

別添2-1(採点基準)「第1次選考(基本事項・業務実施体制)」

評価項目	評価の視点		配点
基本事項	仕様書内容チェック	仕様書の全ての項目を不足なく提案しているか。	30
業務実施体制	業務実績	令和5年4月1日以降、人口15万人以上(当該業務履行時点で公表されていた推計人口)の地方自治体において、以下に掲げるマイナンバーカード手続き事務を1年以上履行した実績があるか。 ①窓口案内業務(受付案内):実績があれば10点、3自治体以上の場合は10点加算	20
		②記載窓口対応業務(申請・交付・電子証明書更新等):実績があれば10点、3自治体以上の場合は10点加算	20
		③出張申請サポート業務:実績があれば10点、3自治体以上の場合は10点加算	20
		④電話対応業務:実績があれば10点、3自治体以上の場合は10点加算	20
		⑤カード進捗管理業務:実績があれば10点、3自治体以上の場合は10点加算	20
	業務運営体制	本業務における業務管理者(1名)及び業務副管理者(最大2名)に個人情報やマイナンバーカードに関する十分な経験・知識はあるか。 ①本業務と同等の業務において、業務管理者及び業務副管理者と同等の役職に従事した経験年数が合計3年以上:1名につき5点	15
		②マイナンバー実務検定 1級:1名につき5点、2級:1名につき3点	15
		③個人情報保護実務検定 1級:1名につき5点、2級:1名につき3点	15

合計 175

別添 2-2 (採点基準)「第2次選考(価格)」

① 価格点と見積額の配点分布

価格点	0点		100点	175点	225点	300点	
	A	B	C	D	E		F
見積額(万円)	9,740	9,640	9,540	9,440	9,340		

② 価格点の算出方法

区分	見積額	評価点(※)	例
A	9,750万円以下 9,740万円超	0点	9,750万 0点
B	9,740万円以下 9,640万円超	$100 \text{点} \times (9,740 \text{万} - \text{見積額}) / (9,740 \text{万} - 9,640 \text{万})$	9,740万 0点 9,650万 90点
C	9,640万円以下 9,540万円超	$100 \text{点} + (175 \text{点} - 100 \text{点}) \times (9,640 \text{万} - \text{見積額}) / (9,640 \text{万} - 9,540 \text{万})$	9,640万 100点 9,550万 168点
D	9,540万円以下 9,440万円超	$175 \text{点} + (225 \text{点} - 175 \text{点}) \times (9,540 \text{万} - \text{見積額}) / (9,540 \text{万} - 9,440 \text{万})$	9,540万 175点 9,450万 220点
E	9,440万円以下 9,340万円超	$225 \text{点} + (300 \text{点} - 225 \text{点}) \times (9,440 \text{万} - \text{見積額}) / (9,440 \text{万} - 9,340 \text{万})$	9,440万 225点 9,350万 298点
F	9,340万円以下	300点	9,340万 300点

※整数未満の端数が生じた場合は、小数点以下第1位を四捨五入する

評価項目		評価の視点		配点
基本的事項	実施方針(取組方針)	本市の現状、業務の趣旨及び課題・目的(大量更新対応/交付率UP/運営体制改善等)を的確に把握した提案となっているか		7
		提案が本市の目的達成につながる実現性が高いものとなっているか		7
	企画提案書の構成	難解な表現を多用せず、簡潔明瞭にまとめられているか。		5
		図表等を用いたわかりやすい提案書になっているか。		5
		国のマイナンバー制度の施策展開や他市事例を踏まえた業務改善が期待できる提案か。		5
		更新者の急増に対して、市民サービスの低下を招かないための効果的な提案か。		5
業務実施体制	良質なサービス提供	市民からの信頼を損なわないサービスの提供が行われる内容であるか。		5
	サービス水準の指標・検証・分析	サービス水準の達成・維持・向上や業務の検証、報告、分析方法と見直しについての考え方が具体的に示されているか。		5
	人員体制	仕様を満たし業務を円滑かつ安定的に実施できる人員体制について具体的に記載されているか。		5
		仕様を満たした管理責任者及び従事者の配置、人員ストック等について具体的に示されているか		5
		管理責任者又は副責任者の常駐等自社内での指揮命令系統が明確に示されているか。		5
		突発的な欠員に関する対応や窓口の繁閑に柔軟に対応できる配置を想定しているか。		5
	研修体制	管理責任者及び副責任者以外の本業務従事者についても仕様を満たし、同種・類似業務経験者等の配置が見込めているか。		5
委託開始前、委託期間中を通して接遇態度や業務に関する法律、スキルの維持向上を考慮した研修計画を立案しているか。			3	
委託開始前、委託期間中を通して本庁業務および庁外業務(出張申請等)いずれにも対応できる従事者を育成する研修計画を立案しているか。			3	
		管理責任者のマネジメント研修の取り組みは充分か。		3
スケジュール	業務設計・準備体制	運用開始に向けた準備については具体的な検討がされており、実現可能な計画となっているか。また、本業務の目的達成に向けた年間計画を適切に立案しているか。		5
		業務開始までの期間、業務体制について具体的に提示されているか。		5
業務分担・業務運営	本市との連携	業務を円滑に遂行するための業務設計を行い、本市との業務分担が適切に提案されているか。またその内容がわかりやすく提示(フロー図等)されているか。		7
		本市との円滑な連携を行う取組や工夫が示されているか。		7
	窓口運営について	臨時窓口も活用した上で、想定受付件数の対応を効率的かつ正確に実施することが可能な提案となっているか。		7
	データでの連携	マイナンバーカードの進捗管理について、本市と受託者の間でCSV等の加工可能で汎用的なデータ形式での連携が可能か。また、効率的かつ安全に実施できる提案となっているか。		5
	出張申請について	出張申請について、安全かつ効果的な実施が期待できる提案か。		5
		出張申請について、認知が高まるよう、分かりやすく効果的な広報の手法が示されているか。		5
業務効率化のための取組み	市民サービスの向上・運営業務の効率化・交付率向上策	マイナンバーカードの普及・交付率向上につながる提案が示されているか。		6
		実現可能な内容で業務を的確に短時間でこなせる工夫がみられるか。		6
	民間ノウハウの活用	広報戦略をはじめ各業務において民間のノウハウを活かした取り組みや市民サービスの向上について具体的に取組み方法が提案されているか。		6
業務引継ぎ等	業務引継ぎ等	現受託者からの業務引継ぎについての考え方が示されているか。また実現可能な計画を立案しているか		3
		次期受注者等への業務引継ぎを円滑に進めることのできる工夫があるか。		3
		事業で得られた知見やノウハウが、本市の業務運営に蓄積される工夫がなされているか。		3
リスク管理	個人情報の適切な管理体制	法令遵守や個人情報保護に対する認識やその漏えい防止策等について、安全かつ具体的に取組む方法が示されているか。		5
		取り扱う個人情報の重大性を認識し、保護の方策を講じられているか。		5
	危機管理体制	トラブルの未然防止策や、業務遂行上発生した苦情やトラブルへの対応について初期対応から解決まで、具体的な対応策を示しているか。		5
		運営拠点が近畿圏にあるなど、トラブルに対して迅速に対応できる体制があるか。		5
		起り得る危機やトラブルが十分予見できているか。		5
その他自由提案	自由提案	仕様書に規定のある内容以外で、事業の目的に沿った市民サービスの向上に資する提案が示されているか(見積金額の範囲内の提案であること)		7
		実現性のある提案となっているか。		7
プレゼンテーション	プレゼンテーション・加点評価	説明は分かりやすいものか。		3
		質疑応答の対応は適切か。		3
		提出済み書類とプレゼンテーションに内容の矛盾はないか。		3
		実施意欲が感じられるか。		3
		提案・プレゼンテーションを含め加点評価があるか。		3