

評価基準

項目及び配点は以下のとおりとし、選定委員会委員により評価を行い、委員全員の審査評価点総数が6割に満たない場合は、失格とする。

審査項目	内容	評価の視点	配点	評価点
① 実施スケジュール	着実に履行するための計画の提案	<ul style="list-style-type: none"> ・本業務を確実に遂行するための十分な体制が確保されているか ・業務内容や工程等が具体的に示され、実行可能なスケジュールとなっているか ・迅速に給付を開始することができているか 	15	
② コールセンター業務	業務実施体制と配置計画 外国語対応策 苦情等への対処	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・町民が安心して問合せ等ができるよう、迅速かつ丁寧な対応ができる体制となっているか 	15	
③ 印刷発送業務	業務実施体制 誤発送等の防止策	<ul style="list-style-type: none"> ・発送業務を迅速かつ正確に行うことができるか ・誤印字、誤封入を防ぐ手段が講じられているか 	10	
④ 事務処理業務	業務実施体制と配置計画 進捗管理の方法 誤支給の防止策	<ul style="list-style-type: none"> ・申請が多い時期の受付、審査から振込データ作成までの処理が遅延なく実施できる体制がとられているか ・確認書等の審査、登録誤りを防ぐための手段が講じられているか 	15	
⑤ 従事者の確保・育成	業務の品質の維持・向上のための体制、方策	<ul style="list-style-type: none"> ・業務に必要な人員確保の体制、方策がとられているか ・従事者が事業内容を十分に理解し、町民への対応を行うための研修等のサポート体制ができているか 	5	
⑥ 情報セキュリティ対策	情報漏洩対策	<ul style="list-style-type: none"> ・情報漏洩を防ぐための手段が講じられているか ・実現可能で信頼できる内容か 	10	
⑦ 実績の豊富さ		<ul style="list-style-type: none"> ・他自治体等での類似業務の実績が豊富か 	5	
⑧ 企画力、独自提案		<ul style="list-style-type: none"> ・事業者独自の提案がされており、その内容が優れているか ・事業の実施により有効と思われる独自の提案があるか 	10	
⑨ 業務内容と見積金額に整合性、経済性が認められ、その額は合理的かつ妥当なものか。			15	
合計			100	