

甲斐市市民戸籍課窓口等業務委託に係る公募型プロポーザル
提案書等における評価基準

項目	評価内容 (提案書等記載事項)	判断項目・評価基準	配点																	
1 会社概要	<ul style="list-style-type: none"> ・会社概要調書（様式4） ・財務状況 ・納税証明書 ※経常利益率については、直近の決算から過去3年分の経常利益率 ※自己資本比率については、直近の決算から過去3年分の自己資本比率	(1) 会社の規模、経営状況が健全であり、契約期間を通じて、委託業務を安定して行う経営基盤を有している。 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td data-bbox="826 405 1401 533">①経常利益率 会社の事業活動の収益性について、業務委託期間を通じた継続性を確認できる。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="826 533 1401 660">②自己資本比率 会社の経営の安定度について、業務委託期間を通じた継続性を確認できる。</td> </tr> </table>	①経常利益率 会社の事業活動の収益性について、業務委託期間を通じた継続性を確認できる。	②自己資本比率 会社の経営の安定度について、業務委託期間を通じた継続性を確認できる。	10															
①経常利益率 会社の事業活動の収益性について、業務委託期間を通じた継続性を確認できる。																				
②自己資本比率 会社の経営の安定度について、業務委託期間を通じた継続性を確認できる。																				
2 受託実績	<ul style="list-style-type: none"> ・業務実績一覧（様式7） 過去5年間の複数年に渡り、本業務委託内容と同種の業務等を他自治体で受託した実績（自治体名、受託期間、業務内容等） ※人口5万人以上の自治体が対象。 ※重大な事故や契約不履行等がなく、安定的な運営を継続した受託実績に限る。	(1) 本業務委託内容と同種の業務等について、他自治体で受託した実績を有している。 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td data-bbox="826 750 1401 824">①総合案内業務</td></tr> <tr><td data-bbox="826 824 1401 898">②記載案内や窓口誘導を伴う業務</td></tr> <tr><td data-bbox="826 898 1401 972">③ワンストップ窓口（他所属との連携を含む）に係る業務</td></tr> <tr><td data-bbox="826 972 1401 1046">④公金収納業務（レジ操作含む）</td></tr> <tr><td data-bbox="826 1046 1401 1120">⑤証明書発行等に係る業務</td></tr> <tr><td data-bbox="826 1120 1401 1193">⑥郵送請求、公用請求を行う業務</td></tr> <tr><td data-bbox="826 1193 1401 1267">⑦住民基本台帳システム操作を行う業務</td></tr> <tr><td data-bbox="826 1267 1401 1341">⑧住民票異動等に係る業務</td></tr> <tr><td data-bbox="826 1341 1401 1415">⑨印鑑登録に係る業務</td></tr> <tr><td data-bbox="826 1415 1401 1489">⑩戸籍システム（戸籍附票システム）操作を行う業務</td></tr> <tr><td data-bbox="826 1489 1401 1563">⑪マイナンバーカード関連業務</td></tr> <tr><td data-bbox="826 1563 1401 1637">⑫マイナンバーカード交付管理システム操作を行う業務</td></tr> <tr><td data-bbox="826 1637 1401 1711">⑬統合端末操作を行う業務</td></tr> <tr><td data-bbox="826 1711 1401 1785">⑭おくやみ手続（死亡届出提出後の遺族による各種手続き）関連業務</td></tr> <tr><td data-bbox="826 1785 1401 1859">⑮予約者優先窓口又は予約制窓口業務</td></tr> <tr><td data-bbox="826 1859 1401 1933">⑯平日夜間窓口・休日窓口業務</td></tr> <tr><td data-bbox="826 1933 1401 2007">⑰電話対応業務</td></tr> </table>	①総合案内業務	②記載案内や窓口誘導を伴う業務	③ワンストップ窓口（他所属との連携を含む）に係る業務	④公金収納業務（レジ操作含む）	⑤証明書発行等に係る業務	⑥郵送請求、公用請求を行う業務	⑦住民基本台帳システム操作を行う業務	⑧住民票異動等に係る業務	⑨印鑑登録に係る業務	⑩戸籍システム（戸籍附票システム）操作を行う業務	⑪マイナンバーカード関連業務	⑫マイナンバーカード交付管理システム操作を行う業務	⑬統合端末操作を行う業務	⑭おくやみ手続（死亡届出提出後の遺族による各種手続き）関連業務	⑮予約者優先窓口又は予約制窓口業務	⑯平日夜間窓口・休日窓口業務	⑰電話対応業務	17
①総合案内業務																				
②記載案内や窓口誘導を伴う業務																				
③ワンストップ窓口（他所属との連携を含む）に係る業務																				
④公金収納業務（レジ操作含む）																				
⑤証明書発行等に係る業務																				
⑥郵送請求、公用請求を行う業務																				
⑦住民基本台帳システム操作を行う業務																				
⑧住民票異動等に係る業務																				
⑨印鑑登録に係る業務																				
⑩戸籍システム（戸籍附票システム）操作を行う業務																				
⑪マイナンバーカード関連業務																				
⑫マイナンバーカード交付管理システム操作を行う業務																				
⑬統合端末操作を行う業務																				
⑭おくやみ手続（死亡届出提出後の遺族による各種手続き）関連業務																				
⑮予約者優先窓口又は予約制窓口業務																				
⑯平日夜間窓口・休日窓口業務																				
⑰電話対応業務																				

甲斐市市民戸籍課窓口等業務委託に係る公募型プロポーザル
提案書等における評価基準

項目	評価内容 (提案書等記載事項)	判断項目・評価基準	配点
3	<ul style="list-style-type: none"> ・ 地方公共団体の窓口等業務を受託するうえでの取組方針 ・ 本市の受託業務への理解度や業務方針、コンセプト ・ 関係法令・制度、本市システムのリプレイス等への対応方針 	<p>(1) 地方公共団体の窓口業務を受託することに対する理解や、方針・考え方が明確である。</p> <p>(2) 本市の総合計画やDXアクションプラン、本市が掲げる本業務委託の目的等を理解・分析した委託提案やテーマ、コンセプト等が示されている。</p> <p>(3) 業務委託期間内における関係法令・制度等の改正や新設、各種機器のシステムリプレイス等に対する考え方や対応方針が具体的である。</p>	15
4	業務実施・遂行体制	<p>(1) 窓口等運営</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">①業務の正確性・スピード等における業務水準の維持方法や、安定的かつ統一的なサービス提供を確保するための計画がある。</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">②受託従事者と市職員が分担・連携して行う窓口等業務について、人的ミスを防止し、かつ市民の窓口滞在時間の長期化を防ぐ効果的・効率的なバックヤード体制の具体的な仕組みがある。</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">③時間短縮につながる効率的な窓口サービスと、高齢者や外国人等の多様性に配慮した窓口サービスを両立させる具体的な業務設計や仕組みがある。</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">④日本語が話せない人への対応方針や取組が明確である。(外国語対応ができる人材確保や機器調達等)</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">⑤実際の窓口トラブルや市からの指摘等を反映し、見直す仕組みがある。</div> <p>(2) 市との連携</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">①市と受託業者の役割分担、報告・指示系統、連絡体制が具体的に示されている。</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">②市が業務状況を把握し、必要に応じて是正や改善等を指示した際に、適切に対応し得る統制体制及び方針が具体的に示されている。</div>	40
			10

甲斐市市民戸籍課窓口等業務委託に係る公募型プロポーザル
 提案書等における評価基準

項目	評価内容 (提案書等記載事項)	判断項目・評価基準	配点
4 業務実施・遂行体制	<ul style="list-style-type: none"> ・市民アンケートや業務量調査に係る取組 ・偽装請負に対する考え方・取組 	(3) 市民サービスや満足度の向上、業務効率化のための市民アンケートや業務量調査を定期的に行い、その結果を分析し、改善等を講じる具体的な計画がある。	15
		(4) 本業務が偽装請負としない運営とするための留意事項や、受託者としての適法性を確保するための考え方・取組が示されている。	
5 人員体制	<ul style="list-style-type: none"> ・業務実施体制 ・人材確保・採用方針及び計画 ・業務遂行体制図、連絡体制 ・雇用形態や賃金形態等、従事者の労働条件 	(1) 窓口業務を円滑に実施できるシフト・ローテーションや業務管理責任者等の人員配置が適切に計画されている。	10
		(2) 本受託業務を指揮監督する統括責任者（副責任者を配置する場合は含む）、庁舎にて業務を管理運営する業務管理責任者（副責任者を含む）、受託従事者の各役割（責任範囲・職務内容）や連絡体制が明確である。	
		(3) 繁忙期等を想定し、市と連携して業務状況を把握・調整できる指揮命令系統や人員体制がある。	10
		(4) 急な欠員や混雑状況等にも柔軟に対応できるバックアップ体制が確立されている。	
		(5) 従事者の雇用形態、賃金水準や給与等の処遇が適正であり、良好な労働条件の確保に努めている。	8
		(6) 本業務内容と同種の実務経験を有するなど、業務に関する法令等や業務の流れを熟知した人材を配置予定である。	
		(7) 本市在住者を積極的に配置する考えがある。	
6 研修体制	<ul style="list-style-type: none"> ・研修（教育）計画、研修体制 ・人材育成やバックアップ等の体制や仕組み ・安定した業務水準を確保・維持するための取組や方針 	(1) 行政事務の受託者としてのコンプライアンス（法令遵守、公平公正、説明責任、個人情報・機密情報の保護等）の観点から取り組む具体的な研修計画や教育、チェック体制がある。	15
		(2) 市民サービスや市民満足度に直結する接遇向上や、従事者のスキルアップにつながる人材育成の観点から取り組む具体的な研修計画や管理体制がある。	
		(3) 業務に関する法令や制度等を理解し、改正や新設等の際の研修体制、対応方法が明確に整理されている。	

甲斐市市民戸籍課窓口等業務委託に係る公募型プロポーザル
提案書等における評価基準

項目	評価内容 (提案書等記載事項)	判断項目・評価基準	配点
7 準備・引継	<ul style="list-style-type: none"> ・業務実施計画 ・事前準備・引継計画 ・スケジュール、内容 ・業務マニュアル作成計画 ・後任委託業者への引継計画 	(1) 委託業務を円滑に開始するための事前準備・引継等の計画が具体的かつ実効性のある内容である。	15
		(2) 業務マニュアルの作成に係る計画や方法が具体的で、かつ市職員の負担を軽減する工夫がされている。	
		(3) 委託終了時に必要となる後任委託業者等に対する丁寧な業務引継計画がある。	
8 個人情報等の保護	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報等保護に係る資格 (プライバシーマーク他) ・個人情報等保護やセキュリティ対策に係る方針 ・未然防止のための具体策 ・個人情報の漏洩等発生時の対応策 (報告・連携フロー、連絡体制) 	(1) 個人情報保護の客観的認証資格を取得している。	20
		(2) 個人情報及び特定個人情報、セキュリティ対策に係る方針等が整備されている。	
		(3) 個人情報及び特定個人情報、セキュリティ対策として、未然の防止の観点から従事者が取組む具体的な対策等がある。	
		(4) 個人情報の漏洩等が発生した場合の市への即時報告体制、フロー、処理後の課題分析と解決策を講じた報告体制が具体的に整備されている。	
9 トラブル対応	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情やトラブル対応に係る管理体制及び方針 ・未然防止のための具体策 ・苦情やトラブル等が起きた際の報告・連携フロー、連絡体制 	(1) 受付誤り・入力確認ミス・誤交付・事務漏れ・説明不足等の業務ミスを未然に防ぐための仕組みや環境、ルール、チェック体制が整備されている。	15
		(2) 苦情やトラブル等に適切に対応できる組織内の管理体制(対応方法、報告・連携フロー等)が具体的に整備されている。また、対処方法や再発防止策の従事者への共有が迅速である。	
		(3) 苦情やトラブル等が発生した際の市への即時報告体制、フロー、処理後の課題分析と解決策を講じた報告体制が具体的に整備されている。	
10 災害等対応	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時等対応計画 (災害・感染症等緊急時危機管理に係る平時及び緊急時の計画等) 	【平時の備え】地震、風水害、火災などの災害時及び感染症等の発生時にも窓口サービスを停滞させない実現可能な体制となっている。	10
		【緊急時の対応】災害・感染症その他の緊急事態発生時に、市と連携し、柔軟に対応し得る体制となっている。	

甲斐市市民戸籍課窓口等業務委託に係る公募型プロポーザル
提案書等における評価基準

項目	評価内容 (提案書等記載事項)	判断項目・評価基準	配点
11 その他	<ul style="list-style-type: none"> ・証明書発行対応マルチコピー機の活用方法や提案 ・新たなDX戦略やツールの活用に係る提案 ・市民の信頼性、安心感を高める取組や提案 ・その他独自提案 	(1) 庁舎内に設置予定の証明書発行対応マルチコピー機について、窓口の混雑緩和やコンビニ交付の推進につながる具体的な案内方法や利用促進につながる提案がされている。	20
		(2) 本市の制度・方針等を踏まえた上で、民間事業者のノウハウや経験、技術等を活かした実現可能で優れた提案や工夫がある。	
12 価格	<ul style="list-style-type: none"> ・見積書 	配点×(提案価格のうち最低価格/提案価格) (1) ※小数点以下は、切り捨て ※提案額と提案上限金額が同額の場合は0点とする。	20
合 計			250