

## 評価項目表

評価項目及び評価の視点	配点
<b>A 提案全体の概要</b>	
① 仕様書を理解し、住民情報にかかわる業務の重要性について会社として認識が深く、積極的な取組姿勢が示されているか。	10
② 業務を円滑かつ効率的に遂行できる人員配置となっているか。	10
<b>B 実績及び遂行能力</b>	
③ 直近3年間に規模の近い同種又は類似業務の実績があり、その経験を本件委託の遂行にあたって十分に活用できると認められるか。	20
<b>C 地域活性化</b>	
④ 福岡市内に本店等主たる事務所が設置されるなど、地域活性につながっているか。	5
<b>D 実施体制</b>	
<b>(1) 管理体制</b>	
⑤ 業務の進捗管理や業務改善の体制が整っているか。	10
⑥ 継続的なサービスレベルの維持や向上のための方策が示されているか。	15
<b>(2) 人材の教育や定着率向上</b>	
⑦ 業務従事者の人選基準が適切・明確であり、業務遂行に最適な人材を安定的に供給するための体制が整っているか。	10
⑧ 業務従事前及び従事中において、品質の維持及び向上のための教育やフォローアップ体制が取られているか。	10
⑨ 業務従事予定者は、行政サービスに係る窓口業務の受付又は入力に関する経験があるか。	10
<b>(3) リスク管理体制</b>	
⑩ 個人情報の漏えい防止対策について、具体的な取組が提案されているか。また、苦情や事故発生時等の緊急時に対し、適切な対応体制となっているか。またBCP対策は整備されているか。	10
<b>E 準備業務の工程管理</b>	
⑪ 事業開始までに必要な具体的な作業や方策、スケジュールが示され、適切な内容となっているか。	20
<b>F コールセンター運営体制</b>	
<b>(1) 設備</b>	
⑫ 機能や信頼性等が充実しているか。	10
<b>(2) 運用体制</b>	
⑬ 想定入電数に対する回線数は適切か。また、想定を超える入電数があった場合の対応は適切か。	10
⑭ 各手続き担当課の業務負担が軽減され、問い合わせのワンストップ化が図られる内容となっているか。	10
⑮ F A Q が陳腐化しないような体制が図られているか。	5
<b>(3) セキュリティ対策等</b>	
⑯ セキュリティ対策や障害時対応等の内容が適切か。	5
<b>G 連携体制</b>	
⑰ オンラインサービス運営業務と専用ダイヤル運営の連携は適切で効果的な内容となっているか。	10
<b>H その他提案</b>	
⑱ 市民サービス向上や職員の業務負担軽減、DXの推進につながる提案となっているか。	15
<b>I 価格</b>	
⑲ (5点×2) - (5点×2×提案金額÷契約金額上限金額) ※ 5点を上限とする。小数点以下は四捨五入。	5
合計	200