

**「令和7年度福岡市定額減税不足額給付金支給事務業務委託」  
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             | 業務実施スケジュール        | 着実に業務に着手し、履行を完遂するための計画の提案                                                                                                      | ・本委託業務の事業内容を十分に理解し、必要な準備や準備期間等が提示されているか。<br>・業務は遅滞なく履行できる計画となっているか。                                                                                                 | 10  |
| 2             | コンタクトセンター業務       | コンタクトセンターの受付体制の提案<br>・最大回線数とその理由<br>・設置場所<br>・業務実施体制と配置計画、成果指標<br>・外国語対応策<br>・受付数急増が急増した場合の対処法<br>・その他の提案                      | ・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。<br>・市民を待たせることなく、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。<br>・発注者や事務処理センター等との連携方法など工夫された内容となっているか。<br>・実現可能で信頼できる内容か。 | 20  |
| 3             | 臨時相談受付業務          | 臨時相談窓口の受付体制の提案<br>・配置人数と実施体制<br>・受付方法<br>・外国語対応策                                                                               | ・問合せに訪れる市民に不安を与えることのない受付体制の手段が示されているか。<br>・実現可能で信頼できる内容か。                                                                                                           | 10  |
| 4             | 事務処理センター業務        | 事務処理センターの受付体制の提案<br>・設置場所<br>・業務実施体制と配置計画<br>・各処理の処理期限<br>・進捗管理の方法<br>・処理遅延発生時の対応計画<br>・対象者の抽出及び不足額の算出方法<br>・誤支給防止策<br>・その他の提案 | ・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。<br>・業務を停滞させることのない効率的で安定的かつ確実な処理手順等の工夫が示されているか。<br>・処理期限を厳守でき、実現可能で信頼できる内容か。                                   | 20  |
| 5             | 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                                                                                              | ・市の代理人としての市民対応や給付事務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。<br>・業務を停滞させることなく、必要な人材を適時に確保するための手段や方策が示されているか。<br>・実現可能で信頼できる内容か。                      | 15  |
| 6             | セキュリティ対策          | 個人情報などの情報漏洩を防止するための方策の提案                                                                                                       | ・具体的かつ実効性のある提案が示されているか。<br>・実現可能で信頼できる内容か。                                                                                                                          | 10  |
| 7             | 発注者の都合による変更要求への対応 | 発注者の都合による変更要求に対する適応範囲等の提示                                                                                                      | ・発注者の要求に対し柔軟な対応は可能か。<br>・実現可能で信頼できる内容か。                                                                                                                             | 10  |
| 8             | 再委託の有無            | ・再委託の有無<br>・再委託の対象業務                                                                                                           | ・再委託を行う場合は、再委託可能な範囲のみとしているか                                                                                                                                         | 適・否 |
| 価格評価          |                   |                                                                                                                                |                                                                                                                                                                     |     |
| 1             | 提案に係る費用見積         |                                                                                                                                |                                                                                                                                                                     | 10  |
| 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   |
| 3             | クラウドサービス利用の有無     | ・クラウドサービス利用の有無<br>・クラウドサービスの安全性                                                                                                | ・クラウドサービスに業務資産を保存する場合に、市の基準を満たした安全なサービスを選択しているか                                                                                                                     | 適・否 |
|               |                   |                                                                                                                                |                                                                                                                                                                     | 120 |