

**「仙台市物価高対応子育て応援手当支給事業業務委託」  
評価項目表**

| 評価項目          |                   | 評価の視点                                                                                                                                                                                                                                                      | 配点  |
|---------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 項番            | 評価項目名             |                                                                                                                                                                                                                                                            |     |
| 業務実施計画評価(技術点) |                   |                                                                                                                                                                                                                                                            |     |
| 1             | 業務実施スケジュール        | ・着実に業務に着手し、履行するための計画の提案<br><br>・本委託業務の事業内容を十分に理解し、必要な準備物や準備期間等が提示されているか。<br><br>・短期間での業務開始の必要性を十分に理解し、業務が遅滞なく履行できる計画となっているか。                                                                                                                               | 20  |
| 2             | コールセンター業務         | ・コールセンターの受付体制の提案<br>・最大回線数とその理由<br>・設置場所<br>・業務実施体制と月別配置計画、成果指標<br>・外国語対応策<br>・受付数が急増した場合の対処法<br>・その他の提案<br><br>・本委託業務の特性を理解し、業務量の変化に応じて弾力的に人材を活用するなどの工夫が具体的に示されているか。<br><br>・発注者や事務処理センター等との連携方法などが具体的に示されているか。<br><br>・実現可能で信頼できる内容か。                    | 20  |
| 3             | 事務センター業務          | ・事務処理センターの受付体制の提案<br>・設置場所<br>・業務実施体制と月別配置計画<br>・各処理の処理期限<br>・進捗管理の方法<br>・発注者への円滑な対応引継の方法<br>・正確な支払データ作成の方法<br>・その他の提案<br><br>・本委託業務の特性を理解し、業務量の変化に応じて弾力的に人材を活用するなどの工夫が具体的に示されているか。<br><br>・業務を停滞させることのない効率的で安定的かつ確実な処理の工夫が示されているか。<br><br>・実現可能で信頼できる内容か。 | 20  |
| 4             | 従事者の確保・育成         | ・業務の品質を確保、向上させるための人材確保及び育成に係る方策の提案<br><br>・業務従事者に対し、市民対応の重要性や、業務に必要な知識を理解・習得させ、業務の品質を確保、向上させるための具体的な方策が示されているか。<br><br>・業務を停滞させることなく、必要な人材を確保するための手段や方策が示されているか。<br><br>・実現可能で信頼できる内容か。                                                                    | 20  |
| 5             | セキュリティ対策          | ・個人情報などの情報漏洩を防止するための方策の提案<br><br>・具体的かつ実効性のある提案が示されているか。<br><br>・実現可能で信頼できる内容か。                                                                                                                                                                            | 10  |
| 6             | 発注者の都合による変更要求への対応 | ・発注者の都合による変更要求に対する適応範囲等の提示<br><br>・発注者の要求に対する具体的な方針が示されているか。<br><br>・実現可能で信頼できる内容か。                                                                                                                                                                        | 10  |
| 価格評価          |                   |                                                                                                                                                                                                                                                            |     |
| 1             | 提案に係る費用見積         | ・業務内容と見積金額に整合性、経済性が認められ、その額は合理的かつ妥当なものか。<br><br>・事務経費等を削減するための工夫がみられるか。                                                                                                                                                                                    | 20  |
| その他評価         |                   |                                                                                                                                                                                                                                                            |     |
| 1             | 受託実績              | ・同種業務の受託実績を有しており、提案内容の確実な実施が見込まれるか。                                                                                                                                                                                                                        | 10  |
| 2             | 地域貢献度             | ・提案者の本店が仙台市にあるか。<br><br>・再委託先の本店が仙台市にある、積極的な市内雇用が図られている等、地域経済への配慮がみられるか。                                                                                                                                                                                   | 20  |
|               |                   |                                                                                                                                                                                                                                                            | 150 |