

福岡市 郵便局における電子証明書更新等業務に係る運営支援業務委託 提案競技 評価表

各委員は、評価項目ごとに次の1～5の5段階で評価を行い、対応する数字を評価点の欄に記載する。

- 1 (不可) 募集要項に基づく提案がされていない、または要件を満たしていない
- 2 (可) 募集要項に基づく提案が一部されている
- 3 (普通) 募集要項に基づく提案がされている
- 4 (良) 募集要項に基づく提案がされており、かつ優れた(新しい)提案がされている
- 5 (優良) 募集要項に基づく提案がされており、かつ特に優れた(新しい)提案がされている

採点者名 _____

項目番号	項目	評価の視点	配点	評価点 (提案者番号)	
				①	②
1	事前研修	○座学研修の実施場所が示されており、交通アクセスが良く、研修に必要な空調設備等が整備されている場所で、実施に必要な時間及びスペースの確保が可能なものとなっているか。 ○事前研修の実施計画が具体的に示されており、郵便局員が業務開始時に必要な知識・スキルを十分に習得でき、かつ現実的なものとなっているか。	15		
2	予約システム	○システムの仕様や特徴が具体的に示されており、24時間いつでも予約できる点や、申請画面等がユーザーにとって分かりやすく、利便性に優れたものとなっているか。 ○予約枠や受付時間等の郵便局ごとの個別設定や予約情報の出力など、機能性に優れたものとなっているか。 ○不具合発生時の対応手順や復旧体制が具体的に示されており、適切なものとなっているか。 ○予約情報の管理は、個人情報保護や情報セキュリティに十分配慮したものとなっているか。	15		
3	ヘルプデスク コールセンター	○想定入電件数に対して人員数及び回線数は適切なものとなっているか。 ○開庁時間内の対応や折り返し対応などの運用体制が具体的に示されており、郵便局員や利用者からの問い合わせ等に対して、迅速かつ的確に回答できるものとなっているか。 ○対応実績をマニュアル等更新や業務改善に活用する仕組みが具体的に示されており、効果的かつサービスレベルの維持・向上に資するものとなっているか。 ○電話機器や通信回線の障害時の対応手順や復旧体制が具体的に示されており、適切なものとなっているか。 ○コールセンターにおける個人情報の取扱いは、個人情報保護や情報セキュリティに十分配慮したものとなっているか。	20		
4	運營業務	○本市や郵便局との予約情報・申請書データの伝達方法が具体的に示されており、効率的かつ誤送付や送付漏れを防止するための個人情報保護や情報セキュリティに十分配慮したものとなっているか。 ○本市との定例会や日報・月報の内容が具体的に示されており、適切なものとなっているか。 ○トラブル発生時の対応手順や報告体制が具体的に示されており、適切なものとなっているか。	20		
5	マニュアル・FAQ	○マニュアル等を更新する仕組みが具体的に示されており、形骸化せず継続的に更新するものとなっているか。 ○ヘルプデスク等の対応実績をもとにマニュアル等を反映するスピードや、郵便局員等への周知方法は効率的かつ適切なものとなっているか。	10		
6	機器調達・保守	○機器の仕様や特徴が具体的に示されており、機能性に優れ、調達機器の使用に際し、個人情報保護や情報セキュリティに十分配慮した仕組みが導入されているか。 ○不具合発生時の対応手順や保守体制が具体的に示されており、適切なものとなっているか。	15		
7	実施体制	○本事業の実施体制が具体的に示されており、全体管理責任者や業務責任者が明確に配置されており、役割が適切なものとなっているか。 ○繁閑の差に応じて柔軟に人員を調整したり、業務従事者の頻繁な入れ替えを避ける仕組みが具体的に示されており、適切なものとなっているか。 ○業務従事者の人選基準が具体的に示されており、適切なものとなっているか。 ○業務従事者に対する事前研修の実施計画が具体的に示されており、業務開始時に必要な知識・スキルを十分に習得でき、かつ現実的なものとなっているか。	20		
8	個人情報保護	○本事業全体に係る個人情報保護や情報セキュリティに関する体制や実施内容が具体的に示されており、業務内容ごとに最適化され、形骸化せず継続的に教育・指導するものとなっているか。 ○個人情報漏えい等のインシデント発生時の対応手順や報告体制が具体的に示されており、適切なものとなっているか。	15		
9	業務実績	直近5年間に官公庁からの業務委託の実績があり、本事業に活用できるノウハウがあるか。	5		
10	地域活性化	福岡市内に本店等主たる事務所が設置されていたり、地域貢献に取り組んでいるなど、地域活性化に寄与しているか。	5		
11	価格	必要経費は、網羅的に示されており、本事業の遂行に適切なものとなっているか。	5		
12	その他	本事業の目的である区役所窓口の混雑緩和や市民の利便性向上に寄与する提案となっているか。	5		