評価の詳細

1．審査の流れ
⑴参加資格及び提出書類の確認
⑵参加資格を満たす参加者数の確定
⑶一次審査（書類審査）の実施
⑷二次審査対象者の決定
⑸二次審査（プレゼンテーション等）の実施
⑹最終採点
⑺優先交渉権者及び次点候補者の選定
⑻審査結果の通知及び公表

2．一次審査の詳細基準

評　価　基　準			配点
項　目	主な評価内容	評価の視点	
1．類似業務実績	自治体窓口業務の実績及び本業務との類似性	証明書等発行業務 ・ 住民異動受付業務 ・ 旅券窓口業務 ・ マイナンバー窓口業務 ・その他類似業務で実績のある業務種類数	10
2．品質管理・事故防止体制	品質管理体制、誤処理・誤交付等の防止策、個人情報保護・セキュリティ対策、事故発生時の対応、従事者の教育及び改善策	①現場責任者による日常点検、組織的な定期点検及び市への報告体制が明確か ②受付、入力、作成、照合及び交付の各工程に具体的な確認手順があるか ③個人情報保護の規程や、マイナンバー等の特定個人情報を安全に取り扱うためのセキュリティ対策が講じられているか ④誤交付、紛失、情報漏えい等の初動、報告、原因分析及び是正措置が明確か ⑤研修、事例共有、習熟度確認及び再発防止策を現場へ反映する仕組みがあるか	10
合　計　点			20

3．二次審査の詳細基準

評　価　基　準			配点
項　目	主な評価内容	評価の視点	
1．業務理解・基本方針	事業目的、対象業務、課題及び官民の役割分担	①委託目的と基本方針の理解 ②和光市の現状と業務特性の把握 ③適切な官民役割分担と例外処理の理解 ④事業環境の変化への柔軟な対応力 ⑤情報セキュリティ等の重要性の認識	5

2．業務実施体制・人員配置	責任者、配置人数、指揮命令、繁忙期及び欠員時の対応	①責任者等の適格性と体制 ②適正な人員配置計画 ③繁忙期等の機動的対応 ④欠員時等のバックアップ体制 ⑤適正な業務指揮命令の確保	10
3．導入準備・業務引継ぎ	採用、研修、マニュアル、引継ぎ及びリハーサル	①全体計画とスケジュール ②人材確保と地元採用 ③研修とマニュアル整備 ④準備段階の検証・テスト ⑤データ移行時の安全対策	5
4．住民票・戸籍・印鑑登録業務	本人確認、受付、入力、照合、交付及び疑義案件の引継ぎ	①関係法令の理解と実務対応力 ②正確な受付・確認手順 ③誤交付防止のダブルチェック ④迅速性と正確性の両立 ⑤例外案件の市への引き継ぎ	5
5．マイナンバー関係業務	本人確認、カード管理、暗証番号及び特定個人情報の取扱い	①一連の業務フローの把握 ②厳格なカードの管理体制 ③プライバシー保護とセキュリティの徹底 ④端末トラブル等の迅速な対応 ⑤市民への分かりやすい案内・促進	5
6．旅券業務	申請受付、交付、未交付旅券管理及び都道府県との連携	①法令・手引きに沿った適正運用 ②厳格な本人確認とチェック体制 ③未交付・受領済み旅券の厳重管理 ④県との確実な連携とスケジュール管理 ⑤正確で確実な受付・確認手続き	5
7．市民サービス・接遇	待ち時間、案内、要配慮者対応及び苦情対応	①待ち時間短縮と混雑緩和 ②高い接遇水準の維持 ③要配慮者へのきめ細やかな対応 ④苦情・クレームへの冷静な対応 ⑤接遇の継続的な品質向上	5
8．業務改善	市民・従事者・書類の動線、官民区分、安全性及び効率性、持続的な改善提案	①継続的な改善提案の仕組み ②防犯・セキュリティの確保 ③柔軟な窓口運営と混雑時の対応工夫 ④デジタル化・ペーパーレス化の推進 ⑤スムーズな窓口間の連携と役割の区別	5
9．危機管理・業務継続	災害、システム障害、感染症、大量欠勤及び契約終了時の対応	①大規模災害時の初動・避難誘導 ②全庁的システム障害時の応急手順 ③感染症流行時・大量欠勤時の体制 ④事故発生時の緊急連絡と再発防止 ⑤契約終了時の円滑な引継ぎ・情報管理	5
10．プレゼンテーション・ヒ	責任者の理解度、回答の的確性、提案の実現性及	①責任者等の熱意とマネジメント力 ②プレゼンの構成と説得力	15

アリング・独自提案	び実効性、優れた独自提案の有無	③質疑応答とイレギュラー対応の的確性 ④デジタル活用等の独自提案 ⑤地域性への適合性と実効性	
11. 見積内容の妥当性	人員配置、勤務時間、研修及び本部支援等との整合性	①算定根拠と内訳の透明性 ②人員配置と人件費の整合性 ③労務費・諸経費の適正計上 ④導入準備・バックオフィス費用の明瞭性 ⑤持続可能性とダンピング防止	5
12. 提案価格	算定式による客観評価	提案限度額以下の価格を提示した事業者に対して、計算式により価格点を算出する。	10
合　計　点			80