

平塚市中央図書館窓口等業務委託に係るプロポーザルの審査項目及び評価内容

1 審査項目と評価内容及び配点

(1) 業務実績

ア 図書館業務受託実績（10点×0.5）

- ・平成28～30年度に、人口25万以上の自治体で1館の年間貸出点数が65万点以上の図書館業務の受託実績があるか

(2) 組織体制

ア 業務執行準備（10点×2）

- ・受託決定後のスケジュールが明確で、無理なく設定されているか
- ・業務従事者に対する研修の内容と回数について、具体的な提案がなされているか

イ 現場へのバックアップ体制（10点）

- ・公共交通機関等の停止等が発生するような場合でも、図書館を開館できるようなバックアップ体制が構築されているか

ウ 連絡調整（10点）

- ・平塚市との定例的な協議について、具体的な提案がなされているか

(3) 現場人員体制

ア 業務従事者（10点×1.5）

- ・有資格者や経験者の配置について、具体的な提案がなされているか
- ・こども室への業務従事者の配置について、具体的な提案がなされているか

イ 責任者及び副責任者（10点×1.5）

- ・業務責任者及び業務副責任者に対する考え方について説明がされているか
- ・業務責任者及び業務副責任者の配置について、具体的な提案がなされているか

ウ 人員配置（10点×2）

- ・人員配置に対する考え方について明確な説明がされているか
- ・勤務のローテーションは無理なく計画されているか
- ・欠員が出た場合の対応について、具体的な提案がなされているか

(4) 業務従事者に対する処遇・研修

ア 業務従事者の雇用・処遇等（10点×3）

- ・有能な業務従事者の雇用や業務従事者の育成・処遇等による定着性を高める対策や配慮について、具体的な提案がなされているか

イ 離職率（10点×2）

- ・平成28～30年度の各年度の入社1年未満（団体においては加入1年未満）の業務従事者の離職率が低いものを評価する

ウ 研修体制（10点）

- ・従事者への研修体制について、具体的な提案がなされているか

(5) サービス

ア 接遇（10点×2）

- ・接遇に対する考え方について明確な説明がされているか

- ・苦情及びトラブルが発生した際の対応について、具体的な提案がなされているか
- イ サービス向上を図るための方策（１０点）
 - ・利用者アンケートについて、具体的な提案がなされているか
 - ・サービスの向上に対する考え方について説明がされているか
- (6) 情報管理
 - ア 情報の取扱い及び管理（１０点×２）
 - ・個人情報等の情報の取扱い及び管理方法について、具体的な提案がなされているか
 - イ 個人情報保護（１０点×２）
 - ・本市の条例を含め、個人情報保護に関する研修について、具体的な提案がなされているか
- (7) 危機管理
 - ア 緊急時対応（１０点×１．５）
 - ・急病者、利用者間トラブル、迷惑行為が発生した際の対応について、具体的な提案がなされているか
 - ・火災や地震等の災害時の対応について、具体的な提案がなされているか
- (8) 経費
 - ア ３年間の経費（１０点）
- (9) その他
 - ア 自由提案（１０点）
 - ・仕様の定めがないが、効率的な業務遂行やサービス向上といった平塚市にとって有益な提案はあるか
 - ・提案への創意工夫や熱意が感じられるか
 - イ 提案の正確性（１０点）
 - ・提案書やプレゼンテーションの内容に疑義がないか
 - ・提出された書類に誤字・脱字はないか

2 評価基準

評価は１に規定する審査項目について、５段階評価により採点する。得点は評価内容を考慮し、項目ごとに評価に倍率を乗じて算出（傾斜配点）するものとし、その基準は次のとおりとする。

- １０＝非常に優れている
- ８＝優れている
- ６＝普通である
- ４＝やや劣っている
- ２＝劣っている

なお、図書館業務受託実績及び３年間の経費については次の評価基準で評価する。

【図書館業務受託実績】

平成28～30年度に、人口25万以上の自治体で1館の年間貸出点数が65万点以上の図書館業務の受託実績があれば5点、なければ0点とする。

【3年間の経費】

提示費用が最も廉価な事業者を10点とし、以下は下記計算方式で算出する。

$10 \text{ 点} \times \text{最低見積価格} \div \text{見積価格}$ （小数点以下切捨）

以 上