

令和8年度オンライン手続きサポートコーナー等運営業務委託 提案競技評価項目表

項番	評価項目名	説明	評価の視点	配点
業務実施計画評価				
1	履行体制	業務を安定的に実施するための履行体制の提案 ・配置人数及び役割分担 ・責任者体制 ・欠員発生時の対応 ・その他効果的な取組(任意)	・業務量の変動に応じて柔軟に対応可能な体制となっているか。 ・安定的な人員確保の方策が示されているか。 ・欠員発生時の対応が示されているか。 ・組織的な業務体制が確保されているか。 ・実現可能で信頼できる内容か。	20
2	従事者の確保及び育成・研修	業務を円滑に実施するための人材確保及び業務の品質を維持・向上させるための育成に係る方策 ・従事者の選定基準 ・要員確保の方法 ・従事者の育成・研修	・オンライン手続や窓口支援に必要な知識及び接遇能力を有する人材を確保できるか。 ・必要な人員を確保するための具体的な方策が示されているか。 ・研修内容が具体的かつ効果的か。 ・実現可能で信頼できる内容か。	25
3	来庁者への案内方法及びサポートの方法	区役所の待ち時間削減対策としての来庁者への案内(誘導)方法及び円滑なサポートに寄与する方策の提案 ・案内(誘導)方法 ・操作支援方法	・区役所の窓口混雑緩和につながる内容か。 ・オンライン手続の利用促進に有効な方策が示されているか。 ・電子機器の操作に不慣れな方等にも配慮した支援方法が示されているか。 ・実現可能で信頼できる内容か。	25
4	業務の効果向上に資する提案	本業務を効果的かつ効率的に実施するための提案 ・周知方法 ・独自提案	・本業務の目的達成に資する提案が示されているか。 ・効率的かつ効果的な内容か。 ・実現可能で信頼できる内容か。	10
5	費用見積	・積算根拠が明確で、費用配分が業務内容と整合しているか。 ・価格に対する実施内容・成果の費用対効果が高いか。		5
その他評価				
6	受託実績	類似業務の受託実績	・本業務と類似する業務の実績を有しているか。 ・提案内容の実現性を信頼できる実績を有しているか。	10
7	地域貢献度	本店所在地等		5
合計				100