

乳児等通園支援事業（こども誰でも通園制度）に係る管理運用業務に係る受託候補者特定基準

評価項目		評価基準	配点	採点方法
1 総論			40	
①	基本方針(制度理解)	本業務実施に当たっての基本方針が示されているか。また、その基本方針が本制度の趣旨及び内容を十分に理解し、本市の目的等に沿ったものとなっているか。	8	
②	実施体制 【人員体制】	<ul style="list-style-type: none"> 実施体制図等により、担当者の配置や組織の構成、予定人員数が具体的に示されているか。 指揮命令・責任体制が具体的に示されているか。 配置予定の現場責任者の能力・実績（資格や経験内容・年数等）が示されており、業務遂行に支障がない者であるか。 配置予定の業務従事者の雇用形態（正社員・派遣社員・契約社員等）及び能力の実績（資格や経験内容・年数等）が示されており、業務遂行に支障がない者であるか。 仕様書で定めた人員体制を超えた人員の配置について、提案があるか。 人員に欠員が生じた場合、速やかに補充ができる体制について、具体的な提案があるか。 	4	
③	実施体制 【事故発生時の対応】	<p>障害、事故、災害等の緊急事態が発生した場合における定型外の対応について、通常業務の遂行に支障を来すことがないよう、十分な対応策及び緊急時の体制（連絡・共有のフローや増員等の人員体制など）が具体的に示されているか。</p> <p>業務進捗の遅延や重大な課題が発生した場合における対応について、十分な対応策及び緊急時の体制（連絡・共有のフローや増員等の人員体制など）が具体的に示されているか。</p>	8	
2 運営管理			40	評価基準に基づき、1～5の5段階で提案を評価したものを、次のとおり採点する。
①	業務実施計画 【業務フロー】	本市の目的を理解した上で、利用者登録申請の受付から、申請内容の確認・審査、総合支援システムへの利用者登録までのシステム運用に関する業務フローの想定が具体的に示されているか。	8	5：特に評価が高い。 (配点×4/4)
②	業務実施計画 【実施スケジュール】	<ul style="list-style-type: none"> 令和8年4月1日に業務開始することを踏まえ、契約締結から業務開始までの準備期間におけるオンライン申請フォームの準備や作業場所への必要物品の調達搬入などの作業工程について、具体的で、現実的なスケジュールが示されているか。 業務開始時までに、仕様書及び業務マニュアルの内容等の必要な知識を従事者が習得する方法について、具体的に計画が示されているか。 	8	4：評価が高い。 (配点×3/4)
③	業務マニュアル	<ul style="list-style-type: none"> 業務マニュアルについて、構成等が分かるサンプルが示されているか。 コールセンター業務について、問合せ対応に係る業務マニュアル（FAQ等）のサンプルが示されているか。 	8	3：普通である。 (配点×2/4)
④	作業場所のセキュリティ	<ul style="list-style-type: none"> 作業場所で本業務を実施する上で、広島市の必要とするセキュリティポリシーを遵守するための対応が具体的に示されているか。また、セキュリティの確保に資する特筆すべき内容があるか。 	8	2：評価が低い。 (配点×1/4)
⑤	情報セキュリティ、個人情報保護	<ul style="list-style-type: none"> 業務に関する個人情報を適切に管理する方法や管理体制が具体的に示されているか。 従事者に守秘義務を徹底する方法が具体的に示されているか。 情報セキュリティ、個人情報保護に関して組織的な研修等の取組が具体的に示されているか。 	8	1：評価できない (0点)
3 業務の履行実績			8	
①	実績	国又は地方公共団体が発注者となっている、令和5年4月1日から本業務公告日までに完了又は受託中の、システムの管理運用及びコールセンターの業務を一つの契約とする業務受託の実績数が示されているか。	8	
4 その他			12	
①	その他の有益な提案	<ul style="list-style-type: none"> 本業務及び本制度について、市民満足度の向上や本制度の普及促進に資するための効率的な提案があるか。 ※希望する者には、本市の本制度の令和6・7年度の実績（0歳6か月から満3歳未満の未就園児数、延べ登録者数、延べ利用者数、実施施設数、実施施設の利用定員）を提供する。 ※必要に応じて、本市の実績を分析し、課題を整理するとともに、本業務を受託した場合に、受託事業者として対応可能な改善策が提案されることが望ましい。 	12	
計			100	

※ 最も高い評価点数を得たものを受託候補者として決定する。ただし、最も高い評価点数が発注者の求める最低基準（得点総計の6割）に達していないと判断した場合は、この限りではない。