

審査評価項目・配点基準表

番号	評価分類	審査	目次	審査項目	評価ポイント	配点	最大点
1	事業者に関する項目		1 「実績」について	類似業務実績について示すこと。	・類似の業務を行った実績があるか ・実績が十分であるか（自治体規模や件数など） 【提出様式】 類似業務実績調書	(30点)：期待を大きく上回る (20点)：期待を上回る (15点)：期待どおりである (10点)：期待を下回る (0点)：期待を大きく下回る	30
2			2 「統括責任者」及び「現場管理責任者」について	「統括責任者」及び「現場管理責任者」について、これまでの業務経験等を踏まえ適任であることを示すこと。	・本業務に活かすことのできる知識、ノウハウ、経験、実績等を有しているか ・契約期間中にやむを得ず現場管理責任者を変更する場合のサービスレベル維持策について提案されているか 【提出様式】 業務従事者調書（統括責任者用）、業務従事者調書（現場管理責任者用）	(30点)：期待を大きく上回る (20点)：期待を上回る (15点)：期待どおりである (10点)：期待を下回る (0点)：期待を大きく下回る	30
3		書類審査	3 「業務一覧」に対する提案について	本業務の目的を踏まえた上で、実現可能な最大限の受託範囲を示すこと。 【仕様書関連箇所】 6業務内容-（1）準備期間：委託業務の実施に向けた準備及び業務改善提案-イ 「業務一覧」に対する提案	・本市の想定する委託業務にどのくらい対応可能か 【提出様式】 委託業務の受託可否一覧	<計算式> 対応比率に関する評価点（30点×対応比率） ※1点未満は切り上げ	30
4			4 本番移行スケジュール・引継ぎ計画策定について	本番移行スケジュール、引継ぎ計画について具体的に示すとともに、本市職員が具体的に関与することが必要となる作業工程・時期を示すこと。 【仕様書関連箇所】 6業務内容-（1）準備期間：委託業務の実施に向けた準備及び業務改善提案-ア 本番移行スケジュール・引継ぎ計画策定	・無理のないスケジュールとなっているか ・マイルストーンを考慮しているか ・引継ぎにおいて市職員の負担が軽減されるような工夫がされているか	(80点)：期待を大きく上回る (60点)：期待を上回る (40点)：期待どおりである (20点)：期待を下回る (0点)：期待を大きく下回る	80
5			5 実施体制について	本市の繁忙時期を考慮した業務実施体制案及び災害発生時の業務実施体制案を示すこと。 【仕様書関連箇所】 6業務内容-（1）準備期間：委託業務の実施に向けた準備及び業務改善提案-カ 業務実施体制の構築 13 実施体制等	・業務遂行のための十分な実施体制・人数が確保され、業務従事者の配置数・欠員時のサポート体制について具体的な提案がなされているか。 ・教育研修体制が整備されているか ・業務マニュアルの整備や活用、維持方法について具体的に提案がされているか ・災害発生時においても必要最低限の業務が可能となっているか	(80点)：期待を大きく上回る (60点)：期待を上回る (40点)：期待どおりである (20点)：期待を下回る (0点)：期待を大きく下回る	80
6			6 フロアデザイン・レイアウトの提案について	市と事業者の業務の切り分けを考慮した上で、効率的なフロアデザイン・レイアウト案を示すこと。 【仕様書関連箇所】 6業務内容-（1）準備期間：委託業務の実施に向けた準備及び業務改善提案-オ フロアデザイン・レイアウトの提案	・効率的なフロアデザインとなっているか ・段階的な本番移行が想定されている場合、移行段階にあわせてフロアデザイン・レイアウトを変更するなど、柔軟な提案がされているか 【提出様式】 フロアデザイン・レイアウト（任意様式）	(30点)：期待を大きく上回る (20点)：期待を上回る (15点)：期待どおりである (10点)：期待を下回る (0点)：期待を大きく下回る	30
7			7 効率的な窓口案内の実現について	限られたスペースで実現可能な窓口混雑解消策について示すこと。 住民異動件数が特に多くなる繁忙期における対策を示すこと。 【仕様書関連箇所】 9 効率的な窓口案内の実現	・窓口の待ち時間の短縮が図れるような創意工夫や先進的な取組が提案されているか ・住民異動件数が多い本市の特徴を踏まえた繁忙期対策が提案されているか ・市直営では思いつかないような創意工夫や提案がされているか	(100点)：期待を大きく上回る (75点)：期待を上回る (50点)：期待どおりである (25点)：期待を下回る (0点)：期待を大きく下回る	100
8			8 サービスレベルについて	本市が想定するKPIに対する追加・修正案及び各項目に対する具体的な数値目標案を示すこと。 【仕様書関連箇所】 6業務内容-（4）運用管理	・品質向上に向けたサービスレベルの設定に意欲があるか	(50点)：期待を大きく上回る (40点)：期待を上回る (25点)：期待どおりである (10点)：期待を下回る (0点)：期待を大きく下回る	50
9			9 フロア案内業務の実施について	らくらく窓口証明書交付サービスの運用・案内を含めた効率的な人員の配置案について示すこと。 【仕様書関連箇所】 6業務内容-（2）実施期間：委託業務の実施及び運営管理、継続的な見直し提案-イ フロア案内業務の実施	・効率的な人員配置案となっているか ・本市の繁忙時期を考慮した人員配置案となっているか	(30点)：期待を大きく上回る (20点)：期待を上回る (15点)：期待どおりである (10点)：期待を下回る (0点)：期待を大きく下回る	30
10	企画・技術提案に関する項目		10 AIチャットボットについて	AIチャットボットの機能、特長を示すとともに、導入、運用・保守の各工程における市と事業者の役割分担について示すこと。 【仕様書関連箇所】 6業務内容-（1）準備期間：委託業務の実施に向けた準備及び業務改善提案-エ AIチャットボットの導入 6業務内容-（2）実施期間：委託業務の実施及び運営管理、継続的な見直し提案-ウ AIチャットボットの本番稼働実施	・AIチャットボットの機能、特長が市民サービス向上に有用か ・本市との役割分担において、市職員の負担が軽減されるような提案となっているか ・サービス提供環境、利用環境、サービス機能、サービス運用・保守の要件が満たされているか	(50点)：期待を大きく上回る (40点)：期待を上回る (25点)：期待どおりである (10点)：期待を下回る (0点)：期待を大きく下回る	50

[illegible]