

評価項目一覧＜提案要求事項＞

提案要求事項の分類		配点	提案要求事項(評価のポイント)	必須・任意の分類	提案書頁番号 ※事業者 記入欄
大項目	中項目				
1 業務の実施方針等					
	1.1 本事業における基本方針	20	・本事業の趣旨・目的を理解しているか ・本事業における提案事業者の基本方針等が適切に示されているか	必須	
	1.2 基本方針の具体性	20	・基本方針等と業務計画(プロジェクト管理)・実施体制などの提案内容との整合性が取れているか	必須	
	1.3 類似業務の実績	10	・マイナンバー通知カードまたはマイナンバーカードに係る申請受付、交付、問い合わせ対応等に係る業務、もしくは自治体等の窓口業務について、豊富で幅広い受託運用実績があるか	任意	
	配点小計	50			
2 実施計画					
	2.1 開設準備業務	10	・具体的かつ実現可能性の高い計画となっているか、本業務を円滑に実施するためのプロジェクト管理の手法について明確かつ適切に示されているか ・契約締結から運用開始までの間の業務実施に向けたスケジュール(準備工程、所要期間、調整項目等)について明確かつ適切に示されているか	必須	
		10	・業務遂行に合理的かつ個人情報への配慮がなされたレイアウト案となっているか ・業務量の増減に対応できるレイアウトとなっているか	必須	
		10	・業務遂行に十分な什器・設備、通信環境等が十分に検討され、確保の見込みがあるか	必須	
	2.2 情報セキュリティ対策について	20	・各サテライトにおいて、書類等の管理方法や職員・市民の導線が十分に検討され、セキュリティを高めるための必要な設備や堅固なセキュリティ管理体制があるか ・使用するPC等の情報機器に情報漏えい防止対策が講じられているか ・ISMS/ISO27001の認定・認証又はこれと同等以上の仕組みが整備されているか	必須	
	配点小計	50			
3. 実施体制					
	3.1 実施体制	20	・本業務を運営するための組織・体制が明確かつ適切に示されているか ・本業務全体を遅滞なく的確に遂行するために過不足のない組織・体制となっているか	必須	
		20	・責任者・副責任者の配置人数、職務履歴が明確かつ適切に示されているか ・責任者・副責任者に同様の業務での管理者としての経験(職務履歴)や十分なマネジメント能力があるか	必須	
		20	・業務の繁閑に応じた適正かつ柔軟な要員配置の考え方及びその具体的な手法が明確かつ適切に示されているか	必須	
	3.2 要員の確保	10	・要員の採用方針・採用計画が明確かつ適切に示されているか ・要員確保の手法が確実かつ実現性が高いか	必須	
		10	・要員の採用・人選にあたって、本業務の内容・特性を踏まえたものとなっているか ・要員に欠員が生じた時に補充する体制が取られているか	必須	
		10	・要員の確保に当たって、神戸市域における雇用増に貢献するような内容が含まれているか	任意	
	3.3 要員の研修・育成	20	・要員の研修・育成計画が明確かつ適切に示されているか ・業務水準の維持、ノウハウの継承が可能な育成計画となっているか	必須	
		20	・業務従事者に対するセキュリティ教育等、コンプライアンスに関する教育について、具体的な手法が明確かつ適切に示されているか	必須	
	配点小計	130			
4. 業務運営					
	4.1 コールセンター業務	20	・予約受付のみならず、カードの進捗管理や全般の問合せに対応する必要があるため、十分な業務実績があるか ・事業場において、必要なセキュリティ対策が検討されているか	必須	
	4.1 サテライト業務(申請受付・交付補助)	10	・申請時来庁方式を理解した上で、業務量に応じた実施方法を示しているか	必須	
		10	・本市職員との連携のための内容・方法が明確かつ適切に示されているか ・一連の手続きを迅速に終えることができる工夫がなされているか	必須	
	4.2 出張による申請受付業務	10	・地域特性等を分析した上で、効果的な出張申請を企画し、各サテライトの業務量を見極めて柔軟に要員を調達できる工夫があるか	必須	
		10	・書類等の運搬・管理に係るセキュリティ対策が検討されているか ・業務実施上のトラブル・アクシデントの影響を最小限度に抑える工夫がなされているか	必須	
	4.3 臨時窓口運営業務(申請受付・交付補助)	10	・申請時来庁方式を理解した上で、業務量に応じた実施方法を示しているか	必須	
		10	・本市職員との連携のための内容・方法が明確かつ適切に示されているか ・一連の手続きを迅速に終えることができる工夫がなされているか	必須	
	4.1 事務センター業務	20	・カードの受入れから交付窓口への送達、交付通知書の発送を、適切な期間で滞りなく行える手順が示されているか	必須	
	4.3 的確な業務執行及び進捗管理	10	・「予約・交付システム」を用いた申請から交付に至るまでの進捗状況を適切に把握管理・分析するための具体的な手法が明確かつ適切に示されているか	必須	
	4.4 利活用策の普及啓発	10	・マイナンバーカードの新たな利活用策(健康保険証利用等)について、窓口で常に最新で正確な情報提供ができるよう、工夫がなされているか	必須	
	4.5 複数か所サテライト運営における一体的かつ効率的な連携策	10	・サテライト間の連携体制など、一体的かつ効率的な連携のための具体的な手法が明確かつ適切に示されているか	必須	
	4.6 広報	10	・サテライトの認知を高めたり、マイナンバーカードの取得を促すための効果的な広報策の提案があるか	必須	
	4.7 その他	10	・契約満了後に別事業者へ引継ぎを行う場合に、サービスの質を低下させないための引継ぎ方法の工夫が示されているか	任意	
	配点小計	150			
5. 災害対応					
	5.1 業務継続計画	10	・契約期間中に災害、感染症等公衆衛生にかかわる緊急事態において、業務量が増減した場合の委託料の見直し提案の手法についての記載があるか ・提案内容は、合理的な計算方法となっているか	必須	
	配点小計	10			
6. 追加提案等					
	6.1 サービスレベル水準の評価手法	10	・サービスレベル水準の評価指標に対する考え方及びその指標の検証と見直しについての考え方が適切かつ明確であるか	必須	
	6.2 追加提案	10	・提案内容が本業務を遂行する上で優れた提案であり、かつ実現可能性が高いものか	任意	
	6.3 女性活躍推進の資格取得	10	①えるぼし・プラチナえるぼし、②ミモザの認定のうち、両方を満たしていれば10点、片方を満たしていれば5点	任意	
	配点小計	30			
	技術点小計	420			
	加算項目	60	応募者が「本店を市内に有する者(地元企業)」60点、「支社・営業所等(準地元)」40点である場合に加算	任意	
	技術点合計	480			