

## 委託事業者選定に係る評価基準

(件名) 玉名市岱明・横島・天水支所窓口業務

評価項目		評価基準
1	受託実績	同様な業務の受託実績がどの程度あるか
2	市民サービスの向上	民間のノウハウを活かした取り組みや市民サービスの向上、事務改善について具体的に取り組む方法が提案されているか
3	業務従事者の雇用計画	業務従事者の質の確保について考慮されているか
		地元（市内）からの採用について十分に配慮されているか
		業務従事者の賃金、福利厚生等の処遇面について十分に配慮されているか
4	組織体制と業務従事者の配置計画	業務の着実な実施のため、業務場所ごとの業務従事者の配置人員や勤務ローテーション等の勤務実施体制は、十分考慮されたものか。
		現場のバックアップ体制、管理責任者の質の確保、市との連絡調整等について考慮されているか
		業務従事者への指揮命令系統が明確にされているか
		業務従事者に急な欠員が生じた場合の対応について具体的な対応策が講じられているか
5	業務従事者への研修計画	業務を正確に遂行するための事前研修（関係法令の把握、法令厳守の徹底、接遇等）について考慮されているか
		業務受託後も継続して業務従事者のスキル（知識、法改正、接遇等）を維持、向上させるような研修計画について考慮されているか
6	個人情報保護の取り組み	個人情報を取り扱うことに対する認識やその漏えい防止対策等について組織及び業務従事者へ徹底した管理体制が明確にされているか
7	見積書・見積内訳書	必要と認められる経費のみが計上され、積算は正確かつ明確なものとなっているか
		費用対効果の高い提案となっているか
8	プレゼン内容・企業姿勢	当該業務を実施する上での課題や問題点を把握しており、積極的に取り組む姿勢がうかがえるか