

戸籍への氏名の振り仮名記載に係るコールセンター業務 評価基準

評価項目	評価項目の着目点	評価点				
		極めて 優秀	やや 優秀	普通	やや 劣る	劣る
事業全体の基本方針及び業務理解度	本業務の内容を理解し、遂行にあたっての方針や考え方が示されているか。	20	16	12	8	4
業務実績	自治体での実績・経験があるか。委託業務の実行力を示す類似業務の実績があるか。	10	8	6	4	2
業務遂行力・実施体制	<ul style="list-style-type: none"> ・業務管理者・オペレーター等の各従事者は、本業務の遂行に十分な配置が確保され、円滑な運営ができる体制が整えられているか。 ・本業務を円滑に遂行するための独自提案がある場合本市に有用なものであるか。※独自提案がない場合は記載不要 	30	24	18	12	6
	<ul style="list-style-type: none"> ・本業務の実施に適した履行場所は確保されているか。 ・電話設備等の基本設備は、本業務の実施に十分な機能を満たしているか。 	10	8	6	4	2
研修	・ビジネスマナー、守秘義務・個人情報保護及び業務履行に必要な研修体制について具体的な提案がされ、内容が適切か。	10	8	6	4	2
見積価格	提出された経費は提案内容に対して妥当であるか。	20	16	12	8	4
合計		100				