

総務業務センター運営委託業務 提案評価結果

評価項目 番号		分 類			評価項目	評価のポイント	上限 配点	重み 係数	配点 合計	管理番号 1			管理番号 2		
		大分類	中分類	小分類						評価 点	得点	評価理由	評価 点	得点	評価理由
1	1/2	委託業務の概要	基本的な考え方		委託の目的や基本的な考え方等を踏まえ、本委託の概要についてわかりやすくかつ簡潔に提案しているか。	以下の記述があるか。 ・限られた人材の有効活用など委託の目的を踏まえた記述。 ・個人情報保護の考え方や、サービスレベルの維持、更なる品質の向上。	5	3	15	3	9	評価事項にかかる提案内容となっている。	4	12	評価のポイントについて、具体的に記述している。
	2/2		総務業務センターのあり方		具体的な総務業務センターのあり方を提案しているか。	以下の記述があるか。 ・仕様書に記載している受注者に求める効率性の向上や品質の維持向上、継続的な業務改善提案などを踏まえた具体的なSGCのあり方。	5	3	15	3	9	評価事項にかかる提案内容となっている。	4	12	評価のポイントについて、具体的に記述している。
2	1/3	委託業務の内容	リスクの把握		それぞれの業務ごとに、具体的にリスクを把握している提案であるか。	以下の記述があるか。 ・仕様書に記載している給与関係業務等、SGCで実施するそれぞれの業務遂行にあたっての具体的なリスクの把握。	5	4	20	1	4	業務全般にかかるリスクについての記述のみであり、仕様書に記載されているそれぞれの業務ごとの具体的なリスクについての記述がない。	4	16	評価のポイントについて、具体的に記述している。
	2/3		リスクへの対応方法		それぞれの業務のリスクに対する予防策、チェック要領を提案しているか。また、問題発生時の具体的な対応策を提案できているか。	以下の記述があるか。 ・リスクへの予防策等。 ・チェック要領（チェックシート）の活用。 ・問題発生時の具体的な対応策。	5	4	20	3	12	評価事項にかかる提案内容となっている。	4	16	評価のポイントについて、具体的に記述している。
	3/3		全体スケジュールについて		年次、月次、日時、随時など様々なスパンで発生する各業務について、それぞれ適正な期日までに処理を終えることができるようなスケジュール管理の手法を具体的に提案しているか。	以下の記述があるか。 ・業務遂行にあたっての各区分ごとの具体的なスケジュール管理の手法等。	5	4	20	3	12	評価事項にかかる提案内容となっている。	3	12	評価事項にかかる提案内容となっている。
	1/27	総務業務センターの詳細	受注者と企業団の主な役割分担	基本となる考え方	受注者と企業団における役割分担を明確にし、業務の円滑な実施に資する提案をしているか。	以下の記述があるか。 ・受注者と企業団の役割分担。 ・業務の円滑な実施のための体制など。	5	4	20	3	12	評価事項にかかる提案内容となっている。	3	12	評価事項にかかる提案内容となっている。
	2/27		推進体制	役割ごとの業務等（リーダー）	役割を理解したうえで、各業務を円滑に推進するためのポイントを明確に提案しているか。	以下の記述があるか。 ・本事業の統括責任者としての役割を踏まえたうえで、業務を円滑に実施するための記述。	5	4	20	1	4	役割についての記述のみであり、業務を円滑に推進するためのポイントを記述していない。	3	12	評価事項にかかる提案内容となっている。
	3/27			役割ごとの業務等（サブリーダー）	役割を理解したうえで、各業務を円滑に推進するためのポイントを明確に提案しているか。	以下の記述があるか。 ・統括責任者を補佐する役割を踏まえたうえで、業務を円滑に実施するための記述。	5	4	20	1	4	役割についての記述のみであり、業務を円滑に推進するためのポイントを記述していない。	3	12	評価事項にかかる提案内容となっている。
	4/27			役割ごとの業務等（オペレーター）	役割を理解したうえで、各業務を円滑に推進するためのポイントを明確に提案しているか。	以下の記述があるか。 ・業務担当者としての役割を踏まえたうえで、業務を円滑に実施するための記述。	5	4	20	1	4	役割についての記述のみであり、業務を円滑に推進するためのポイントを記述していない。	3	12	評価事項にかかる提案内容となっている。
	5/27			要員配置	リーダーの選考について、業務遂行上、非常に重要な立場であることを理解し、能力及び責任感の高い人材を選考している提案であるか。	以下の記述があるか。 ・統括責任者としての経験、知識、能力、責任感等を考慮した人選。	5	4	20	3	12	評価事項にかかる提案内容となっている。	4	16	評価のポイントについて、具体的に記述している。
	6/27				リーダーの配置について、本業務を遂行するうえで、必要な資質や能力を具体的に分析できているか。そのうえで、適切なリーダーを配置した業務体制を構築しようとしている提案であるか。	以下の記述があるか。 ・統括責任者に必要となる具体的な資質や能力の把握。 ・適切なリーダーを配置した業務体制の構築。	5	5	25	3	15	評価事項にかかる提案内容となっている。	4	20	評価のポイントについて、具体的に記述している。
	7/27		サブリーダーの選考について、能力及び責任感の高い人材を選考している提案であるか。	以下の記述があるか。 ・統括責任者の補佐としての経験、知識、能力、責任感等を考慮した人選。	5	4	20	3	12	評価事項にかかる提案内容となっている。	4	16	評価のポイントについて、具体的に記述している。		

評価項目番号	分類			評価項目	評価のポイント	上限 配点	重み 係数	配点 合計	管理番号 1			管理番号 2		
	大分類	中分類	小分類						評価 点	得点	評価理由	評価 点	得点	評価理由
3	8/27				サブリーダーの配置について、担当事務をマネジメントするのに必要な知識や資質を考慮するとともに、適切な人材（経験や知識等）を配置し、常に業務の維持・管理できるような役割・資質等を教育しようとしている提案であるか。	5	5	25	3	15	評価事項にかかる提案内容となっている。	4	20	評価のポイントについて、具体的に記述している。
	9/27				オペレーターの選考について、従事する業務やその事務作業の内容などを考慮して、能力及び責任感の高い人材を選考している提案であるか。	5	4	20	4	16	評価のポイントについて、具体的に記述している。	4	16	評価のポイントについて、具体的に記述している。
	10/27				オペレーターの教育・育成について、従事する業務や事務作業の内容などを考慮して、人材を教育・育成しようとしている提案であるか。	5	5	25	4	20	評価のポイントについて、具体的に記述している。	4	20	評価のポイントについて、具体的に記述している。
	11/27				事業開始までに、適正な要員を確保するため、選考・採用から教育・育成までの流れが具体的に提案されているか。また、そのスケジュールは十分達成可能な期間の設定となっている提案であるか。	5	4	20	4	16	評価のポイントについて、具体的に記述している。	3	12	評価事項にかかる提案内容となっている。
	12/27				リーダー、サブリーダー、オペレーターのそれぞれにおける業務適性を踏まえたうえで、従事者の状況を的確に把握するとともに、業務適性を欠く場合においては、その対応を適切に行おうとしている提案であるか。	5	5	25	3	15	評価事項にかかる提案内容となっている。	4	20	評価のポイントについて、具体的に記述している。
	13/27			情報セキュリティ対策の実施	コンプライアンス（情報セキュリティ、関係法令の順守、守秘義務等）に関して、受注者側の考え方や体制についてわかりやすく提案しているか。また、それを踏まえ、本業務を履行する上での注意点や工夫を明確に提案しているか。	5	4	20	4	16	評価のポイントについて、具体的に記述している。	4	16	評価のポイントについて、具体的に記述している。
	14/27			危機管理	想定される緊急事態に対して、最低限業務を履行できるような対応方法を提案しているか。	5	4	20	3	12	評価事項にかかる提案内容となっている。	4	16	評価のポイントについて、具体的に記述している。
	15/27				第三者に賠償を行わなければならない不測の事態に対して、対応方法を提案しているか。また、その内容は受注者ができる限り負担を負うような提案であるか。	5	4	20	3	12	評価事項にかかる提案内容となっている。	3	12	評価事項にかかる提案内容となっている。
	16/27		S G C 運営業務の管理	事務の遂行	受注者側において、必要な情報の共有を円滑に行うことができるか。また、企業団としても受注者がどのような事務を行っているのか把握し、かつ業務処理が継続できるよう、情報ギャップの解消に努める提案となっているか。	5	5	25	3	15	評価事項にかかる提案内容となっている。	4	20	評価のポイントについて、具体的に記述している。
	17/27				税、社会保険、企業団における給与や出勤に関する制度等の知識について、適切な能力を維持向上する研修や学習を行うようとしている提案であるか。	5	5	25	3	15	評価事項にかかる提案内容となっている。	4	20	評価のポイントについて、具体的に記述している。
	18/27				問合せ・相談体制について、業務を履行するうえで具体的な手法を提案しているか。またそれらを円滑かつ確実に遂行することができるような工夫している提案であるか。	5	4	20	3	12	評価事項にかかる提案内容となっている。	3	12	評価事項にかかる提案内容となっている。

評価項目番号		分類			評価項目	評価のポイント	上限 配点	重み 係数	配点 合計	管理番号 1			管理番号 2		
		大分類	中分類	小分類						評価 点	得点	評価理由	評価 点	得点	評価理由
3	19/27			業務マニュアルの整備	業務マニュアルの整備について、常に使い易く効果的なものとなるように提案されているか。	以下の記述があるか。 ・企業団職員の異動等により担当替えがあっても対応できるマニュアル整備。 ・上記を整備するための手法。 ・マニュアルをより効果的なものとするための取組。	5	5	25	3	15	評価事項にかかる提案内容となっている。	4	20	評価のポイントについて、具体的に記述している。
	20/27		サービス水準	サービス水準の概要	処理期限に関することについて、サービス品質を維持、向上させるために、サービス水準を測るための測定対象や測定方法などが具体的に提案されているか。	以下の記述があるか。 ・処理期限に関して、サービス水準を測るための具体的な測定対象や測定方法。 ・受注者と企業団の双方で確認し合える指標等。	5	5	25	3	15	評価事項にかかる提案内容となっている。	4	20	評価のポイントについて、具体的に記述し、かつその水準が明確に設定されている。
	21/27				品質管理に関することについて、サービス品質を維持、向上させるために、サービス水準を測るための測定対象や測定方法などが具体的に提案されているか。	以下の記述があるか。 ・品質管理に関して、サービス水準を測るための具体的な測定対象や測定方法。 ・受注者と企業団の双方で確認し合える指標等。	5	5	25	3	15	評価事項にかかる提案内容となっている。	4	20	評価のポイントについて、具体的に記述し、かつその水準が明確に設定されている。
	22/27				個人情報の取り扱いに関することについて、サービス品質を維持、向上させるために、サービス水準を測るための測定対象や測定方法などが具体的に提案されているか。	以下の記述があるか。 ・個人情報の取り扱いに関して、サービス水準を測るための具体的な測定対象や測定方法。 ・受注者と企業団の双方で確認し合える指標等。	5	5	25	3	15	評価事項にかかる提案内容となっている。	4	20	評価のポイントについて、具体的に記述し、かつその水準が明確に設定されている。
	23/27				業務改善に関することについて、サービス品質を維持、向上させるために、サービス水準を測るための測定対象や測定方法などが具体的に提案されているか。	以下の記述があるか。 ・業務改善に関して、サービス水準を測るための具体的な測定対象や測定方法。 ・受注者と企業団の双方で確認し合える指標等。	5	5	25	3	15	評価事項にかかる提案内容となっている。	4	20	評価のポイントについて、具体的に記述し、かつその水準が明確に設定されている。
	24/27				オペレーター教育に関することについて、サービス品質を維持、向上させるために、サービス水準を測るための測定対象や測定方法などが具体的に提案されているか。	以下の記述があるか。 ・業務担当者の教育に関して、サービス水準を測るための具体的な測定対象や測定方法。 ・受注者と企業団の双方で確認し合える指標等。	5	5	25	3	15	評価事項にかかる提案内容となっている。	3	15	評価事項にかかる提案内容となっている。
	25/27				提案された指標の測定結果により、サービス品質等をさらに高めるための工夫がなされた提案となっているか。	以下の記述があるか。 ・提案された指標等の測定結果の活用。 ・上記に関してサービス品質等を高めるための具体的な工夫。	5	5	25	3	15	評価事項にかかる提案内容となっている。	4	20	評価のポイントについて、具体的に記述している。
	26/27				業務改善について提案するための体制等について工夫している提案であるか。	以下の記述があるか。 ・業務改善を提案するための体制等。 ・上記に関する具体的な工夫。	5	4	20	3	12	評価事項にかかる提案内容となっている。	4	16	評価のポイントについて、具体的に記述している。
	27/27		業務の引継ぎ	契約終了時の業務の引継ぎ	本業務が終了する場合の業務の引継ぎについて、円滑かつ確実に遂行することができるような手法やスケジュールを具体的に提案しているか。	以下の記述があるか。 ・本業務終了後の業務引継ぎについて、受注者の責任において引継ぎ完了まで対応すること。 ・上記に関する手法、具体的なスケジュール。	5	5	25	3	15	評価事項にかかる提案内容となっている。	3	15	評価事項にかかる提案内容となっている。
合計								700		405			518		