

「令和6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	
項番	評価項目名	説明		
業務実施計画評価(技術点)				
1	申請出張サポートの開催計画(※健康保険証利用申込・公金受取口座登録サポート含む)	効率的で効果的な開催計画の提案 ・開催区分毎の開催計画 ・その他特別な取組 ・提案理由	<ul style="list-style-type: none"> <li>・開催区分毎の特性に応じた開催時期や回数となっているか。</li> <li>・提案理由は、具体的かつ論理的に見込まれる効果やその理由、エビデンスが示されており、効果が期待できるものとなっているか。</li> <li>・令和6年12月に予定されている、カードと健康保険証の一体化を見据えた提案となっているか。</li> </ul>	20
2	開催区分毎の業務体制	効率的で効果的な業務体制の提案 ・配置人数と役割分担 ・受付方法 ・会場の装飾・設営 ・その他効果的な取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務の特性を理解し、来場者にストレスを感じさせないための体制や工夫が具体的に示されているか。</li> <li>・来場者数の状況に応じて柔軟に適切な配置人数とできる手法が示されているか。</li> <li>・実現可能で信頼できる内容か。</li> </ul>	20
3	コンタクトセンター	コンタクトセンターの受付体制の提案 ・開設時期及び営業時間 ・回線数・配置人数及びその理由 ・電話回線種別と提案理由 ・受付数急増が急増した場合の対処法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本委託業務の特性を理解し、業務量の変化に応じて弾力的に人材を活用するなどの工夫が具体的に示されているか。</li> <li>・業務を停滞させることのない安定的な受付体制の手段が示されているか。</li> <li>・令和6年12月に予定されている、カードと健康保険証の一体化を見据えた提案となっているか。</li> <li>・実現可能で信頼できる内容か。</li> </ul>	20
4	申請者を増やすための方策	出張サポートの申請者を増やすための広報その他の方策の提案 ・具体的な方策とその提案理由 ・具体的な受付目標数 ・受付目標数を達成できなかった場合の対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・開催区分等の特性に応じた申請者を増やすための有効な方策が具体的に示されているか。</li> <li>・具体的な受付目標数が示されているか。</li> <li>・実現可能で信頼できる内容か。</li> </ul>	10
5	(仮称)マイナンバーカード総合窓口の新設	カードに関する様々な問い合わせ等を受付し適切な案内を行うための体制等の提案 ・配置従事者数 ・その他特別な取り組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マイナンバーカードに関する様々な問い合わせ等に迅速かつ的確に対応し、市民サービスの向上を図ることができる体制が示されているか。</li> </ul>	15
6	従事者の確保・育成	業務の品質を維持、向上させるための人材確保及び育成に係る方策の提案	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市の代理人としての市民対応やマイナンバーカードに関する知識を必要とする業務に従事する者について、その品質を維持、向上させるための具体的な方策が示されているか。</li> <li>・業務を停滞させることなく必要な人材を確保するための手段や方策が示されているか。</li> <li>・実現可能で信頼できる内容か。</li> </ul>	20
7	その他の提案	<ul style="list-style-type: none"> <li>・この契約を効果的かつ効率的に実施する方策の提案</li> <li>・発注者の都合による変更要求への対応</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・効率的かつ効果的な方策が具体的に示されているか。</li> <li>・発注者の要求に対し柔軟な対応は可能か。</li> <li>・実現可能で信頼できる内容か。</li> </ul>	5
価格評価				
1	提案に係る費用見積		15	
その他評価				
1	受託実績	提案内容の実現性を信頼でき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	
			140	