

**「恵庭市マイナンバーカード相談・予約コールセンター及び出張申請サポート業務委託」
プレゼンテーション審査 評価基準**

区分及び評価の視点		配点	採点
1. 全体提案内容		15点	
業務目的を理解し、目的を達成するための提案となっているか。		10	
マイナンバーカード業務を理解し、業務を円滑に遂行するための実績とノウハウを有しているか。		5	
2. 相談・予約コールセンター業務		35点	
① 運営日・時間	・土日祝日含む 9:00～19:00 開設となっているか。	5	
② 電話回線数	・2席以上の提案内容となっているか。	5	
③ 運営内容	・市民からの問い合わせに対し、自己解決が向上されるような工夫や運営体制等の提案となっているか。	10	
④ 研修の実施	・導入研修、フォロー研修の提案内容が具体的に計画されているか。	10	
⑤ 追加提案	・水準以上の提案があり、その提案内容は業務目的達成のために効果が期待できる独自の取組があるか。	5	
3. 出張申請サポート業務		25点	
① 実施内容	・出張申請の人員・資機材の提案がされているか。 ・申請サポートの具体的な流れを理解しているか。	10	
② 実施体制	・出張申請サポート業務の実績又はスキルがあるか。 ・市民が安心して相談できる体制の工夫はされているか。 ・個人情報管理の具体的な提案はなされているか。	10	
③ 追加提案	・水準以上の提案があり、その提案内容は業務目的達成のために効果が期待できる独自の取組があるか。	5	
4. 独自提案業務		15点	
① 市民サービス	・市民サービスに直結している提案となっているか。	5	
② 業務負担軽減	・市職員の業務負担軽減に資する提案となっているか。	5	
③ 継続性・安定性	・費用対効果があり、安定的に事業継続可能な提案か。	5	
6. 業務実施に関する基本要件		10点	
① インターネット環境が整備され、個人情報・セキュリティの管理状況及び災害・障害への対応は十分か。		5	
② 報告・改善への対応内容は十分か。		5	
合計			

配点標

配点	非常に優秀	優秀	標準	やや劣る	劣る
10点配点	10	8	6	4	2
5点配点	5	4	3	2	1