

## 落札者決定基準

評価項目		配点	仕様書項番	評価観点	必須/任意の区分	評価				
						5	4	2	1	0
大項目	中項目									
1. 業務計画に対する評価		85点								
1.1	業務目的および業務内容の理解度	10点	1.2, 1.3, 1.4, 5	・本業務の背景、目的、趣旨等を理解しているか ・提案の内容が業務内容・目的に合致しているか	必須	優れている	やや優れている	普通	劣る	提案なし
1.2	業務計画・プロジェクト管理	10点	1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 2	・本業務の目的・趣旨に沿った具体的かつ実現可能性の高い計画になっているか ・本業務を確実に遂行できるスケジュールとなっているか ・本業務を円滑に遂行するための適切なプロジェクト管理手法がとられているか	必須	優れている	やや優れている	普通	劣る	提案なし
1.3	要員の確保、研修・育成	20点	2	・要員確保のための採用方針、採用計画、採用手法等が確実かつ実現性の高いものとなっているか ・要員の採用・人選にあたって本業務の内容・特性を踏まえたものとなっているか ・業務水準の維持やノウハウの継承など本業務を安定的に運用するために必要な研修・育成計画となっているか	必須	優れている	やや優れている	普通	劣る	提案なし
		5点	3	・要員確保にあたり、神戸市域における雇用増への貢献が見込まれる場合に評価する	任意	優れている	やや優れている	普通	劣る	提案なし
1.4	管理・運営体制	20点	3	・行政事務センターを運営するために適切かつ過不足のない組織・体制となっているか ・責任者、副責任者が本業務遂行のために十分な職務実績、スキル、マネジメント能力を有しているか ・業務の繁閑に応じた適切かつ柔軟な要員配置となっているか ・要員に突発的な欠員が生じた時に業務に支障をきたさない体制がとられているか ・重大なトラブル等が発生した場合の対応ができる体制となっているか	必須	優れている	やや優れている	普通	劣る	提案なし
1.5	情報セキュリティ対策	20点	9.1	・情報事故防止や守秘義務順守のための対策が十分かつ有用なものとなっているか	必須	優れている	やや優れている	普通	劣る	提案なし
2. 業務内容に対する評価		160点								
2.1	準備業務	20点	5.1	・運営開始までのスケジュール、体制等が十分かつ無理のないものとなっているか ・業務マニュアル・FAQ作成にあたり、職員との連携・調整がスムーズに行えるような手法・内容となっているか	必須	優れている	やや優れている	普通	劣る	提案なし
2.2	電子・郵送申請受付及び処理業務	30点	5.2	・受付から交付までの一連の処理において、確実かつ迅速に行える手法となっているか ・所管課との連携・調整や納品等が効率的に行える工夫がなされているか	必須	優れている	やや優れている	普通	劣る	提案なし
		10点	5.2	・現行の業務フロー等に対し、業務効率化やコスト削減につながる改善提案がある場合、その手法や内容、実現可能性の度合いにより評価する	任意	優れている	やや優れている	普通	劣る	提案なし
2.3	問合せ対応業務	30点	5.2	・本業務を実施するうえで十分な環境（電話、FAX、インターネット等）が用意されているか ・コール数、受電回数、平均応答時間の測定等の機能を有するか ・コール数の変動に応じた柔軟な体制変更が可能か	必須	優れている	やや優れている	普通	劣る	提案なし
		10点	5.2	・コールセンターの効率的な運営や、対応力強化、市民サービス向上のための工夫について、その手法や内容、実現可能性の度合いにより評価する	任意	優れている	やや優れている	普通	劣る	提案なし
2.4	運営管理	20点	5	・処理状況や対応内容、対応件数等の管理および市への報告について、具体的な手法が明確かつ適切に示されているか ・運用状況を踏まえた業務マニュアル、FAQの更新作業について、効果的・効率的な手法・内容となっているか	必須	優れている	やや優れている	普通	劣る	提案なし
2.5	継続的な業務改善	40点	1.4, 5.2	・効率的な運営及び市民サービス向上のための継続的な業務改善について、その考え方・手法が十分かつ有用なものとなっているか ・継続的にBPR等による業務改善、工数削減が行われる仕組みがあるか	必須	優れている	やや優れている	普通	劣る	提案なし
3. その他		40点								
3.1	契約満了後の業務の引継ぎ	20点	6.2	・契約満了後に別事業者へ引継ぎを行う場合に、サービスの質を低下させないための工夫等について評価する	任意	優れている	やや優れている	普通	劣る	提案なし
3.2	品質管理	10点	5.2, 8	・各品質管理項目において仕様書に記載する要求水準以上の指標を提案する場合、その達成方法や実現可能性の度合いにより評価する	任意	優れている	やや優れている	普通	劣る	提案なし
3.3	独自提案	10点	-	・本業務の目的成就に資するその他の提案について評価する	任意	優れている	やや優れている	普通	劣る	提案なし

## 落札者決定基準

評価項目		配点	仕様書項番	評価観点	必須/任意の区分	評価				
						5	4	2	1	0
大項目	中項目									
4. 提案者の評価		115点								
	4.1 類似業務の実績	15点	-	<p>・本市または他の自治体で本業務と類似する行政手続きの集中処理を目的とした事務センターとそれに付随するコールセンター業務の受託運用実績(※)がある場合は加点する。(実績が複数ある場合、最も評価点の高い実績を採用する)</p> <p>※①事務センター年間処理件数と②コールセンター年間受電対応数で評価。</p>	任意	同一自治体で ①100万件以上 かつ ②3万件以上	①100万件以上	同一自治体で ①50万件以上 かつ ②1万5千件以上	①50万件以上 もしくは ②1万5千件以上	その他
	4.2 社会貢献評価項目(地域経済活性)	100点	-	<p>・地元企業の受注機会の増大のため、地元企業(本店所在地が神戸市内)または準地元企業(本店所在地が市内にないが、支店等が市内にある)である場合は加点する。</p> <p>※共同企業体で応募する場合は、構成員となるすべての事業者の本店・支店所在地にて判断をし、その平均点(小数点以下第1位は四捨五入)により評価する。                      (例)市内企業×市内企業 → (評価5+評価5)÷2=評価5                      市内企業×準地元企業 → (評価5+評価2)÷2=評価4                      準地元企業×市外企業 → (2点+0点)÷2=評価1</p>	-	地元企業	-	準地元企業	-	その他企業
技術点合計		400点								

(留意事項)

- ・必須項目のうち評価0の項目が1つ以上ある場合は失格とする
- ・技術点合計が200点未満の場合は失格とする。