

総務業務センター運営委託にかかる技術審査結果(総括表)

【評価項目番号1】	番号1
評価事項(1/2) 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。	9
評価事項(2/2) 受注者に求めることに対して、具体的な総務業務センターのあり方を提案しているか。	9
【評価項目番号2】	番号1
評価事項(1/3) 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。	16
評価事項(2/3) 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。	16
評価事項(3/3) 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。	12
【評価項目番号3】	番号1
評価事項(1/27) 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。	12
評価事項(2/27) 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。	12
評価事項(3/27) 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。	12
評価事項(4/27) 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。	12
評価事項(5/27) 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。	16
評価事項(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。	20
評価事項(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。	16
評価事項(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。	20
評価事項(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。	16
評価事項(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。	20
評価事項(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。	12
評価事項(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。	20

【評価項目番号3】	番号1
評価事項(13/27) 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。	16
評価事項(14/27) 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。	12
評価事項(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。	12
評価事項(16/27) 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。	15
評価事項(17/27) 税、社会保険、企業団における給与や出退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おうとしている提案であるか。	20
評価事項(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。	12
評価事項(19/27) 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。	20
評価事項(20/27) 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。	20
評価事項(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。	15
評価事項(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。	20
評価事項(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。	20
評価事項(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。	15
評価事項(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。	20
評価事項(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。	12
評価事項(27/27) 本業務が終了した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。	20

番号1

技術点

499

総務業務センター運営委託にかかる技術審査結果(個別結果)

【評価項目番号1】	評価のポイント	番号1
評価事項(1/2) 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。	3 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。	3 BPO領域の誓いを設定し、法令順守と品質の維持向上に最大の努力と最新の注意を払い、実施運用すると記述している。 ※BPO(ビジネスプロセスアウトソーシング):総務や人事、経理業務等を継続的に外部委託すること。
評価事項(2/2) 受注者に求めることに対して、具体的な総務業務センターのあり方を提案しているか。	3 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。	3 業務の効率性、利便性、正確性、サービス品質の向上について記述している。また、SGCとして、それらを踏まえた継続的な業務改善の提案の仕組みを確立すると記述している。

【評価項目番号2】	評価のポイント	番号1
評価事項(1/3) 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。	4 以下の記述があるか。 ・給与業務等仕様書に記載してい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。	4 データ登録の誤り等による支給額の誤りや処理遅延による損害などそれぞれの業務ごとに受注者として想定するリスクと、その影響について記述している。
評価事項(2/3) 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。	4 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。	4 リスクへの予防策、チェックシートの活用、問題発生時の対応について、具体的(企業団へ対応報告、再発防止策、対応結果報告)に記述している。
評価事項(3/3) 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。	4 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。	3 業務遂行にあたって作業スケジュール(年間、月間(日時、随時含む))を作成し管理する手法(関係者間で共有する方法を具体的に記入)について記述している。

【評価項目番号3】	評価のポイント	番号1
評価事項(1/27) 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。	4 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。	3 受注者と企業団の役割分担(受注者は審査決定行為以外の事務)、業務の円滑な実施のための体制(総務チームリーダーと給与チームリーダーで連携体制等)について、記述している。
評価事項(2/27) 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。	4 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。	3 運用責任者が受託業務の全体管理等、プロジェクトリーダーが業務委託場所の履行管理等を行うなど役割を踏まえた業務実施を記述している。
評価事項(3/27) 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。	4 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。	3 サブリーダーとして、プロジェクトリーダー不在時の職務代行や給与チームの業務管理等を行うなど役割を踏まえた業務実施を記述している。
評価事項(4/27) 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。	4 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。	3 プロジェクトリーダー等の指示に基づく業務遂行や業務マニュアル等の見直しなど役割を踏まえた業務実施を記述している。
評価事項(5/27) 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。	4 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。	4 各部門の責任者等について、経験、知識、実績等を考慮した人材の選考について記述している。特にSGCに常駐するプロジェクトリーダーについては、選考ポイントとして、数名以上の中心的役割を担ったことがある、ストレス耐性が高い等5つの項目をクリアした選考としている。
評価事項(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。	5 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。	4 給与関係の実務経験や事務要員への指導経験、納期管理等の実務経験、トラブル発生時の緊急対応経験など必要となる具体的な資質や能力のあるプロジェクトリーダーを配置した業務体制の構築について記述している。
評価事項(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。	4 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。	4 選考ポイントとして、事務業務についてとりまとめの経験があること、チームでの仕事経験があること、質問に対して誠実に答えるタイプ等5つの項目をクリアした人選考について具体的に記述している。

【評価項目番号3】	評価のポイント	番号1
評価事項(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 以下の記述があるか。 ・統括責任者を補佐として、担当事務をマネジメントする経験、能力等を考慮した人員配置。 ・サブリーダーの役割や資質等を維持・教育するための研修の実施など。	4 給与関係の実務経験や事務要員への指導経験、納期管理等の実務経験など必要となる具体的な資質や能力のあるサブリーダーを配置した業務体制の構築について記述している。また、リーダー研修を受講させマネジメント能力の育成、管理者としての意識醸成を図る記述がある。
評価事項(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。	4 以下の記述があるか。 ・業務担当者としての適正や経験、能力等を考慮した人選。	4 実務経験3年以上、Word、Excel等の機器操作経験等の具体的な選考ポイントを記述している。
評価事項(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 以下の記述があるか。 ・業務担当者としての業務内容等を考慮した人材育成するための研修の実施など。	4 人材育成に関する内容に関して、研修を事前研修（企業団やSGC業務の理解）と継続研修（業務手順やシステム操作の確認等の実務研修）に大別し、継続研修を月に1度は行うなど具体的に記述している。
評価事項(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。	4 以下の記述があるか。 ・事業開始までに、適正な要員を確保し育成する手法。 ・要員確保等について、達成可能な具体的なスケジュール。	3 要員確保から育成までのスケジュールと基礎知識や個人情報保護などの研修内容について、具体的に記述している。
評価事項(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 以下の記述があるか。 ・業務従事者の勤務状況等を的確に把握するための手法。 ・業務適正を欠く場合の対応について配置転換などの具体的な対応策。	4 スキルマップ（チェックシート）を活用し、担当者との面談により業務状況等を把握したり、業務適正を欠く場合は足りない部分をカバーする再教育を実施するなど具体的に記述している。また、欠員対応として、後任の人選期間や引継ぎ期間を十分に確保し、日頃から業務の標準化や情報共有を実施しておくなど具体的な記述がある。
評価事項(13/27) 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。	4 以下の記述があるか。 ・受注者におけるコンプライアンスの考え方や体制。 ・本業務の履行にあたっての工夫や注意点。	4 コンプライアンスに関する考え方や、それを踏まえた取組み（従事者の守秘義務の誓約書提出、端末操作でのルール（画面のハードコピーは取らない等）、シュレッダーでの廃棄は2名体制、出力した証明等はプリンタートレイに放置せず速やかに回収等）について具体的に記述している。また、必要なものが、必要なときに、すぐに取り出して、すぐに使える状態を維持し、誰もがそれを知っている作業環境づくりといった5S活動の推進による工夫を提案している。
評価事項(14/27) 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。	4 以下の記述があるか。 ・機器の障害や事故発生に対する事前対策や緊急時の体制。 ・個人情報の漏えい等が発生しない管理体制や緊急時の体制。 ・想定される緊急事態として、災害発生時の対応方法。	3 個人情報保護等の情報事故が発生した場合、迅速な報告・連携体制をとり、企業団へも迅速に報告し対処法を協議し対応すると記述している。また、災害発生時には速やかに通常業務を履行できるよう対策本部を設置しシステム復旧や業務従事者の安否確認等により事業の継続を図るなど具体的に記述している。
評価事項(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。	4 以下の記述があるか。 ・第三者への賠償を伴う不測の事態への対応方法について、保険に加入するなど具体的な受注者の負担。	3 保険に加入し受注者が負担を負うことについて記述している。
評価事項(16/27) 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 以下の記述があるか。 ・受注者側における情報共有の考え方。 ・企業団との情報共有の方法。	3 会議体を運営することで円滑な情報共有ができ、その方法として、月次の定例会、週次の週間工程会議、随時の調整会議について具体的に記述している。
評価事項(17/27) 税、社会保険、企業団における給与や出退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おうとしている提案であるか。	5 以下の記述があるか。 ・法令や制度に関する知識の維持向上のための研修など。	4 制度等の知識を身につけ、必要な能力を維持向上するためのオリジナルテキストを使用した勉強会や外部機関による研修等に関して、具体的に記述している。
評価事項(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。	4 以下の記述があるか。 ・問合せ等への対応に関する具体的な手法。 ・上記を確実に遂行する工夫。	3 問合せ等への対応はFAQ一覧として蓄積し、オペレーター対応に不満を持たれた場合はリーダーや運用管理責任者が対応し、企業団職員に対応を依頼せざるを得ない場合は、認識のズレが発生しないよう書面化するなど具体的に記述している。

【評価項目番号3】	評価のポイント	番号1
評価事項(19/27) 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。	5 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。	4 企業団職員の異動があってもマニュアルを研修資料として活用するため、オペレーターが整備しその都度リーダーがチェックする。また、個人情報漏えいのリスクを伴うものや処理誤りが多いものを色分けするなど具体的に記述している。
評価事項(20/27) 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。	5 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。	4 業務ごとに処理期限を設定し、その処理期限を超えた日数を処理遅延日数として、企業団と双方で確認する指標としている。また、処理遅延日数を0日とする具体的なサービス水準を記述している。
評価事項(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。	5 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。	3 職員の審査の段階で処理誤りがあったものを品質管理の指標としている。また、処理誤り件数÷処理件数(審査件数)×100%で算出したものを1%未満とする具体的なサービス水準を記述している。
評価事項(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。	5 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。	4 企業団と双方で確認し合える指標として、SGC内での個人情報の取扱い情報は全て対象とする。また、漏えい及び紛失事故は0件とする具体的なサービス水準を記述している。
評価事項(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。	5 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。	4 企業団と双方で確認し合える指標として、定例会議において業務改善提案を実施する。また、年2回以上の改善提案と実施を具体的なサービス水準として記述している。
評価事項(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。	5 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。	3 オペレーター教育に関して、業務に関するスキルアップ、個人情報保護、人権を重点項目とした研修を実施し、企業団と双方で確認するため月次報告書に盛り込んだり、定例の教育の実施を月1回以上行うなど具体的に記述している。
評価事項(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。	5 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。	4 品質等をさらに高める工夫として、提案した測定結果を活用し業務の対価である契約金額に連動させることを記述している。
評価事項(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。	4 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。	3 運用管理責任者、プロジェクトリーダー、プロジェクトマネジメント課の三者が業務改善推進体制で、業務改善の継続としてPDCAサイクルを繰り返し行うことを記述している。
評価事項(27/27) 本業務が終了した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。	5 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。 ・上記に関する具体的なスケジュール。	4 業務引継ぎの手法やスケジュールについて、具体的に記述している。また、企業団が引継ぎ未了と判断した場合は、委託期間終了後であっても実施項目がすべて完了するまで業務引継ぎを実施すると記述している。