

審査項目	審査内容	配点
会社概要	本業務を行うにあたり、信用できる事業者である。	20
業務実績	窓口業務に関する実績があり、本業務全体に渡る業務実施のノウハウがある。	20
基本的な考え方	本業務の背景、目的及び課題を理解し、取り組む姿勢が積極的であり意欲がある。	20
実施体制	業務従事者（業務責任者及び副業務責任者を含む。以下同じ。）の人員数・配置・資格・業務経験等が本業務遂行の上で適切である。	65
	優れた業務従事者を確保するための施策をとっている。	10
業務品質	本市において業務を実施するにあたっての考え方、作業方法、手順役割分担等が具体的かつ的確であり、正確・迅速、公平・公正に事務を行うために有用である。 特に、来庁から手続き終了までの時間（呼び出しまでの待ち時間を含む）の短縮のための方策が具体的かつ的確であり有用である。	50
危機管理	ミスやクレームを予防するための対応策が適切である。	20
	認定事務手続きや認定結果に関する被保険者等からの相談や苦情に、的確かつ迅速に対応できる。また、対応しきれないトラブルが発生した場合、障害福祉課や各機関との連携をとることができる。	20
教育体制	業務従事者の業務スキルを向上させるための教育方法や研修体制が整備されている。	20
雇用体制	業務従事者の雇用環境等が整っており、人材の質の確保に寄与していると認められる。	5
	業務従事者の欠員等が生じた場合のバックアップ体制が整っている。	20
個人情報保護及び情報セキュリティ	個人情報保護や情報セキュリティに対する対策が適切である。	20
独自提案	専門的見地から提案された市民サービスの向上に寄与する取り組みが具体的かつ有用であると認められる。	20
見積額	見積額が最低である者に最高得点を付与し、他の提案者の得点は1位の価格（最低提案価格）との比率により次の計算式で算出する。 40点×全体の最低見積価格÷本事業の見積価格（小数点以下切捨て）	40
合 計		350