

新庁舎・ミニ区役所を見据えた窓口業務改革支援委託 審査基準

評価対象		評価基準		配点	
業務実績等	1 参加者の実力	類似業務実績	地方自治体の窓口業務改革、BPO導入、業務委託等に係る実績を有しているか	15	30
	2 配置予定者の能力	管理者の業務実績	プロジェクトマネージャーが十分な実績や能力を有しているか	10	
	3 価格の妥当性	業務内容に対する提案価格が妥当か	提案価格が妥当か	5	
企画提案	4 業務実施体制	専門知識・ノウハウ	自治体業務、特に住基・戸籍業務への理解はあるか、業務改善手法を有しているか	10	70
		プロジェクト体制	プロジェクト体制・人員配置は業務遂行に適したものか	5	
		スケジュール管理	工程計画は、契約期間内に実現可能か	5	
		進捗管理手法	プロジェクト管理手法は効果的か	5	
	5 業務提案内容	業務理解度・課題認識	区の現状、ミニ区役所構想・バックヤード集約化の意図を正確に理解し、適切な課題認識を示しているか、課題に対する方針は整理できているか	15	
		調査・分析手法	現行窓口サービスの調査・分析手法が、窓口サービス機能の改善および職員の負担軽減に向けた改善策の提案にどのように寄与するか、適切に説明しているか	15	
		バックヤード集約化	バックヤード集約化に向けた提案は、短期・中期・長期の3つの観点が盛り込まれ、ミニ区役所体制や新庁舎移転にも対応できるものか	15	
		配点計			

新庁舎・ミニ区役所を見据えた窓口業務改革支援委託 プロポーザル定量点 審査基準

評価項目	審査基準	評価項目	配点 A	係数 B	得点 C=A×B
1 参加者の実力 (配点 15点)	事業者として、地方公共団体における窓口業務改革計画や、その他類似の計画の受注実績を有しているか ※各実績を5件分評価 (実績1件あたり3点満点×5件=15点満点)	過去10年以内に、人口20万人以上の東京都特別区の窓口業務改革やその他類似の計画を策定した委託の実績	3	1	3
		過去10年以内に、人口20万人以上の地方自治体の窓口業務改革やその他類似の計画を策定した委託の実績		0.7	2.1
		過去10年以内に、公共団体等のフロントヤード業務とバックヤード業務の分離（事務センター化含む）検討支援を行った実績		0.3	0.9
2 配置予定者の能力 (配点 10点)	監理技術者が十分な実績や関連資格を有するか ※各実績を3件分評価 (実績1件あたり3点満点×3件+資格又は能力1点=10点満点)	過去10年以内に、人口20万人以上の東京都特別区の窓口業務改革やその他類似の計画を策定した委託の実績	3	1	3
		過去10年以内に、人口20万人以上の地方自治体の窓口業務改革やその他類似の計画を策定した委託の実績		0.7	2.1
		過去10年以内に、公共団体等のフロントヤード業務とバックヤード業務の分離（事務センター化含む）検討支援を行った実績		0.3	0.9
		本業務遂行に有用と思われる資格・能力	1	1	1
3 価格の妥当性 (配点5点)	提案された業務に対する価格は妥当か	委託上限額の▲5.0%	5	1	1
		委託上限額の▲4.0%		0.9	0.9
		委託上限額の▲3.0%		0.8	0.8
		委託上限額の▲2.0%		0.7	0.7
		委託上限額の▲1.0%		0.6	0.6
		契約限度額内		0.5	0.5