

別紙2 評価項目票

(平成25年生活保護基準改定に関する最高裁判決を踏まえた生活保護費等追加給付事務業務委託)

評価項目		着眼点	配点
1 業務に対する基本的な考え方	(1)本業務を行う上での基本的な考え方や方針	・本事業の趣旨、目的及び特性を理解した提案内容となっているか。	10
	(2)業務実施スケジュール	・短期間での業務開始の必要性を十分に理解し、業務が遅滞なく履行できる計画となっているか。 ・スケジュールを適切に管理する手法が示されているか。	
2 事務センター	(1)業務運営及び申請受付体制	・業務を停滞させることのない効率的で安定的かつ確実な運営体制(業務の繁忙期への対応等)が示されているか。 ・本委託業務の特性を理解し、業務量の変化に応じて弾力的に人材を活用するなどの工夫が具体的に示されているか。 ・再委託を想定している場合、再委託を行う業務及びその理由に妥当性が認められ、業務運営に支障が生じない体制となっているか。 ・設置場所・設置方法は利便性が考慮されているか。	35
	(2)各事務処理及び進捗管理の方法	・発注者が提示する業務フローやマニュアル等の内容の検証及び修正を行うための手順や手法等が示されているか。 ・受付数が当初の計画より急増した場合の対処法が示されているか。 ・審査事務に係るミス未然に防ぐための管理体制(チェック体制の確保等)が示されているか。	
	(3)発注者への円滑な対応引継の方法	・発注者と意思疎通を図り、円滑な連携方法等が具体的に示されているか。 ・発注者の都合による変更要求に対する適応範囲等の提示があり、柔軟な対応が可能か。	
	(4)正確なデータ作成の方法	・給付管理システム及びデータ作成に必要な技法を有しているか。 ・発注者との円滑かつ安全なデータの送受方法等について具体的な方法が示されているか。	
	(5)その他の提案	・実現可能で信頼できる内容か。	
3 コールセンター	(1)業務運営	・業務を停滞させることのない効率的で安定的かつ確実な運営体制(業務の繁忙期への対応等)が示されているか。 ・本委託業務の特性を理解し、業務量の変化に応じて弾力的に人材を活用するなどの工夫が具体的に示されているか。	15
	(2)受付体制	・受付数が当初の計画より急増した場合の対処法が示されているか。 ・対象世帯等からの相談や問合せが想定される内容等が具体的に検討され、それに基づいた対応が示されているか。	
	(3)その他の提案	・実現可能で信頼できる内容か。	
4 従事者の確保・育成	(1)人材確保	・必要な人材を確保するための手段や方策が示されているか。 ・欠員発生時の人員の補填等、法人としてバックアップ体制が確保されているか。	10
	(2)人材育成	・業務従事者に対し、市民対応の重要性や、業務に必要な知識を理解・習得させ、業務の品質を確保、向上させるための具体的な取組が示されているか。 ・本業務従事者へ対するコンプライアンスの考え方や取組が示されているか。	
5 セキュリティ対策及びリスクマネジメント	(1)セキュリティ対策	・個人情報の適切な取扱いについて認識を有しており、具体的な管理体制が示されているか。 ・個人情報などの情報の紛失及び漏洩を防止するための具体的な方策が示されているか。	10
	(2)リスクマネジメント	・事故やトラブルが発生した場合の対応策や再発防止策を速やかに立案・実施するための仕組み等が具体的に示されているか。	
6 経費積算内容		・事業内容と見積金額に整合性が認められ、その額は合理的かつ妥当なものか。 ・事業経費等を削減するための工夫がみられるか。	5
7 その他	(1)受託実績	・類似する業務の受託実績を有しており、提案内容の確実な実施が見込める技能等を有しているか。	15
	(2)地域貢献度	・提案者の本店所在地が仙台市内にあるか。 ・積極的な市内雇用が図られている等、地域経済への配慮がみられるか。	
<評価基準> 5-具体的なかつ効果的な提案である 3-具体的な提案である 1-提案に課題がある 0-提案に著しい課題がある			100