

提 案 （ 評 価 ） 項 目					評 価 基 準		配点
1	実 施 方 針	業務の基本的な考え方・目標		提案内容が金沢市の求めている業務内容に適しているか		15	30
				業務遂行にあたって意欲的に取り組む姿勢が見られるか		15	
2	業 務 体 制	① 人員配置	a．採用方針・雇用計画・雇用条件等	質の高い人材の安定した確保や委託業務を遂行するための人員配置がなされているか		15	80
			b．業務管理者の配置・資質	業務管理者に必要な資質を有した人材の配置がなされているか		15	
		② 従事者欠員時の支援体制		従事者の突発的な欠員について、事業者全体で十分な支援体制があるか		30	
		③ 人材育成（管理者・その他の従事者への研修体制と計画）		事業者が本業務に必要な専門知識を有し、従事者の資質を確保するための研修を行うことが可能か		20	
3	業 務 遂 行	① 業務開始までのスケジュールや進行管理		業務開始までのスケジュールに無理はないか。各業務の進行管理は適切か		15	110
		② 業務フロー、業務マニュアルの作成		マニュアル等の作成方法・内容・スケジュールは妥当か		20	
		③ 窓口・電話対応		窓口及び電話受付業務について市民サービスを向上させる提案がなされているか		25	
		④ 滞納整理に係る事務補助業務		滞納整理に関する事務補助業務において効率的に処理する提案がなされているか		25	
		⑤ トラブル・苦情発生時の対応		苦情処理、トラブル対応及び金沢市への報告体制は具体的かつ適切か		25	
4	個 人 情 報 保 護 ・ 情報セキュリティ対策	① 個人情報保護と情報セキュリティの管理体制		個人情報保護と情報セキュリティの管理体制及び対策は具体的かつ適切か 従事者の違法行為に対する抑止対策が明確化されているか		50	100
		② 従事者への教育		研修の方法・内容・スケジュールが適切か		25	
		③ 個人情報の取り扱い上の事故対応や情報漏洩に係る損害賠償		個人情報の取り扱い上の事故対応や情報漏洩に係る損害賠償についての対応は適切か		25	
5	独 自 提 案	上記以外の提案で発揮できる事業者独自の強み		業務の効率化を図るための独自の提案や事業者としての強みはあるか		20	20
6	プ レ ゼ ン テ ー シ ョ ン			提案説明の内容が提案書の記載と一致して説得力のある説明であったか		15	15
7	業 務 実 績			類似事業の履行実績は十分か		20	20
8	見 積 額			人件費・費用対効果の面から妥当な金額が提示されているか		25	25
						400	400