

別表 基本的評価事項（4段階評価とする）

評価項目	No.	評価事項	詳細な評価ポイント	評価				重み	評価/配点
				A	B	C	D		
				5点	3点	1点	0点		
1 計画策定	1-1	全体スケジュール、内容	・令和8、9年度の計画が適切か。	・各年度の計画が非常に適切である。	・各年度の計画が妥当である。	・各年度の計画に改善の余地がある。	・各年度の計画がされていない。または抜本的な再検討が必要な内容である。	3	15
2 事業の基本方針等	2-1	全体概要	・行政としてのサービス提供を理解した基本方針が示されているか。	・十分に理解された基本方針が示されている。	・基本方針が示されているが、理解が一部十分とは言えない。	・基本方針が示されているが、理解度に課題がある。	・基本方針が示されていない。または抜本的な再検討が必要な内容である。	2	10
	2-2	個人情報保護、セキュリティ、コンプライアンス等	・個人情報保護、セキュリティが確実に徹底されているか、その体制（研修含む）は万全か。	・個人情報保護、セキュリティの取組（研修を含む）、体制が卓越しており、万全である。	・個人情報保護、セキュリティの取組（研修を含む）、体制が示されており必要水準は満たしている。	・個人情報保護、セキュリティの取組（研修を含む）、体制が示されているが改善の余地がある。	・セキュリティ、個人情報保護の取組（研修を含む）体制が示されていない。または抜本的な再検討が必要な内容である。	4	20
	2-3	体制の確保	・特設センターやコールセンター等の必要人数のスタッフを常時確保できる体制構築がされており、説得力のある取組が示されている。	・必要人数のスタッフを常時確保できる体制構築がされているが、説得力のある取組とまでは言えない。	・必要人数のスタッフを常時確保できる体制構築がされているが課題がある。	・必要人数のスタッフを常時確保できる体制構築がされていない。または抜本的な再検討が必要な内容である。	3	15	
	2-4	業務レベルの維持、向上	・スタッフの研修、育成計画が明確に定められているか。	・スタッフの研修、育成計画が定められており、レベルアップにつながると見込める。	・スタッフの研修、育成計画が定められており、妥当である。	・スタッフの研修、育成計画が定められておりが課題がある。	・スタッフの研修、育成計画が定められていない。または抜本的な再検討が必要な内容である。	2	10
	2-5	事故等に対する体制	・各業務において、事故・事務ミス防止、発生した場合の対応及び改善策の検討体制が示されており、適切で工夫されているか。	・各業務において、事故・事務ミス防止、発生した場合の対応及び改善策の検討体制が示されており、適切で工夫されている（再発防止につながると期待される）。	・各業務において、事故・事務ミス防止、発生した場合の対応及び改善策の検討体制が示されており、妥当である。	・各業務において、事故・事務ミス防止、発生した場合の対応及び改善策の検討体制が示されておりが内容に課題がある。	・各業務において、事故・事務ミス防止、発生した場合の対応及び改善策の検討体制が示されていない。または抜本的な再検討が必要な内容である。	2	10
3 特設センターの体制、運営	3-1	交付・更新等業務（円滑・効率的な交付・更新体制）	・詳細な業務フローが示されており、迅速な交付・更新ができる工夫がされている。 ・繁忙な時期においても交付・更新以外の業務も安定的に実施できるよう工夫がされている。 ・来所者数が少ないと想定される期間は受付可能数を減らし、交付・更新以外の業務が提案されるなど、効率的な運営方法となるよう工夫がされている。	・詳細な業務フローが示されており、円滑な交付・更新ができる特筆すべき工夫がされている。 ・来所者数に応じた特筆すべき工夫がされている。	・詳細な業務フローが示されており、円滑な交付・更新ができる妥当な工夫がされている。 ・来所者数に応じた妥当な工夫がされている。	・詳細な業務フローが示されてはいるが、円滑な交付・更新のために課題がある。 ・来所者数に応じた工夫はあるが改善の余地がある。	・詳細な業務フローが示されていない。または抜本的な再検討が必要な内容である。 ・来所者数に応じた工夫がされていない。	5	25
	3-2	訪問申請支援・訪問交付	・予約～訪問まで及び訪問先での事務について、訪問先の市民が安心でき効率的なフローが確立されている。	・市民が安心でき、効率的なフローが確立されている。	・市民が安心でき、妥当なフローが確立されている。	・フローは確立されているが、改善の余地がある。	・フローが確立されていない。	3	15
	3-3	交付前業務	・マイナンバーカードの申請・更新等が急増するなどした場合に、区の交付前業務を応援できる効率的な体制を構築できているか。	・効率的な体制が構築できている。	・効率的な体制が構築できているが、条件によっては体制確保できないなど課題がある。	・効率的な体制とまではいえず課題がある。	・非効率的体制である。	2	10
	3-4	市民応対（窓口）	・窓口におけるトラブル時の対応なども含め市民への窓口サービスは高いものとなっているか。	・窓口におけるトラブル時の対応なども工夫をされ万全であり、市民への窓口サービスは非常に高いと見込まれる。	・窓口におけるトラブル時の対応なども工夫をされており、一定程度の市民サービスは見込まれる。	・窓口におけるトラブル時の対応など記載はあるが、改善の余地がある。	・窓口におけるトラブル時の対応など記載がない。または抜本的な再検討が必要な内容である。	2	10
	3-5	市民案内（広報等）	・特設センターや訪問申請支援等に関する市民への広報、情報発信方法が工夫されているか。	・市民への広報、情報発信方法が非常に工夫されている。	・市民への広報、情報発信方法が妥当である。	・市民への広報、情報発信方法が記載はあるが、改善の余地がある。	・市民への広報、情報発信方法が記載されていない。または抜本的な再検討が必要な内容である。	5	25
	3-6	市民応対・案内（障害者、外国人の方）	・障害者、外国人の方への応対・案内が工夫され、万全となっているか。	・障害者、外国人の方への応対・案内が工夫されており、万全となっている。	・障害者、外国人の方への応対・案内が一定程度はされる。	・障害者、外国人の方への応対・案内が記載はあるが、改善の余地がある。	・障害者、外国人の方への応対・案内が記載されていない。または抜本的な再検討が必要な内容である。	2	10
	3-7	書かない窓口	・書かない窓口の実現のための工夫がなされているか。	・特筆すべき工夫がなされている。	・妥当な工夫がなされている。	・改善の余地がある。	・工夫がなされていない。	2	10
	3-8	本市及び関連事業との連携	・本市やコールセンター、予約システムとのスムーズな連携を行うための取組や工夫が示されているか。	・本市やコールセンター、予約システムとのスムーズな連携を行うための取組や工夫が示され、内容も万全である。	・本市やコールセンター、予約システムとのスムーズな連携を行うための取組や工夫が示されており、妥当である。	・本市やコールセンター、予約システムとのスムーズな連携を行うための取組や工夫が記載はあるが改善の余地がある。	・本市やコールセンター、予約システムとのスムーズな連携を行うための取組や工夫が記載されていない。または抜本的な再検討が必要な内容である。	5	25
	3-9	レイアウトやスペースの活用	既存特設センターのスペースを活かし、レイアウトが工夫されているか。	・既存特設センターのスペースが最大限活かされ、レイアウトが工夫されている。	・妥当なレイアウトである。	・改善の余地がある。	・既存特設センターのスペースが全く活かされておらず、レイアウトに抜本的な再検討が必要な内容である。	2	10
	3-10	特設センター開設準備	・従前の特設センターからの引き継ぎ等、スムーズな稼働のための準備ができている。	・スムーズな稼働のための準備が万全である。	・スムーズな稼働のための準備が妥当である。	・スムーズな稼働のための準備に改善の余地がある。	・スムーズな稼働のための準備が記載されていない。または抜本的な再検討が必要な内容である。	3	15
	4-1	輸送手段	・安全性や情報セキュリティに配慮し、効率的な輸送手段が取られているか。	・安全性や情報セキュリティに配慮された効率的な手段である。	・安全性や情報セキュリティに配慮され、概ね効率的な手段である。	・効率的ではないが、安全性や情報セキュリティは配慮されている。	・安全性や情報セキュリティに配慮されていない。	3	15

	4-2	コールセンター運営	・サービスレベル（応答率等、コールセンター内完了率、転送率等）を達成するための工夫はされているか（体制の確保は2-3で評価します）。	・サービスレベルの記載があり、実効性の確保に加え、工夫がみられる。	・サービスレベルの記載があり、問題なく運用できことが見込まれる。	・サービスレベルが記載されている。	・サービスレベルが不明確である。	5	25
	4-3	コールセンター実施準備	・従前のコールセンターからの引き継ぎ等、スムーズな稼働のための準備が万全か。	・スムーズな稼働のための準備が万全である。	・スムーズな稼働のための準備が妥当である。	・スムーズな稼働のための準備に改善の余地がある。	・スムーズな稼働のための準備が記載されていない。または抜本的な再検討が必要な内容である。	3	15
4 関連事業の実施内容等	4-4	予約システムの機能、UI/UX	・カードの情報を予約システムに取り入れ、カードごとに予約、輸送、交付状況等のステータス管理ができるか。 ・事前登録や予約から交付まで、ステータスの更新がシンプルな操作で行え、進捗状況が見える化されているか。（職員画面） ・サイトアクセスから予約完了までの流れや連絡先変更等の付随する手続きについて、ユーザ目線で操作性や視認性向上の工夫がされているか。（市民画面）	・カードごとに各ステータスの管理ができる、画面レイアウトや項目の視認性、ユーザの操作性ともに工夫がされており、優れている。	・カードごとに各ステータスの管理ができる、画面レイアウトや項目の視認性、ユーザの操作性ともに妥当である。	・カードごとに各ステータスの管理ができるが、それぞれ別の画面に遷移が必要等、画面レイアウトや項目の視認性、ユーザの操作性に難がある。	・予約、輸送、交付のすべて又は一部のステータス管理に難がある。	5	25
	4-5	予約システムのシステム改修機能	・運用開始後も業務要件、フローの変化に応じてシステム改修が可能か。	・仕様変更に「柔軟に」対応できる開発手法が提案され、品質が確保されたシステム改修が可能。	・仕様変更に対応できる開発手法が提案され、品質が確保されたシステム改修が可能。	・システム改修は可能だが、開発手法や品質確保に改善の余地がある。	・運用開始後のシステム改修が困難である。	5	25
	4-6	予約システム実施準備	・稼働に向け、従前のシステムからの引き継ぎ等、スムーズな稼働のための準備ができている。	・スムーズな稼働のための準備が万全である。	・スムーズな稼働のための準備が妥当である。	・スムーズな稼働のための準備に改善の余地がある。	・スムーズな稼働のための準備が記載されていない。または抜本的な再検討が必要な内容である。	3	15
	5-1	事業実施体制	・本業務を遂行するにあたっての運営体制、提案者内での役割体制が適切か。	・本業務を遂行するにあたっての運営体制、役割体制が万全である。	・本業務を遂行するにあたっての運営体制、役割体制が万全とまではいえないが、妥当である。	・本業務を遂行するにあたっての運営体制、役割体制について改善の余地がある。	・本業務を遂行するにあたっての運営体制、役割体制が記載されていない。または、改善の余地もない内容である。	2	10
	5-2	プロジェクト管理	・複数業務の進捗管理及び共同提案者との連携の手法は適切か。	・複数業務の進捗管理及び共同提案者との連携の手法は非常に適切であり、工夫されている。	・複数業務の進捗管理及び共同提案者との連携の手法は記載されているが、改善の余地がある。	・複数業務の進捗管理及び共同提案者との連携の手法が記載されていない。または抜本的な再検討が必要な内容である。	3	15	
	5-3	類似業務実績経験	・国又は指定都市でプロジェクト経験があり、ノウハウ（期間・回数などを踏まえて）がある。 ・マイナンバーカード交付業務の受託実績がある。 ・マイナンバーカードコールセンターの受託実績がある。 ・マイナンバーカード予約システムに関する受託実績がある。	・左記に例示した業務のうちすべての経験がある。	・左記に例示した業務のうち3種類の経験がある。	・左記に例示した業務のうち2種類の経験がある。	・左記に例示した業務の経験が1種類以下である。	3	15
5 提案者について	5-4	公的資格	保有する公的資格・認証の保有状況 ・ISO27001 (ISMS 惃報セキュリティマネジメントシステム) ・プライバシーマークなど	・複数保有している。 (共同提案の場合は、いずれか1者でもよい。)	・1種類以上保有している。 (共同提案の場合は、全ての提案者が1種類以上保有している)	・共同提案の場合、一部の提案者が1種類以上保有している。	・保有していない。	1	5
	6	業務継続計画	・災害発生時（停電等の緊急時も含む）の業務継続について、具体的に示されているか。	・業務継続計画が非常に適切である。	・業務継続計画が妥当である。	・業務継続計画について改善の余地がある。	・業務継続計画の記載がない。	1	5
	7	追加提案項目	本市の提示内容ないが、有益な追加提案があるか。	・実際に採用可能な有益な追加提案がある。	・実際に採用可能な追加提案がある。	・追加提案はあるが改善の余地がある。	・追加提案がない。	1	5
	8 ワークライフバランスに関する取組	ア 次世代育成支援対策推進法に基づく一般事業主行動計画の策定	従業員100人以下の提案者で、策定し、労働局に届け出ていれば2点 (共同提案の場合、いずれか1者が該当していれば加算)						- 2
		イ 女性の職業生活における活躍の推進に関する法律に基づく一般事業主行動計画の策定	従業員100人以下の提案者で、策定し、労働局に届け出ついれば2点 (共同提案の場合、いずれか1者が該当していれば加算)						- 2
		ウ 次世代育成支援対策推進法に基づく認定の取得（トライくるみんマーク、くるみんマーク、プラチナくるみんマーク、プラスマーク）	認定されていれば2点 (共同提案の場合、いずれか1者が該当していれば加算)						- 2
		エ 青少年の雇用の促進等に関する法律に基づくユースエール認定の取得	認定されていれば2点 (共同提案の場合、いずれか1者が該当していれば加算)						- 2
		オ よこはまグッドバランス企業認定（旧よこはまグッドバランス賞）の取得	認定されていれば2点 (共同提案の場合、いずれか1者が該当していれば加算)						- 2
9 障害者雇用に関する取組	9	障害者雇用促進法に基づく法定雇用率2.5%の達成	・従業員数40人以上：2.5%を達成していれば2点 ・従業員数40人未満：1人以上雇用していれば2点 (共同提案の場合、いずれか1者が該当していれば加算)						- 2
			合計						422