高砂市マイナンバーカード関連窓口業務委託に係る公募型プロポーザル

評価要領

令和８年度

高砂市　市民部　市民窓口課

この要領は、高砂市マイナンバーカード関連窓口業務委託（以下「本業務」という。）の優先交渉権者を選定する評価の実施について、必要な事項を定める。

１　評価手順

選定委員会の委員は、企画提案書等及びプレゼンテーションの内容に対して、【表１】審査基準表の各評価項目について、各委員が評価採点を行う。全委員の採点を合計して平均点（平均点に端数が生じた場合は、その端数を切り捨てるものとする。）を算出し、これに【表２】「価格評価の審査基準」の点数を加えたものを評価点とする。評価点が最も高い事業者を優先交渉権者として決定する。

※審査の結果、選定委員の【表１】審査基準表の各評価項目の合計（２１０点×選定委員の人数）の平均点と【表２】「価格評価の審査基準」の点数を加えた評価点が６割以上に達しなかったときは選定しない。

２　最高評価点が同点だった場合

最高得点の評価提案者が複数あった場合には、評価項目「２．電話、窓口、事務業務の体制・運営・レイアウト」の点数が最も高いものを優先交渉権者とします。ただし、当該項目も同点の場合は、委託料の総額が最も安価なものを優先交渉権者とします。

【表１】審査基準表

評価項目	評価視点	得点
１． 事業の計画策定・基本方針等	・ 令和９、１０、１１年度の計画が適切か。 ・ 本業務を理解した基本方針が示されているか。 ・ 業務全体を通じて、個人情報を漏えいさせないためのセキュリティ対策が徹底されているか。 ・ 必要人数の従事者を常に確保できる体制構築がされているか。 ・ 従事者の研修及び育成計画が明確に定められているか。 ・ 各業務において、事故・事務ミス防止並びに事故・事務ミスが発生した場合の対応及び改善策の検討体制が示されており、適切で工夫されているか。	60
２． 電話、窓口、事務業務の体制･運営･レイアウト	・ 詳細な業務フローが示されており、迅速な交付・更新ができる工夫がされているか。 ・ 窓口の混雑状況によって受付窓口数の調整ができ、円滑な運営ができる体制となっているか。 ・ 窓口･電話におけるトラブル時の対応なども含め市民への窓口サービスは高いものとなっているか。 ・ マイナンバーカードの交付前設定業務、発送準備、電話対応等の業務が効率的に行える体制を構築できているか。 ・ 電話対応業務の提案内容は、具体的で、市民にとって満足度の高い提案となっているか。 ・ 来庁から退庁までの一連の手続が円滑に進められるよう従事者と市職員との連携に工夫がされているか。 ・ 窓口は、個人情報への配慮がなされたレイアウトになっているか。 ・ 履行期間満了時に、本市に対して円滑に業務が引き継げる提案となっているか。	85
３． 出張申請会場の選定・実施回数・集客･実施体制･宣伝	・ 選定場所や実施回数は、集客が見込め効果的であるか。 ・ 会場のレイアウトは、市民が興味を引くようなものとしているか。 ・ 市民がスムーズに手続を行える体制になっているか。 ・ 広報・ＰＲ活動、出張先の開拓は、効果的な実施が期待できるか。申請会場に足を運んでもらえるように宣伝を十分に実施しているか。	35
４． 業務継続計画	・ 災害発生時（感染症等公衆衛生に係る緊急事態、停電等の緊急時も含む。）の業務継続について、具体的に示されているか。	5
５． その他提案事項	・ 独自の提案事項は、職員の負担軽減が図れたり、効率的で効果的な運用につながったり、市民満足度を上げたりする内容か。	5
６． 提案者について	・ 業務管理者に特定個人情報取扱業務のマネジメント能力があるか。 ・ プレゼンテーションは、分かりやすいか。	20

【表２】価格評価の審査基準

見積額	配点
見積限度額を超えた場合	失格
見積限度額と同額	２
見積限度額の９０％以上１００％未満	４
見積限度額の８５％以上９０％未満	６
見積限度額の８０％以上８５％未満	８
見積限度額の８０％未満	１０