

事業受託候補者 パーソルビジネスプロセスデザイン株式会社BPO事業本部

審査を行った事業者 株式会社日本ビジネスデータープロセシングセンター
株式会社アイティフォー・ベックス

「八尾市国民健康保険、後期高齢者医療制度及び障がい者医療制度窓口関連業務」審査基準

					パーソルビジネス プロセスデザイン 株式会社BPO事業 本部 総合計	A社 総合計	B社 総合計
表1	提案書	審査基準（募集要領に記載）	評価項目	評価内容	得点	得点	得点
審査項目 ①	1. 業務の実施に係る提案 （配点50点×5＝250）	官民の役割分担は適切か 対象業務の実施にかかる専門的な知識・ノウハウを保有し、提案内容において工夫・独自性が見られるか。	1-1 官民の役割分担について	・官民の役割分担が適切であるか。	193	189	165
			1-2 専門的知識・ノウハウについて	・業務を遂行するにあたり、専門的な知識・ノウハウを保有し、それらを活かした提案内容であるか。			
			1-3 提案内容の工夫・独自性について	・提案内容に工夫や独自性が見られるか。			
		業務の遂行にかかる考え方が適切かつ実現するにあたって不合理な点などはないか。 契約期間内における業務の質的向上の方策等について具体的な提案が記載されているか。	1-4 業務の遂行にかかる考え方について	・業務フローや繁忙期における対応など、業務の遂行にかかる考え方が具体的で、実現可能なものであるか。			
			1-5 業務内容の質的向上について	・契約期間内において、業務の質的向上を図っていくための具体的な提案がされているか。			
	2. 課題解決に資する提案 （配点25点×5＝125）	「4. 募集する提案」の課題解決に資する提案について、具体的に記載されているか。	2-1 業務の課題解決について	・実施要領「4. 募集する提案」の課題解決に資する提案について、具体的で、実現可能なものであるか。	95	105	80
	3. 期待できる効果 （配点25点×5＝125）	窓口業務の迅速化や親切・丁寧な対応等による市民サービスの向上や、市内の雇用創出等の効果が期待できるか。	3-1 市民サービスの向上について	・提案内容により、市民サービス向上を図る提案となっているか。	95	98	79
			3-2 市内の雇用創出など市内経済への波及効果について	・新たな雇用創出など市内経済への波及効果について市が実施する場合以上の効果が見込めるか。			
	4. 業務実施の体制 （配点25点×5＝125）	人員配置、体制、労務管理、指揮命令について、具体的に記載されているか。	4-1 業務遂行に必要な指揮命令体制及び人員配置について	・業務量等に合わせた柔軟な調整を実現する人員配置や欠員対応、指揮命令体制等が業務遂行上合理的な体制となっているか。	102	93	82
			4-2 労務管理について	・安全衛生を含む労務管理について、具体的に記載されているか。			
		業務を円滑かつ安定的に実施できるとともに、法令・制度改正等や窓口DXに柔軟に対応できる体制について、具体的に記載されているか。	4-3 財務状況、資力等について	・財務状況が健全で、業務を適切かつ安定的に実施できる資力を有しているか。			
			4-4 従事者教育について	・従事者教育の基本的な考え方、事前研修、実施計画、教育体制について、具体的に記載されているか。			
			4-5 従事者の確保体制について	・従事者の確保体制が整っているか。			
	5. リスク対応 （配点45点×5＝225）	コンプライアンスの推進や体制、個人情報及び情報資産の保護等にかかるリスクマネジメント、事故対応等にかかる考え方について適切かつ具体的に記載されているか。	5-1 コンプライアンスについて	・コンプライアンスにかかる考え方や体制が具体的に記載されているか。	183	171	171
			5-2 リスクマネジメント（事故の未然防止・リスク低減策等）について	・個人情報の漏洩や接遇トラブル等、業務遂行上の事故の未然防止・発生リスクの低減策等、リスクマネジメントにかかる考え方が具体的に記載されているか。			
			5-3 事故対応について	・個人情報の漏洩や重大事故、接遇トラブル等発生時の対応・責任について、具体的に記載されているか。			
価格審査項目	6. 業務実績 （配点10点×5＝50）	同種・類似業務の受託実績は十分にあるか。	6-1 同種・類似業務等の受託実績について		50	50	50
	7. 経費 （配点20点×5＝100）	効率的に業務が実施でき、経費の削減につながるか。			20	20	100
	合計（200点×5＝1000）				738	726	727