

県民室受付案内業務等委託業務プロポーザル審査要領

県民室受付案内業務等委託業務に関するプロポーザルの審査に関する事項を次に定めます。

1 審査の対象となる事業者

審査は、次の各号を全て満たす事業者を対象に行います。

- (1) 別途定める「県民室受付案内業務等委託業務公募型プロポーザル募集要領」(以下、「募集要領」という。)に規定する資格要件を満たす参加者
- (2) 募集要領に規定する期限内に、必要な書類のすべてを提出した参加者
- (3) 募集要領により、適正に書類を作成した参加者

2 審査の項目及び点数

総合点数は1000点とし、審査項目と審査項目ごとの配点は、次のとおりです。

- (1) 各業務に対する考え方 (180点)
- (2) 人員体制及び人材育成 (250点)
- (3) 緊急時の対応 (100点)
- (4) 業務計画及び品質向上 (290点)
- (5) 実績 (80点)
- (6) 経費見積書 (100点)

3 審査委員会

参加者から提出された企画提案書に基づきプレゼンテーションを行う審査委員会を開催します。

なお、企画提案者が1者であった場合もプレゼンテーションを行います。

- (1) 日時、場所 (別途プロポーザル参加者にお知らせします。)

令和3年12月8日(水)*予定

場所:別途指定 (県庁内会議室又は本庁舎周辺を予定)

- (2) プレゼンテーション

- ① プレゼンテーションの時間は、1社20分以内とします。
- ② 順番は、別途お知らせします。
- ③ 各社のプレゼンテーション終了後、審査委員からの質疑の時間を設けます。

4 審査の方法

- (1) 審査委員会では、提出された企画提案書と、審査委員会におけるプレゼンテーションに対する審査を行います。
- (2) 各審査委員は、プレゼンテーションと質疑の終了後、別途定める「審査基準」に基づいて審査を行います。
- (3) すべての参加者の審査が終了したときには、各審査委員の審査結果を集計後、候補者と次点者を決定します。
- (4) 審査の結果、最高点の者が同点で2人以上ある場合は、経費見積が安価な者から順に候補者と次点者を選定します。

審査基準

審査項目		審査の視点	配点
① 各業務に対する考え方	ア 業務への取組姿勢	◆本業務を行うのにふさわしい考え方を持って取組方針を定め、誠実に遂行することができるか。 また、その取組は県民サービスの向上に繋がるか。	180
	イ 次期委託業者への引継計画	◆委託終了時の引継ぎに関して、次期委託事業者が円滑に業務を行うことのできる引継ぎの計画になっているか。	
② 人員体制及び人材育成	ア 人員配置	◆円滑に業務を行うことができる雇用形態や人員配置になっており、業務の継続性が見込まれるか。 また、各業務ごとに業務の状況把握、進捗管理ができる体制になっているか。	250
	イ 現場責任者の適性	◆現場責任者としての経験とノウハウを有し、現場責任者として適正であるか。また、役割に対する認識は十分であるか。	
	ウ 業務員の人材育成	◆業務員のスキル向上を図るための人材育成計画や研修体制ができているか。	
③ 緊急時の対応	ア 緊急時の交代要員	◆突発的に業務員が勤務不可能となった場合の対応はどのように行うのか。	100
	イ 苦情等トラブルへの対応と情報の共有	◆苦情等のトラブルに対してどのように対処するのか。 また、トラブルに関する分析と改善に向けた取組はどうか。 ◆県への即時の報告体制、業務員間で情報を共有する体制が組まれているか。	
④ 業務計画及び品質向上	ア 県民室の運営計画	◆県民室の設置目的を理解しているか。県民サービスの向上を目指した工夫がみられるか。また、情報コーナーを生かせる提案がされているか。	290
	イ 情報の収集及び情報提供の仕方	◆県の施策に関する情報収集や情報提供が効果的に行われる提案となっているか。	
	ウ 公文書及び資料室の管理体制	◆公文書の紛失、誤廃棄等がないよう適切に管理される提案となっているか。 また、各書庫や資料室は、スペースを有効に活用し、計画的な運用ができる提案となっているか。	
	エ 評価と改善	◆利用者満足度アンケート等の意見をもとに課題解決に向けた取組ができる仕組みが提案されているか。 また、業務を自己評価する手法が提案されており、評価をもとに業務の改善に結びつけることができるか。	
⑤ 実績	ア 業務実績	◆本業務に類する業務で良好な実績を有しているか。 また、良好な業務遂行が期待できるか。	80
⑥ 経費見積書	ア 参考見積額	◆効率的な提案がされているか。また、内容に対して適正な金額が設定されているか。	100