

那珂川市市民課窓口業務等委託に係る公募型プロポーザル審査基準

1 審査方法

審査は、企画提案書等提出書類の書類審査（1次審査）および企画提案書に基づくプレゼンテーション（2次審査）により行うこととし、1次審査および2次審査において、予算限度額内の見積価格で提案した者のうち、「2 評価基準」に基づき評価し、総評価点が最も高い提案者を候補者として選定する。この場合、総評価点が、「2 評価基準（3）最低基準点」に規定する数値に満たない者は候補者から除くこととする。

なお、最高得点者が複数となった場合には、見積価格がより安価である者を候補者として選定し、当該見積価格も同額である場合には、くじ引きにより候補者として選定する。

（1）書類審査（1次審査）

企画提案書等の提出書類において1次審査を行い、上位4者を選定する。ただし、提案者が4者以下のときは、1次審査は実施せず、2次審査のみ行う。

（2）提案プレゼンテーション（2次審査）

1次審査にて選定された者の提案プレゼンテーションにおいて2次審査を行い、上位1者を選定する。

2 評価基準

別表「那珂川市市民課窓口業務等委託評価基準表」に基づき、提案者ごとの評価点を算出し、各委員の評価点の総合計を総評価点（提案評価点+コスト評価点）とする。

（1）提案評価点

1次審査：評価項目（項番23のコスト評価及び項番25のプレゼンテーションは除く。）の配点は、20点、10点、または5点のいずれかとし、提案評価点は最高で900点（180点×5人）とする。

2次審査：評価項目（項番23のコスト評価は除く。）の配点は、20点、10点、または5点のいずれかとし、提案評価点は最高で1,000点（200点×5人）とする。

（2）コスト評価点

別表「那珂川市市民課窓口業務等委託評価基準表」における項番23のコスト評価点は、以下の方法で算出する。コスト評価点は最高で100点（20点×5人）とする。

$$(\text{最低価格提案事業者の価格}) \div (\text{当該提案事業者の価格}) \times 20$$

（3）最低基準点

1次審査：総評価点の最高得点1,000点の6割にあたる600点を最低基準点とする。

2次審査：総評価点の最高得点1,100点の6割にあたる660点を最低基準点とする。

那珂川市市民課窓口業務等委託評価基準表（別表）

項番	評価項目		評価内容（提案書記載事項）	配点
(1) 業務理解度及び業務実績				
1	業務理解度	窓口業務等の精度度	・自治体の窓口業務委託事業に関する基本的な方針や考え方	5
2		当市の窓口業務への理解	・当市の窓口業務委託事業に対する認識と分析を踏まえた提案企画のテーマやコンセプト	10
3	業務実績	窓口業務の受託実績	・令和３年度から令和８年９月末時点での窓口業務の受託実績数	5
4		総合窓口の受託実績	・令和３年度から令和８年９月末時点での総合窓口業務の受託実績数	5
(2) 業務体制				
5	業務管理体制	業務体制	・品質、納期を保証するための業務体制	10
6		管理責任者	・管理責任者の役割と選定方針および育成方法	5
7	業務従事者雇用	採用基準	・業務従事者雇用時の採用における提案者の考え方、取り組み	5
8		人材確保	・業務従事者としての基本的事項を備えた人材確保のための取り組み	5
9	業務従事者教育	教育体制	・業務知識や技術の教育体制	10
10		知識教育	・本業務に係る法令等に対する教育体制	5
11		人材教育	・接遇や個人情報保護に対する教育体制	5
12	準備期間	準備期間	・契約締結から業務開始までの準備等の取り組み	10
13	業務遂行体制	トラブル回避における取り組み	・苦情等のトラブルや業務ミスに対する改善策への取り組み	10
14		欠員補充体制	・欠員が生じた場合の対応	5
15		疑義が生じた場合の対応	・事務処理に疑義が生じた場合の対応	10
16		業務水準の確保	・安定した住民サービス提供のために必要となる、正確性の確保と事務の効率化に対する取り組み	10
17		当市における正確性の確保	・当市の業務を正確に把握するための取り組み	5
18		業務マニュアル	・業務マニュアルを作成するための取り組み	10
19		目標とするサービスレベル	・提案者が考える目標とする本業務のサービスレベル	10

	(3) 個人情報管理			
20	個人情報管理	プライバシーマーク等の取得状況	・プライバシーマークおよび ISO/IEC27001 (ISMS) の認証取得の有無および更新回数	5
21		個人情報保護対策	・当市での業務遂行における個人情報保護の対策	5
22		セキュリティ対策	・その他個人情報保護に対する提案者の取り組み	10
	(4.5) コスト、その他			
23	コスト	コスト評価	・見積書価格の評価	20
24	その他	特筆事項	・本業務の仕様に定める内容以外で、当市の市民サービス向上や業務効率化に寄与する提案者の取り組み	20
	(6) プレゼンテーション			
25	プレゼンテーション		・提案内容の説明、質疑応答	20

※書類審査（1次審査）においては、項番 25 を評価対象から除く。