低限で対応することが示されているか。 ・受付の流れ、対応時間、スムーズな受付方法について示されているか。 ・実施内容に関する理解を助け、来場し易くするための会場設営・装飾となっているか。 ・個人情報及び情報資産に関する安全管理策、市民が安心してサポートを受けられる工夫等が示されているか(第三者認証(ISO/IEC27001、プライバシーマーク等)の取得など)。	20
3	コンタクトセンター	・開設時期、営業時間 ・回線数、配置人数、提案理由 ・問合せ数が急増した場合の対応策 ・電話回線種別、市民の費用負担、提案理由 ・予約情報の管理方法、市への共有方法	・市民からの問合せや予約受付を円滑に行うための実施体制となっているか。 ・問合せ数が急増した場合の効果的な対応策が示されているか。 ・回線設置にあたっては、市民負担が考慮されているか。 ・予約情報を適切に管理し、市へ確実かつ効率的に共有できる運用が示されているか。	20
		【加点】(提案は任意) ・生成AI等の最先端技術の活用により、コンタクトセンター業務の営業時間の延長等の利便性向上や、サービスの質の向上等に資する体制の整備	・実現可能性や効果、費用妥当性、独自性、リスク対応(セキュリティ・個人情報保護等を含む)が示されているか。 ・導入時期や使用技術・ツール、運用体制、導入によって期待される効果が論理的に示されているか。	10
4	従事者の確保・育成	・従事者の選定 ・人員確保の方法 ・従事者の育成	・マイナンバーカードに関する知識及び市民対応能力を有した従事者についての有効な選定基準及び方法が示されているか。 ・突発的な増員を含め、要件を満たす人員の確保が担保できているか。 ・本業務を遂行する上で必要な従事者への育成体制が整備されているか(服務規律、情報セキュリティ対策、危機管理など)。 ・自動車の安全運転を徹底するための管理体制が整備されているか。	20
Ⅱ 価格評価				15
1	提案に係る費用見積			15
Ⅲ その他評価				15
1	受託実績		提案内容の実現性に寄与する受託実績を有しているか。	10
2	地域貢献度		提案者の本店所在地が福岡市内にあるか。	5
総合点(Ⅰ+Ⅱ+Ⅲ)				120