

堺スマート事務オフィス運営業務 審査基準

1. 審査方法

- (1) 各委員は、企画提案書（見積書を含む）の内容について、下記の基準に基づき事業者ごとに採点を行う。
- (2) 評価点にウェイトを乗じたものを項目点とする。項目点の合計を得点とし、得点の満点は200点である。
- (3) 各委員の得点を合計し、その合計得点が最も高い1者を最優秀提案者として選定する。

- ・ただし、全項目における全委員の得点の平均が120点未満である場合や評価項目1～12における全委員の得点の平均が96点未満である場合は、最優秀提案者として選定しない。
- ・合計得点が同点の場合は、評価項目2～7の項目点の合計が最も高い事業者を上位とする。また、評価項目2～7の項目点の合計も同点の場合は、全委員の択一投票により決定する。

2. 評価基準

評価項目	配点	評価点	ウェイト	項目点
<b>1 業務目的及び業務内容への理解・姿勢</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>・本業務の背景や目的を理解し、これに合致した提案内容となっているか。</li> <li>・本業務に対する意欲や積極的な姿勢が示された提案となっているか。</li> <li>・契約期間中における、業務効率化（DX・BPR）及び堺スマート事務オフィスの運営手法（BPO）について、中長期的な視点から具体性、実現可能性のあるビジョンが示されているか。</li> </ul>	<b>10点</b>	非常に優れている 優れている 普通である やや劣っている 劣っている	<b>2</b>	<b>点</b>
<b>2 業務体制</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>・本業務における体制の確保に関する基本方針や計画、採用手法が記載され、業務を適切かつ効率的、効果的に遂行することができる十分な実施体制となっているか。また、経営状況は良好であるか。</li> <li>・オフィス従事者の人選基準が、本業務の円滑な遂行のために十分な職務実績、スキル、マネジメント能力（オペレーターを除く）を有するものとなっているか。</li> <li>・研修や人材確保の方法が業務水準の維持・向上やノウハウの継承、欠員発生時の対応など本業務を安定的に運用するために必要なものとなっているか。</li> <li>・円滑に業務を実施するために機能性・安全性の高い執務環境となっているか。</li> <li>・重大なトラブル等が発生した緊急時において、適切な対応が可能なバックアップ体制となっているか。</li> <li>・業務の繁閑や欠員、業務量の拡大に対応できる要員配置の考え方は現実的であり、適切な業務履行を実現可能なものとなっているか。また、官公庁や民間企業等（特に都道府県や政令指定都市）における同種又は類似業務の受託実績等を踏まえ、これらの事例における業務従事者の業務スキル等の維持・向上に関する取組や、離職率・定着率等の改善に向けた取組を踏まえた提案がなされ、実現可能性や有効性のあるものとなっているか。</li> </ul>	<b>15点</b>	非常に優れている 優れている 普通である やや劣っている 劣っている	<b>3</b>	<b>点</b>
<b>3 堺スマート事務オフィスの運営</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>・具体的かつ現実的なスケジュールや業務の進め方が示され、本業務の適切かつ効率的、効果的な遂行が図られる業務計画とプロジェクト管理手法となっているか。</li> </ul>	<b>15点</b>	非常に優れている 優れている 普通である やや劣っている 劣っている	<b>3</b>	<b>点</b>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務運営に関する市との連携や個別業務の処理状況の共有に関する方法について、効率的・効果的な手法が具体的に示されているか。</li> </ul>					
<b>4 個別業務の運営</b>						
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個別業務の内容を理解し、適切かつ効率的、効果的に個別業務を運営できる業務計画、スケジュール、運用体制となっているか。</li> <li>・仕様書で定める運用開始時期と異なる開始時期を提案する場合は、現実的かつ効率的、効果的な提案となっているか。</li> <li>・個別業務計画書及び作業マニュアル等の作成にあたり、どのように業務効率化やコスト削減に関する見直しを進めるか、その考え方や具体的な取組、工夫が示され、実現可能性や有効性があるものとなっているか。</li> </ul>	<b>15 点</b>	非常に優れている 優れている 普通である やや劣っている 劣っている	5 点 4 点 3 点 2 点 1 点	<b>3</b>	<b>点</b>
<b>5 問合せ対応（コールセンターの運営）</b>						
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個別業務に関する各種問合せや苦情等への対応について、計画や手法、設備環境等が適切なものとなっているか。</li> <li>・業務マニュアルやFAQの作成、本市へのエスカレーションの方法などが具体的に記載され、業務を適切かつ効率的、効果的に遂行することができる内容となっているか。</li> <li>・電話対応状況を分析するため、受電回数、コール数、平均応答時間などの記録機能を十分に有しているか。</li> <li>・業務負担の削減や住民の利便性向上に繋がる工夫や取組は実現可能性や有効性のあるものとなっているか。 特に問合せが集中する期間における回線数増加や問合せ対応時間の拡充等といった、コールセンター業務における住民の利便性の向上に繋がる工夫がある場合には、これらが具体的に記載されているか。</li> </ul>	<b>15 点</b>	非常に優れている 優れている 普通である やや劣っている 劣っている	5 点 4 点 3 点 2 点 1 点	<b>3</b>	<b>点</b>
<b>6 BPR の推進</b>						
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・効率的な運営及び住民サービス向上のための継続的な業務改善についての基本的な方針・計画・手法・本市との連携方法等は、確実性と有効性のあるものとなっているか。また、官公庁や民間企業等（特に都道府県や政令指定都市）において、過去に同種又は類似の業務を実施している場合には、これらの実績を踏まえた提案がなされ、実現可能性や有効性のあるものとなっているか。</li> <li>・仕様書 第 3 章 2 品質管理項目の要求水準で求める業務量の削減の着実な推進について、削減実績を測る KPI の設定など、業務の進捗状況をモニタリングできる環境をどのように整えるかの提案が具体的に示され、有用性があるものとなっているか。</li> <li>・個別業務における新たな業務の発生や法制度の改正、個別業務において将来的に検討する必要がある事項等に関する新たな業務スキームの企画・設計等に対応するためのノウハウや組織体制が具体的に示され、実現可能性や有効性の高いものとなっているか。</li> <li>・現時点で本業務の対象となっている個別業務について、提案されている業務改善手法が、それぞれの業務フロー等を踏まえ、具体的かつ実現可能性、有効性が高いものとなっているか。また、現時点で提案者が可能と考える具体的な業務改善策は実効性があり、業務量の削減や住民サービスの向上に関して効果的なものとなっているか。</li> </ul>	<b>20 点</b>	非常に優れている 優れている 普通である やや劣っている 劣っている	5 点 4 点 3 点 2 点 1 点	<b>4</b>	<b>点</b>
<b>7 追加候補業務についての提案</b>						

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新規業務の選定・追加に関する方針や計画、追加候補業務の現状分析及び業務改善策の検討、効果試算、本市との連携等の手法などが具体的に示され、確実性と有効性のあるものとなっているか。</li> <li>・追加候補業務の現状分析や業務改善提案について、分析結果等のアウトカムイメージが具体的に示され、有用性があるものとなっているか。</li> <li>・業務拡大に向けた事務局リソースの有効活用や余剰リソースの創出に関する考え方、具体的な取組や工夫が記載され、実現可能性や有効性のあるものとなっているか。</li> <li>・本市が実施する行政サービスを踏まえ、現時点で提案者が追加した場合の効果が大きいとする業務が、具体的に示され、実現可能性や有効性のあるものとなっているか。</li> </ul>	20点	非常に優れている 優れている 普通である やや劣っている 劣っている	5点 4点 3点 2点 1点	4	点
<b>8 業務の引継ぎ</b>						
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・契約期間の終了、業務の市への返還等により業務の実施主体が変更となる場合に、サービスの質を低下させないための引継ぎ方法等が確実性・実効性の高いものとなっているか。</li> <li>・本市へ業務を返還する場合において業務の継続性を確実に確保できる提案となっているか。</li> </ul>	15点	非常に優れている 優れている 普通である やや劣っている 劣っている	5点 4点 3点 2点 1点	3	点
<b>9 品質管理</b>						
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本市が求める管理すべき項目及び要求水準を満たす提案があり、具体的な測定方法や測定対象、目標の達成に向けた取組が示され、確実性と有効性があるものとなっているか。</li> <li>・仕様書に記載する水準以上の指標や SLA(Service Level Agreement)など品質保証に資する提案があるか。また、その水準等は適切であり、目標の達成に向けた取組が具体的に示され、確実性と有効性があるものとなっているか。</li> </ul>	5点	非常に優れている 優れている 普通である やや劣っている 劣っている	5点 4点 3点 2点 1点	1	点
<b>10 守秘義務、情報セキュリティ対策、危機管理対策</b>						
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・守秘義務の徹底や危機管理対策、情報セキュリティ対策について、確実性と実効性の高いものとなっているか。</li> <li>・事務処理のミスを防止するための取組が確実性と実効性の高いものとなっているか。</li> <li>・情報セキュリティ対策に関して、監視カメラの設置や入退室管理設備だけでなく、更なる厳格な設備などの設備面の対策がとられているか。</li> <li>・守秘義務、情報セキュリティ対策、危機管理対策に関して、外部機関による認証等で取得しているものがあるか。</li> </ul>	5点	非常に優れている 優れている 普通である やや劣っている 劣っている	5点 4点 3点 2点 1点	1	点
<b>11 過去の実績</b>						
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和3年4月1日以降に官公庁や民間企業等（特に都道府県や政令指定都市）における同種又は類似の業務受託の実績があり、本業務全体に活用できる業務実施のノウハウ等があるか。</li> <li>・過去の実績において、本業務でも活用することが見込まれる業務改善がなされているか。</li> </ul>	10点	非常に優れている 優れている 普通である やや劣っている 劣っている	5点 4点 3点 2点 1点	2	点
<b>12 独自提案</b>						
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・仕様書に記載されている内容のほか、住民サービスの維持・向上や本市事業の費用対効果及び有効性の向上に資する事業見直し、持続可能な市政運営の確保等に資する独自の提案や他市実績、ノウハウが示されているか。</li> <li>・また、上記の見直し等の検討に間接的に寄与する取組が具体的に示され、有用性のあるものとなっているか。</li> </ul>	15点	非常に優れている 優れている 普通である やや劣っている 劣っている	5点 4点 3点 2点 1点	3	点

13 費用				
	採点方法は右欄のとおり。	40点	全事業者の最低見積額/評価する事業者の見積額×40（小数点第一位で四捨五入）	点
得点		200点		点