

近江八幡市市民課窓口業務委託に
係る提案評価基準

令和7年4月

近江八幡市

1 目的

この基準は、近江八幡市市民課窓口業務委託に係る提案者のうちから、近江八幡市にとって最も有利なものを選定するため、必要な事項を定めるものとする。

2 優先交渉権者の選定方法

優先交渉権者の選定に当たっては、提案者が提出した企画提案書等、プレゼンテーション及びヒアリングの内容について、近江八幡市市民課窓口業務委託業者選定委員会（以下「選定委員会」という。）が別紙「近江八幡市市民課窓口業務委託評価基準表」を用いて評価する。評価の配点は、各項目を5段階で評価し、係数をかけた合計点とする。

この評価結果により、最低基準（コスト評価を除いた配点合計の6割）に満たない者を除き、合計評価点が最も高い提案者の提案を採用とし、優先交渉権者に選定する。

なお、合計評価点が最も高い提案者が複数ある場合には、企画提案評価点が高い者の提案を採用することとし、当該提案価格も同額である場合には、選定委員会で協議する。

また、参加者が1者のみの場合であっても内容の審査及び評価を行い、価格評価を除く項目が基準を満たしていると判断した場合は、優先交渉権者として特定する。

近江八幡市市民課窓口業務委託評価基準表

No.	評価項目	評価資料等	配点
1	事業者適正・業務理解		15点
	他の自治体における市民課窓口業務の運営実績があるか（令和3年4月以降）	会社概要書 関連業務実績書 企画提案書 プレゼンテーション	15点
2	業務水準・創意工夫・実施体制		105点
	本委託業務に対する考え方	企画提案書 プレゼンテーション	10点
	業務水準（待ち時間30%削減）の具体的な取組		20点
	地元採用の方針、業務に適した人員の確保及び配置の工夫（繁忙期や突発的な欠員時を含む）		15点
	責任者、従事者の人材育成方針		10点
	従事者の安定雇用、労働条件、労働環境の考え方		5点
	準備・引継ぎ期間の業務の実施体制、引継ぎ方法		10点
	業務委託開始後の実施体制、責任者の配置		15点
	効率的な業務遂行の工夫、実施現場の支援体制		15点
	公金の取扱い方に関する考え方		5点
3	危機管理体制・個人情報管理		35点
	窓口対応及び業務上のミス防止策	企画提案書 プレゼンテーション	10点
	ミス・苦情・トラブル発生時の初期対応策、解決策及び再発防止策		10点
	事故、災害等緊急時の対応方法		5点
	個人情報保護及びセキュリティ対策、守秘義務の遵守		10点
4	独自提案		10点
	事務の効率化や市民サービスの向上となる提案、法改正等に対応した取組提案	企画提案書 プレゼンテーション	10点
5	プレゼンテーション		15点
	説明、質問応答		15点
6	コスト評価		20点
	金額確認	参考見積書	20点
合計			200点