

鈴鹿市戸籍住民課及び市民対話課窓口等業務委託プロポーザル評価基準

1 目的

この基準は、鈴鹿市戸籍住民課及び市民対話課窓口等業務委託に係る公募型プロポーザルにおける参加希望者のうちから、鈴鹿市にとって最も有利な者を選定するため、必要な事項を定めるものとする。

2 選定方法

参加希望者が提出した提出書類について、契約限度額内（各課の内訳の額内）の見積書を提出した者のうち、鈴鹿市戸籍住民課及び市民対話課窓口等業務委託プロポーザル選定委員会（以下「選定委員会」という。）が「3 評価方法」に定める評価方法に基づき評価し、合計得点が最も高い参加希望者を優先交渉権者として選定する。

なお、第1位、第2位の者が複数となった場合には、各順位別の中で参考見積書の価格が低い順に、価格により決しないときは、別表「鈴鹿市戸籍住民課及び市民対話課窓口等業務委託評価基準表」（以下「別表」という）のN0.5からN0.13の得点が高い順に、その得点で決しないときは、選定委員会の各委員（委員長を含む。）による投票で、投票により決しないときは、委員長がこれを決する。

3 評価方法

選定委員会の委員は、別表に基づき、参加希望者ごとの得点を算出し、各委員の得点の合計を委員の数で除した数値を総得点とする。なお、算出した際に小数点以下の数値が生じた場合は、小数点以下第1位で四捨五入するものとする。

(1) 配点と得点

評価項目（No.19のコスト評価は除く）の配点は、10点とする。

評価項目ごとの評価は、5段階評価とし、各段階の配点は、以下のとおりとする。

段階	提案の評価状態	配点
		10点
A	非常に優れた提案	10点
B	優れた提案	7点
C	標準的な提案	5点
D	やや低い水準の提案	3点
E	低い水準の提案	1点

(2) 価格評価点

別表No.19のコスト評価の点数は、以下の方法で算出する。

$(\text{最も安価な事業者の参考見積額}) \div (\text{当該事業者の参考見積額}) \times 10$

なお、計算結果において小数点以下の数値が生じた場合は、小数点以下第1位で四捨五入とする。

また、計算結果が1点未満の時は、点数を1点とする。

4 最低基準点

総評価点のうち提案評価点の満点（200点）の5割以上の点（100点）を最低基準点とする。

5 その他

参加希望者が1者しかなくとも、最低基準点を超えない場合、決定を見送る。

別表「鈴鹿市戸籍住民課及び市民対話課窓口等業務委託評価基準表」

No.	大分類	中分類	評価基準	評価指標	配点
1	①地方公共団体での業務実績	証明窓口業務の実績	・令和3年度から令和7年度において、戸籍・住民基本台帳・税に係る窓口業務(郵送事務を含む)の実績があるか ・鈴鹿市と同規模以上の自治体の受託実績があるか	同種業務実績調書、契約書の写し(仕様書)及び企画提案書の記述等から評価	10
2		戸籍・住民情報システム出力業務の実績	・令和3年度から令和7年度における戸籍・住民情報システムの入出力業務の実績があるか ・鈴鹿市と同規模以上の自治体の受託実績があるか	同種業務実績調書、契約書の写し(仕様書)及び企画提案書の記述等から評価	10
3		届出窓口業務の実績	・令和3年度から令和7年度において、戸籍・住民基本台帳に係る届出業務の実績があるか ・鈴鹿市と同規模以上の自治体の受託実績があるか	同種業務実績調書、契約書の写し(仕様書)及び企画提案書の記述等から評価	10
4		総合窓口業務の実績	・令和3年度から令和7年度、総合窓口に係る業務の実績があるか ・鈴鹿市と同規模以上の自治体の受託実績があるか	同種業務実績調書、契約書の写し(仕様書)及び企画提案書の記述等から評価	10
5	②参加希望者の業務体制	業務への取組方針、理解度	・当該業務に係る方針や考え方 ・本業務に対する理解と分析がされているか ・今後進展する窓口DXsaas等への考え方や対応方針	企画提案書の記述等から評価	10
6		法令及び制度改正への対応	・関係法令及び制度改正、システム標準化等における事業内容の変化に対する対応方針	企画提案書の記述等から評価	10
7		業務責任者・副業務責任者の業務履歴と特筆すべき事項	・業務責任者、副業務責任者の業務履歴は十分か ・副業務責任者は他自治体と兼務をしていないか ・安定的・継続的に業務を遂行するための管理方法について	企画提案書の業務体制の記述及び特筆事項等から評価	10
8		証明窓口の業務従事者の業務履歴	・業務従事者の担当業務の経験年数、業務履歴は十分か ・鈴鹿市と同規模以上の証明窓口業務を経験しているか	企画提案書の業務体制の記述及び特筆事項等から評価	10
9		届出窓口の業務従事者の業務履歴	・業務従事者の担当業務の経験年数、業務履歴は十分か ・鈴鹿市と同規模以上の届出窓口業務を経験しているか	企画提案書の業務体制の記述及び特筆事項等から評価	10
10		総合窓口の業務従事者の業務履歴	・業務従事者の担当業務の経験年数、業務履歴は十分か ・鈴鹿市と同規模以上の総合窓口業務を経験しているか	企画提案書の業務体制の記述及び特筆事項等から評価	10
11		苦情・トラブル等への対応	・業務上のミスやトラブル、苦情に対する対応の考え方、防止及び対応方法について	企画提案書の業務体制等の記述等から評価	10
12	③業務従事者の体制と適正な人材配置	人材選定手法及び配置	・契約期間内において実務に精通した業務従事者が配置されるか ・通常期と繁忙期などの配置について	企画提案書の業務に適した要員を確保するための人材選定手法・配置の記述等から評価	10
13		研修体制と人材育成策	・業務従事者に対する住基法、戸籍法等の関連法令及びシステム操作に関する知識技能の向上に関する研修体制が確立されているか ・研修効果を高めるため等の人材を育成するための取組みが確立しているか	企画提案書の業務従事者の事前研修、受託後の研修体制及び人材育成の取組の記述等から評価	10
14	④リスクマネジメント	欠員補充体制と連絡体制	・欠員が生じた場合においても業務に支障をきたさない体制が確立しているか ・必要な人員確保が行える体制か ・業務責任者等を通じ、絶えず業務従事者と連絡が	企画提案書のシフトローテーション、危機管理体制、市との連絡体制及び現場とのバックアップ体制等の記	10

No.	大分類	中分類	評価基準	評価指標	配点
			取れる体制が確立しているか	述から評価	
15		賠償責任能力	・事故等が発生した場合の賠償責任能力が担保されているか（人、物、情報に対する賠償責任能力）	企画提案書の賠償責任能力の記述等から評価	10
16		セキュリティ対策及び研修	・本業務におけるセキュリティリスクについて適切に評価（推定）しており、評価したリスクに対する対応策が示されているか ・業務従事者に対する情報セキュリティに関する知識技能の向上に関する研修体制が確立しているか	企画提案書の個人情報保護の記述等から評価	10
17	⑥事務引継ぎ及び独自提案	事務引継ぎ	・鈴鹿市独自の業務の流れの継承に必要なマニュアル等の引継ぎが示されているか。 ・手続き途中案件の引継ぎが考慮されているか。 ・引継ぎにかかる双方の責任分担が整理されているか	企画提案書の事務引継ぎの記述等から評価	10
18		独自提案	・事務処理の効率化や市民サービス向上のための具体的な独自取組が示されているか ・本市にとって実現可能な具体的な提案となっているか	企画提案書の独自提案記述等から評価	10
19	⑦見積価格	コスト評価	・見積書価格を評価	見積書から評価	10
20		コスト算出根拠の明確化	・業務委託全体について、算出に具体的な根拠があり、現実性があるか。工数と単価は適当か	見積額の積算根拠から評価	10