

業務名「相模原市戸籍等への氏名の振り仮名の記載に係る事務作業等業務委託」

履行期間 令和7年4月1日から令和8年6月5日

1 価格評価について

価格評価基準(60点)

価格評価点算出方法

基準点60点 × (1－ 入札価格 / 予定価格)

2 技術評価について

技術評価基準表(240点)

採点基準				
評価分類	評価種別	評価項目	評価の観点	配点
企業の社会性・地域性 5問20点	(1) 障害者の雇用状況		「障害者の雇用の促進等に関する法律」に基づき雇用状況の報告を義務付けられている事業者で法定雇用率を超えて又は義務付けられている事業者以外で障害者(注1)を1人以上常用雇用しているか。	4
	(2) 男女共同参画の取組状況		①一般事業主行動計画を策定し労働局に届を提出しているか。 ②育児休業制度及び介護休業制度が就業規則に規定されている又は過去1ヵ年度及び本年度に男女共同参画推進に関する研修等の実施又は受講したことがあるか。	4
	(3)SDGsビジネス認証		公告等に記載した評価期日における、さがみはらSDGsビジネス認証の有無、または本市以外の国・自治体・機構のSDGs認証の有無	4
	(4)地域経済への波及		本社、営業所等の本市所在地の有無	4
	(5)ワークライフバランスの取組状況		公告等に記載した評価期日における、本市の「仕事と家庭両立支援推進企業」受賞、または本市以外の国・自治体・機構のワークライフバランスの認定、認証の有無	4

注1:障害者とは、法定雇用率の算定対象と同様の取扱いとします。また、報告義務がない事業者の場合、誓約書の提出を求めます。

採点基準				
評価分類	評価種別	評価項目	評価の観点	配点
履行実績 2問50点		(1) 戸籍・住民基本台帳にかかる自治体業務の受注実績	政令指定都市、人口20万人以上の地方公共団体から業務を受注し、完了した実績が多数あるか。 ※期間は公告日から5年以内とし、履行期間を3カ月以上とする。	25
		(2) マイナンバー関係・コロナウイルスワクチン接種・各種給付金申請にかかる業務など、市民対応を伴う自治体業務の受注実績	政令指定都市、人口20万人以上の地方公共団体から業務を受注し、完了した実績が多数あるか。 ※期間は公告日から5年以内とし、履行期間を3カ月以上とする。	25

採点基準				
評価分類	評価種別	評価項目	評価の観点	配点
法令順守 4問30点		(1) 個人情報保護関連法に対する取組について	○個人情報保護関連法に対する取組、従事者に対する研修・教育体制について適切な記載があるか。 ○企業として外部認証による個人情報にかかる資格を取得している。また、従事者に個人情報保護にかかる資格を有している者がいる。	8
		(2) 戸籍法・住民基本台帳法などに関する理解を深めるための取組について	○戸籍法・住民基本台帳法などに関する理解を深めるための取組及び従事者に対する研修・教育体制について適切な記載があるか。 ○戸籍事務・住民基本台帳事務に係る業務の経験者が従事者として配置される。	8
		(3) 情報セキュリティ対策について	○情報セキュリティ対策及び従事者に対する研修・教育体制について適切な記載があるか。 ○企業として外部認証による情報セキュリティにかかる資格を取得している。また、従事者に情報セキュリティにかかる資格を有している者がいる。	8
		(4) コンプライアンス推進について	○コンプライアンス行動を実践するための行動指針が策定されているか、従業員に対する研修・教育体制について適切な記載があるか。 ○企業として外部認証によるコンプライアンスにかかる資格を取得している。また、従事者にコンプライアンスにかかる資格を有している者がいる。	6

採点基準				
評価分類	評価種別	評価項目	評価の観点	配点
技術的提案 小問9問 140点	コールセンター	人材等に関する提案	コールセンターの業務に関する提案内容に次の内容が記載されているか。 ○人材確保・配置体制 ○対応マニュアルについて ○応答率を向上するための取組 ○回答を行わない専門的な問合せに対する職員へのエスカレーション対応	20
		繁忙期・閑散期に関する提案	コールセンターの繁忙期・閑散期に合わせた人員増減について ○事業開始直後や通知発送直後など想定される繁忙期に対応するための人員配置及び人員数の増減対応について、内容が記載されているか。	10
	特設窓口	窓口対応に関する提案	特設窓口での来庁者への案内及び対応に関する提案内容に次の内容が記載されているか。 ○人材確保・配置体制 ○窓口における制度の案内・相談対応 ○高齢者・障害者などへの対応に掛かる体制 ○個人情報の責任者の配置、書類の紛失・誤廃棄・誤送付・誤返還・混在の防止など、個人情報の管理体制 ○個人情報が記録された可搬媒体の適正管理(紛失・誤廃棄・持ち出しの制限等)体制	20
		窓口の混雑緩和、市民の負担軽減に関する提案	特設窓口での来庁者への案内及び対応に関する提案内容に次の内容が記載されているか。 ○窓口での混雑緩和に関する取組 ○マイナポータルでの申請案内や操作支援、窓口でのDXツールの活用	20
	確認・入力業務	書類確認・システム入力業務に関する提案	書類確認・入力業務の体制に関する提案内容に次の内容が記載されているか。 ○人材確保・配置体制 ○各作業場所のスペース等を踏まえた配置 ○個人情報の責任者の配置、書類の紛失・誤廃棄・誤送付・誤返還・混在の防止など、個人情報の管理体制 ○個人情報が記録された可搬媒体の適正管理(紛失・誤廃棄・持ち出しの制限等)体制	20
		情報収集及び情報提供に関する提案	制度所管である法務省・総務省・デジタル庁など国が発する最新情報や近隣市・県内政令指定都市の情報の収集・提供などについて記載されているか。	10
	その他	各業務間の連携に関する提案	コールセンター・窓口・バックヤードとの連携情報共有 ○全体での連絡調整 ○携帯電話の配置など通信手段を含めた連絡体制 ○トラブルの対応方法 ○エスカレーション対応	10
		苦情対応・トラブル対応に関する提案	苦情対応について ○苦情、トラブル発生時の対応体制 ○トラブル発生時の原因分析や再発防止策に関する対応	10
		その他、企業独自の提案	その他、全体における独自のノウハウなどを生かした具体的な提案 ○企業独自で、当該事務の遂行に寄与する提案	20