

「熊本市おでかけ IC カード一斉更新関係業務委託」技術提案 審査項目表				審査基準 別紙
項番	評価項目名	説明	評価の視点	配点
業務実施計画評価(技術点)				
1	業務全体の実施計画	本業務を効果的かつ確実に実施するための全体計画の提案 ・基本方針及び重点事項 ・業務全体の実施工程 ・各業務間の連携方法 ・本市との協議、報告方法	・本業務の目的及び対象者の特性を十分に理解しているか。 ・広報から申請、登録及びフォローまで切れ目なく支援する計画となっているか。 ・各業務の開始時期を踏まえた具体的かつ実現可能な工程となっているか。	15
2	業務実施体制及び安全管理	安定的かつ安全な業務実施体制の提案 ・統括責任者及び各業務責任者 ・配置人数及び役割分担 ・要員確保及び繁忙期の増員 ・従事者に必要な知識及び対応力の確保 ・合理的配慮を実施できる体制 ・個人情報、端末及び作業場所の管理 ・個人情報保護及び情報セキュリティに関する社内規程、従事者教育及び監査体制 ・事故、障害及び災害時の対応 ・再委託先の管理	・責任の所在及び指揮命令系統が明確か。 ・業務量の変動に応じ、必要な人員を柔軟に確保できるか。 ・従事者が業務に必要な知識及び対応力を確保する方法が具体的か。 ・高齢者及び障がい者等の状況に応じた合理的配慮を確実に実施できる体制か。 ・個人情報及び申請情報を安全に取り扱うための組織的、人的、物理的及び技術的な安全管理措置が具体的か。 ・従事者教育、アクセス管理、事故発生時の対応及び再委託先の監督が適切か。 ・事故、情報漏えい、障害及び災害時の対応並びに業務継続体制が具体的か。	15
3-1	広報・周知及び個別通知	対象者の理解及び行動につながる広報・通知の提案 ・対象者別、時期別の広報計画 ・各種制作物及び広報媒体の活用 ・個別通知の内容、発送及び検品の体制 ・広報効果の把握、分析及び結果を踏まえた見直し	・制度移行の段階や対象者の特性を踏まえ、必要な情報を適切な時期に発信する、効果的かつ実現可能な広報スケジュールおよび体制となっているか。 ・約 390,000 通の個別通知を安全かつ確実に発送できる体制か。 ・高齢者、障がい者等の特性に応じた分かりやすい内容か。 ・Uni-Voice、字幕等の情報アクセシビリティに配慮しているか。 ・問い合わせや来場の集中を緩和する工夫があるか。	10
3-2	広報物の提案	制度周知に使用する広報物の提案 ・キービジュアルのデザイン案 ・第 1 回個別通知の同封物リスト案及び制度案内チラシのデザイン案 ・高齢者及び障がい者等への分かりやすさ ・各種広報媒体への展開性及び二次利用への対応	・新制度の内容や特徴が対象者に分かりやすく伝わるキービジュアルの案となっているか。 ・第 1 回個別通知の目的である制度移行の概要及びタッチ決済対応カード等の準備について、分かりやすく伝わる案内物となっているか。 ・高齢者及び障がい者等の見やすさ、読みやすさ及び情報アクセシビリティに配慮しているか。 ・キービジュアルと案内物に一貫性があり、各種広報媒体へ展開しやすい提案となっているか。	10
4	コールセンター運営	安定的かつ効率的な問い合わせ対応体制の提案 ・受付日、受付時間、回線数及び配置人数 ・問い合わせ増加時の体制強化 ・FAQ 及び対応記録の管理 ・制度判断等を要する案件の市への引継ぎ ・問い合わせ内容の分析及び改善	・問い合わせの増減に応じ、回線数及び人員を柔軟に調整できるか。 ・業務を停滞させない安定的な受付体制か。 ・対象者の状況に応じて分かりやすく案内できるか。 ・制度判断、苦情、事故及び個人情報に関する案件を確実かつ速やかに市へ引き継げるか。	15
5	説明会・アウトリーチ支援	高齢者及び障がい者等の理解と手続を支援するための提案 ・説明会及び訪問支援の実施計画 ・対象者に応じた説明資料 ・合理的配慮 ・タッチ決済対応カード等の準備及び操作支援 ・実施結果及び課題の記録・共有	・対象者、地域及び実施時期を踏まえた具体的かつ実現可能な計画か。 ・高齢者及び障がい者等にとって分かりやすい説明方法及び資料か。 ・対象者の状況に応じた合理的配慮が具体的か。 ・個別の支援を必要とする人に対応できるか。	5
6	特設窓口・巡回型特設窓口	効率的で安全な窓口運営の提案 ・会場別の開設計画 ・登録端末、窓口及び人員の配置 ・受付導線、待合及び混雑対策 ・高齢者、障がい者等への配慮 ・識別支援物品の内容	・約 74,000 人の窓口申請に対応できる効率的な運営計画か。 ・最大来場者数に対応できる人員及び端末配置か。 ・待ち時間が 60 分を超える場合の対策が具体的か。 ・安全な導線、待合及び合理的配慮が確保されているか。 ・利用登録したタッチ決済対応カード等を容易かつ安全に識別できる物品となっているか。	20
7	申請受付・審査・承認・登録	正確かつ迅速な申請処理の提案 ・窓口及びオンラインの処理体制 ・不備及び差戻しへの対応 ・ダブルチェック及び監査 ・未処理案件及びエラーの管理	・オンライン申請を原則 3 営業日以内に処理できる体制か。 ・取り違え、重複登録及び入力誤りを防止する確認体制が具体的か。 ・処理遅延、不備及びエラーを日次で管理し、速やかに市へ報告できるか。	15
8	実績分析、改善及びその他の提案	業務効果を高めるための提案 ・各業務の実績の集計及び分析 ・効果及び課題の検証 ・分析結果を踏まえた業務改善 ・未手続者へのフォロー	・申請率、待ち時間、問い合わせ、不備率等を分析し、広報、人員配置及び業務方法の改善につなげられるか。 ・市民サービスの向上、混雑緩和、効率化又はコスト縮減に有効な提案か。 ・実現可能で信頼できる内容か。	5
価格評価				
9	提案に係る費用見積	提案価格	・経費・費目が過不足なく合理的に積算され、費用対効果が高いか。 ・提案内容と見積書の整合性がとれており、合理的か。	5
その他評価				
10	受託実績	同種又は類似業務の受託実績	提案内容の実現性を信頼できる受託実績を有しているか。業務内容、規模及び履行結果を本業務に活用できるか。	5
合計				120