

## スマート窓口に向けた区役所等窓口業務 BPR 支援業務委託評価基準

| 評価項目 |         | 提案書記載内容等                           | 評価ポイント                                                                                                                | 配点(合計) |          |
|------|---------|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----------|
| 1    | 基本方針    | ・本業務を実施するに当たっての基本方針や、本業務に対する姿勢や考え方 | ①本業務の趣旨・目的を適切に把握し、理解しているか。<br>②提案者の基本方針等が明確かつ適切に示されているか。                                                              | 5 点    | ( 5 点)   |
| 2    | 業務実施計画  | ・全体業務量を踏まえた実施計画                    | ①打ち合わせ頻度や期間等のスケジュールが具体的に示されているか。<br>②仕様書にある業務内容を円滑かつ効果的・効率的に遂行するスケジュールや進捗管理方法となっているか。                                 | 5 点    | ( 5 点)   |
| 3    | 業務実施体制  | ・本業務を実施するための人員、体制、従事者の経験や能力        | ①本業務を実施するための人員、体制は十分か。<br>②主担当者及び補助者の経歴・能力は十分にあるか。<br>③国の行政手続きのオンライン化や自治体業務システム標準化について、国の動向に関して知識のある人員が含まれていることが分かるか。 | 1 0 点  | ( 1 0 点) |
| 4    | 企画提案の内容 | ・BPR の具体的な手法<br>・窓口支援システムの活用       | 業務フローの解析案が示され、単にデジタル化するのではなく、デジタル化によって利便性が向上する根拠等を示した提案になっているか。                                                       | 1 0 点  | ( 6 0 点) |
|      |         |                                    | 窓口支援システムを最大限活用するため、柔軟に BPR を進められる提案になっているか。                                                                           | 2 0 点  |          |
|      |         |                                    | バックヤード業務を含む窓口業務全般の対応について、職員の業務負担軽減等の観点を踏まえた提案になっているか。                                                                 | 2 0 点  |          |
|      |         |                                    | 委託者と受託者の作業分担が明確になっているか。また、委託者の本業務に対応する作業が軽減する提案になっているか。                                                               | 1 0 点  |          |
| 5    | 実績      | ・BPR 業務の実績                         | 今までに本業務と類似する BPR を遂行した実績があるか。(BPR の内容、規模、窓口支援システム※の活用)<br>※窓口支援システムとは、庁舎内の現場窓口で使用し、必要な手続きの洗い出しや申請書の作成支援を行うシステムのこと。    | 1 0 点  | ( 1 0 点) |

|    |      |                                                                                                   |      |       |
|----|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------|
| 6  | 見積価格 | 見積価格の得点化については、以下の式による。<br>得点＝〔配点〕×（最低見積価格÷当該見積価格）<br>ただし、小数点以下の端数が出る場合、小数点第1位まで算出する。（小数点第2位を四捨五入） | 10点  | （10点） |
| 合計 |      |                                                                                                   | 100点 |       |

＜評価項目に対する点数＞ 提案項目は、「評価ポイント」の視点から6段階の評価を行う。

| 評価区分                         | 配点が<br>5点のもの | 配点が<br>10点のもの | 配点が<br>20点のもの |
|------------------------------|--------------|---------------|---------------|
| 要件を満たしており、本市の期待を著しく上回る提案である。 | 5点           | 10点           | 20点           |
| 要件を満たしており、本市の期待を上回る提案である。    | 4点           | 8点            | 16点           |
| 要件を満たしており、本市の期待するレベルの提案である。  | 3点           | 6点            | 12点           |
| 本市の期待を下回る提案である。              | 2点           | 4点            | 8点            |
| 本市の期待を著しく下回る提案である。           | 1点           | 2点            | 4点            |
| 記載なし                         | 0点           | 0点            | 0点            |

#### 【特定手順】

- ・評価基準により各企画提案の評価点（企画競争審査委員1名あたり持ち点100点満点）を出し、合計により最適な提案者及び次順位の提案者を特定する。ただし、最適な提案者の合計点が満点の6割に満たない場合は、協議の結果、全件不採択とすることができる。
- ・採点の結果、合計点が同点の場合は評価基準中の評価項目「4 企画提案の内容」の評価点の高い方の提案者を最適な提案者として特定する。