

【別表】

令和6年度小山市定額減税補足給付金(調整給付)給付事業業務委託に係る公募型プロポーザル評価基準

1. 評価項目及び評価内容

下記の評価項目及び評価内容に基づき採点する。

評価項目	評価の視点	配点	
業務実施計画評価			
業務実施スケジュール	着実に業務に着手し、履行するための計画の提案	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・業務は遅滞なく履行できる計画となっているか。</li> </ul>	10
コールセンター業務	コールセンターの受付体制の提案・最大回線数とその理由・業務実施体制と配置計画、成果指標・外国語対応策・受付数が急増した場合の対処法・その他の提案	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・発注者や事務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。</li> <li>・実現可能で信頼できる内容か。</li> </ul>	20
窓口業務	相談窓口の受付体制の提案・配置人数と実施体制・受付方法・外国語対応策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・実現可能で信頼できる内容か。</li> </ul>	15
事務センター業務	事務センターの受付体制の提案・業務実施体制と配置計画・各処理の処理期限・進捗管理の方法・誤支給防止策・その他の提案	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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の工夫が示されているか。</li> <li>・実現可能で信頼できる内容か。</li> </ul>	20
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・業務を停滞させることなく、必要な人材を確保するための手段や方策が示されているか。</li> <li>・実現可能で信頼できる内容か。</li> </ul>	15
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・具体的かつ実効性のある提案が示されているか。</li> <li>・実現可能で信頼できる内容か。</li> </ul>	15
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・発注者の要求に対し柔軟な対応は可能か。</li> <li>・実現可能で信頼できる内容か。</li> </ul>	10
価格評価			
提案に係る費用見積	仕様書に定める業務を実施する上で適正な見積内容及び妥当な見積価格となっているか。	10	
その他評価			
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	
独自提案	実効性のあるものにするため、市にとって有益な具体的かつ積極的な独自提案がされているか。	10	
地域貢献度	提案者の本店又は支店や再委託先が市内にあるか。	5	
合 計		140	

## 2. 評価の方法について

企画提案書等については、「1 評価項目及び評価内容」により総合的に評価するものとする。  
なお、評価項目ごとの採点は、以下の評価基準表に定める配点に乗じて行うこととする。

【採点基準表】

評価	基準	採点基準
5	特に優れている	配点×1.0
4	優れている	配点×0.8
3	標準	配点×0.6
2	やや劣っている	配点×0.4
1	劣っている	配点×0.2