

令和3年2月24日

市民局区政支援部窓口サービス課

「横浜市マイナンバーカード交付にかかる特設拠点運營業務委託」契約結果

横浜市マイナンバーカード交付にかかる特設拠点運營業務委託について、公募型プロポーザル方式で、受託候補者を特定し、次のとおり契約しました。

1 件名

横浜市マイナンバーカード交付にかかる特設拠点運營業務委託

2 委託内容

マイナンバーカードの交付体制を充実させ、市民への円滑な交付を行うため、令和4年度までの交付計画の策定及び円滑な交付に資する特設拠点開設準備等を行う。

3 契約の相手方

デロイト トーマツ ファイナンシャルアドバイザー合同会社

4 契約金額

50,000,000円

5 契約日

令和3年2月18日

6 評価結果

提案者	評価点数	順位
デロイト トーマツ ファイナンシャルアドバイザー合同会社	1,728	1
株式会社NTTネクシア	1,578	2
りらいあコミュニケーションズ株式会社	1,547	3
キャリアリンク株式会社 (キャリアリンク・デロイトC共同企業体)	1,492	4
イマジネーション株式会社	788	— ※

※「横浜市マイナンバーカード交付にかかる特設拠点運營業務委託」提案書評価基準に基づき不適格とし、順位付けはしていません。

7 評価基準・評価委員会開催経過等

- (1) 評価基準
別添のとおり
- (2) 開催日時
令和3年1月14日 11時00分から11時20分まで
- (3) 開催場所
市庁舎18階 なみき19
- (4) 評価委員の出席状況
委員6名中出席者6名（充足率100%）

8 問い合わせ先

市民局区政支援部窓口サービス課
電話 045-671-2176

「横浜市マイナンバーカード交付にかかる特設拠点運營業務委託」
提案書評価基準

1 基本的な評価事項

受託候補者の特定にあたっては、本市にとって最適なプランを作成するため、公募型プロポーザル方式を採用し、評価点の最も高い提案者を受託候補者とします。

2 評価点

評価委員の一人あたりの評価点の満点は、380点とします。

評価委員が提案書及びヒアリングの内容を、表1 評価項目1～8についてはA～Dの4段階で、表1 評価項目9については、該当していれば各2点をそれぞれ加算し、評価点を与えます。

3 評価点の最も高いものが2以上あるときの対応

(1) 表1 評価項目のうち、評価項目1～9の合計点が高いものを受託候補者として特定します。

(2) (1) を比較してもなお、受託候補者が特定できない場合は、全ての評価項目において、A（5点）が多いものを受託候補者として特定します。

(3) (1) 及び(2) を行ってもなお、受託候補者が特定できない場合は、地方自治法施行令第167条の9に準じて、当該者にくじを引かせて受託候補者を決定します。受託候補者のうちくじを引かないものがあるときは、これに代えて、当該プロポーザル事務に関係のない職員にくじを引かせるものとします。

4 ヒアリングを欠席した評価委員の評価点の取扱い

評価委員がヒアリングを欠席した場合、その評価委員の評価点は無効とします。

5 評価方法

(1) 配点

表1 評価項目のとおり

(2) 評価基準

表2 基本的評価事項のとおり

(3) その他

評価項目1～7の小項目いずれかのうち、評価委員の過半数がD（0点）と採点した場合は、その提案者は不適格とします。

表1 評価項目

No	評価項目	評価事項	重み	評価/配点
1-1	計画策定	全体スケジュール、内容	3	15
1-2	開設準備	開設準備スケジュール、内容	3	15
2-1	事業の基本方針等	全体概要	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	2	10
2-3		体制の確保	2	10
2-4		業務レベルの維持、向上	2	10
2-5		事故等に対する体制	2	10
3-1	特設拠点の体制、運営	交付業務（迅速な交付体制）	2	10
3-2		交付業務（柔軟な人員体制）	2	10
3-3		交付業務（開所日数・開所時間）	3	15
3-4		交付前設定	2	10
3-5		市民応対（窓口）	2	10
3-6		市民案内（広報等）	2	10
3-7		市民応対・案内（障害者、外国人の方）	2	10
3-8		本市との連携	2	10
4-1	特設拠点の詳細	立地1（R3開設拠点その1）	2	10
4-2		立地2（R3開設拠点その2）	2	10
4-3		立地3（R4）	2	10
4-4		障害者、高齢者の方への配慮	2	10
4-5		区割り	3	15
4-6		スペース等（新設特設拠点）	2	10
4-7		スペース等（横浜駅）	2	10
5-1	関連事業の実施内容等	輸送手段	3	15
5-2		コールセンター運営	2	10
5-3		コールセンター実施準備	2	10
5-4		予約システムの利便性	2	10
5-5		予約システム実施準備	2	10
5-6		出張申請・申請時来庁・電子証明書更新	2	10
6-1	提案者について	事業実施体制	2	10
6-2		プロジェクト管理	3	15
6-3		類似業務実績経験	3	15
6-4		公的資格	1	5
7-1	災害対応（新型コロナウイルス感染症関連を含む）	感染症対策	2	10
7-2		業務継続計画	1	5
8	追加提案項目		1	5
9-1	ワークライフバランス・障害者雇用に関する取組	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を策定し、労働局に届け出ている※従業員101人未満の場合のみ加算	-	2
		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を策定し、労働局に届け出ている※従業員301人未満の場合のみ加算	-	2
		次の認定のうち、いずれか1つ以上を取得している ・次世代育成支援対策推進法に基づく認定 ・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認定 ・若者雇用促進法に基づく認定	-	2
9-2	障害者雇用に関する取組	障害者雇用促進法に基づく法定雇用率2.2%の達成（従業員45.5人以上）、又は障害者を1名以上雇用している（従業員45.5人未満）	-	2
9-3	健康経営に関する取組	健康経営銘柄、健康経営優良法人（大規模法人・中小規模法人）の取得、又は、横浜健康経営認証のクラスAAA若しくはクラスAAの認証の取得をしている。	-	2
合計				380

No	評価項目	評価事項	詳細な評価ポイント	評価				重み	達成率
				A 5点	B 3点	C 1点	D 0点		
1-1	計画策定	全体スケジュール、内容	・令和4年度までの各年度の業務設計（特設拠点数及び各拠点交付内容の設計も含む）が適切か。	・各年度の業務設計が非常に適切である。	・各年度の業務設計が妥当である。	・各年度の業務設計に改善の余地がある。	・各年度の業務設計がされていない。または根本的な再検討が必要な内容である。	3	15
1-2	開設準備	開設準備スケジュール、内容	・開設までのスケジュール及び実行するための体制は万全か。	・開設までのスケジュール及び実行するための体制は万全である。	・開設までのスケジュール及び実行するための体制が妥当である。	・開設までのスケジュール及び実行するための体制に改善の余地がある。	・開設までのスケジュール及び実行するための体制が記載されていない。または根本的な再検討が必要な内容である。	3	15
2-1	事業の基本方針等	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、理解が十分とは言えない。	・基本方針が示されているが、理解がされていない。	・基本方針が示されていない。または根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	・セキュリティ、個人情報保護が確実に徹底されているか、その体制（研修含む）は万全か。	・セキュリティ、個人情報保護の取組（研修を含む）、体制が卓越しており、万全である。	・セキュリティ、個人情報保護の取組（研修を含む）、体制が示されており必要水準は満たされている。	・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。または根本的な再検討が必要な内容である。	2	10	
2-3		体制の確保	・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か。	・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、期待のある取組が示されている。	・必要人数のスタッフの確保体制はあるが、取組が期待があるとは言いえない。	・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ない。	2	10	
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、育成計画が明確に定められており、レベルアップにつながる見込がある。	・スタッフの研修、育成計画が定められているが特筆すべき工夫はない。	・スタッフの研修、育成計画が定められていない。	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、適切に工夫されているか。（再発防止につながる期待される）	・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、適切に工夫されている。（再発防止につながる期待される）	・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必要水準はあるが、特に工夫は見られない。	・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。または根本的な再検討が必要な内容である。	2	10	
3-1	交付業務（迅速な交付体制）	・詳細な業務フローが示されており、迅速な交付ができる体制が構築されているか。	・詳細な業務フローが示されており、迅速な交付ができる体制が構築されている。	・詳細な業務フローが示されており、迅速な交付ができる体制が構築されている。	・詳細な業務フローが示されていない。または根本的な再検討が必要な内容である。	2	10		
3-2	交付業務（柔軟な人員体制）	・緊急に応じて柔軟な人員体制を整える工夫がされているか。	・緊急に応じて柔軟な人員体制を整えるための特筆すべき工夫がされている。	・緊急に応じて柔軟な人員体制を整える工夫がされている（特筆すべき工夫はない）。	・緊急に応じて柔軟な人員体制を整える工夫がされていない。	2	10		
3-3	交付業務（開所日数・開所時間）	・開所日数・開所時間の市民ニーズと効率的な体制のバランスが取れているか。（会計年度任用職員が最小限となっていることを含む）	・開所日数・開所時間の市民ニーズと効率的な体制のバランスが取れている。（会計年度任用職員が最小限となっており、その工夫もみられる）	・開所日数・開所時間の市民ニーズと効率的な体制のバランスが取れているが、会計年度任用職員が最小限となっていない（特に工夫が見られない）	・開所日数・開所時間の市民ニーズと効率的な体制のバランスが全く取れていない。	3	15		
3-4	特設拠点の体制、運営	交付前設定	・交付業務との効率的な体制を構築できているか。	・非常に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。	・効率的な体制とまではいえず課題がある。	・非効率的な体制である。	2	10
3-5	市民応対（窓口）	・窓口におけるトラブル時の対応なども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市民への窓口サービスは高いものとなっている。	・窓口におけるトラブル時の対応なども工夫がされており、市民への窓口サービスは一定水準を維持している。	・窓口におけるトラブル時の対応などが記載がない。または、根本的な再検討が必要な内容である。	2	10		
3-6	市民案内（広報等）	・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。（特筆すべき工夫はない）。	・市民への広報、情報発信方法が記載されていない。または、根本的な再検討が必要な内容である。	2	10		
3-7	市民応対・案内（障害者、外国人の方）	・障害者、外国人の方への対応・案内が工夫され、万全となっているか。	・障害者、外国人の方への対応・案内が工夫されている。	・障害者、外国人の方への対応・案内が一定水準を維持している。	・障害者、外国人の方への対応・案内が記載されていない。または、根本的な再検討が必要な内容である。	2	10		
3-8	本市との連携	・本市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。（特筆すべき工夫はない）。	・本市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、根本的な再検討が必要な内容である。	2	10		
4-1	特設拠点の詳細	立地1（R3開設拠点その1）	・交通の便の良い駅かつ駅からも近い。（徒歩5分以内）	・交通の便の良い駅で、駅からの近さは普通（徒歩6～10分）	・交通の便が良いとは言えない駅かつ駅からの近さは近い又は普通（徒歩10分以上）	・交通の便が悪い駅かつ駅等から遠い。（徒歩11分以上）	2	10	
4-2		立地2（R3開設拠点その2）	・交通の便の良い駅かつ駅からも近い。（徒歩5分以内）	・交通の便の良い駅で、駅からの近さは普通（徒歩6～10分）	・交通の便が良いとは言えない駅かつ駅からの近さは近い又は普通（徒歩10分以上）	・交通の便が悪い駅かつ駅等から遠い。（徒歩11分以上）	2	10	
4-3		立地3（R4）	・交通の便の良い駅かつ駅からも近い。（徒歩5分以内）	・交通の便の良い駅で、駅からの近さは普通（徒歩6～10分）	・交通の便が良いとは言えない駅かつ駅からの近さは近い又は普通（徒歩10分以上）	・交通の便が悪い駅かつ駅等から遠い。（徒歩11分以上）	2	10	
4-4		障害者、高齢者の方への配慮	・施設や設備等が障害者、高齢者等に配慮がされているか。	・特に配慮されている。	・概ね配慮されている。	・配慮されているが、課題がある。	・配慮されていない。	2	10
4-5		区別	・バランスの取れた区別となっているか。	・総合的にバランスの取れた区別となっている。	・区別も問題ない。	・A・Bの基準に満たない。	・バランスを欠いた区別あり。	3	15
4-6	スペース等（新設特設拠点）	・待合スペース、事務スペース、保管スペースが効率的に運用できる十分なスペース、レイアウトとなっているか。	・スペースの確保及びレイアウトの工夫がされており、万全である。	・スペースの確保及びレイアウトの工夫がされている。（特筆すべき工夫はない）。	・スペースの確保及びレイアウトの工夫がされているが、改善の余地がある。	・スペースを確保しレイアウトの工夫がされていない。または改善の余地もない内容である。	2	10	
4-7	スペース等（横浜）	・既存施設や設備を有効に活用し、レイアウトが工夫されているか。	・既存施設の設備が最大限活用され、レイアウトが工夫されている。	・妥当なレイアウトではある。	・改善の余地がある。	・既存施設の設備が全く活かされており、レイアウトに根本的な再検討が必要な内容である。	2	10	
5-1	推進事業の実施内容等	輸送手段	・安全性に配慮しつつ効率的な手段が取られているか。	・効率的かつ安全性が高い手段である。	・概ね効率的・安全性に配慮された手段である。	・記載があるが、A・Bの基準に満たない。	・安全性が確保されていない。	3	15
5-2		コールセンター運営	・サービスレベル（応答率）の工夫がされているか。（体制の確保は2-3で評価します。）	・サービスレベル（応答率、コールセンター内完了率、転送率等）の記載があり、向上に工夫がみられる。	・サービスレベル（応答率、コールセンター内完了率、転送率等）の記載があり、差別性が確保されている。	・サービスレベル（応答率、コールセンター内完了率、転送率等）が不明確	・サービスレベル（応答率、コールセンター内完了率、転送率等）が不明確	2	10
5-3		コールセンター実施準備	・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。または改善の余地もない内容である。	2	10
5-4		予約システムの利便性	・予約及びカード管理において、使いやすかつ区との連携がとりやすいシステムとなっているか。	・非常に使いやすく、区との連携についても最適なシステムである。	・使いやすく、区との連携についても妥当なシステムである。	・改善の余地がある。	・使いやすシステムとなっていない。	2	10
5-5		予約システム実施準備	・稼働に向けたスムーズな移行準備がされているか。	・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。または改善の余地もない内容である。	2	10
5-6	出張申請・申請時来庁・電子証明更新	・これらの業務の実施方法が適切か。	・出張申請・申請時来庁・電子証明更新の実効性のある計画がある。	・出張申請・申請時来庁・電子証明更新の計画がある。	・出張申請・申請時来庁・電子証明更新の計画があるが実効性に課題がある。	・出張申請が計画されていない。	2	10	
6-1	提案者について	事業実施体制	・本業務を遂行するにあたっての運営体制、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	
6-2		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、工夫がされている。	・複数業務の進捗管理及び共同提案者との連携の手法は妥当である。	・複数業務の進捗管理及び共同提案者との連携の手法は記載されていない。または、改善の余地もない内容である。	3	15	
6-3		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。 ・マイナンバー交付業務のノウハウ（期間・回数などを踏まえて）がある。 ・マイナンバーコールセンターのノウハウ（期間・回数などを踏まえて）がある。	・左記に例示した全ての業務経験がある。	・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うち1種類の経験がある。	・左記に例示した業務の経験がいずれもない。	3	15
6-4	公的資格	・保有する公的資格・認証の保有状況 ISO27001 (ISMS 情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	
7-1	災害対応（新型コロナウイルス感染症関連を含む）	感染症対策	・来庁者及び従事者のコロナ対策（消毒等の設置等）が適切にされているか。	・来庁者及び従事者のコロナ対策（消毒等の設置等）が適切にされており、万全である。	・来庁者及び従事者のコロナ対策（消毒等の設置等）が一定程度されている。	・来庁者及び従事者のコロナ対策（消毒等の設置等）が記載されていない。または、記載はあるが、改善の余地もない内容である。	2	10	
7-2		業務継続計画	・災害発生時（停電等の緊急時を含む）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。	・業務継続計画が記載がない。	1	5	
8	追加提案項目	本市の提示内容にないが、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多くなる。	・有益な追加提案が一定程度ある。	・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	
9-1	ワークライフバランス・障害者雇用に関する取組	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を策定し、労働局に届け出ている※従業員101人未満の場合のみ加算		(共同提案の場合いずれか1者が) 該当していれば2点			-	2	
9-2		障害者雇用促進法に基づく法定雇用率2%の達成（従業員45.5人以上）、又は障害者を1名以上雇用している（従業員45.5人未満）		(共同提案の場合いずれか1者が) 該当していれば2点				-	2
9-2	障害者雇用に関する取組	障害者雇用促進法に基づく法定雇用率2%の達成（従業員45.5人以上）、又は障害者を1名以上雇用している（従業員45.5人未満）		(共同提案の場合いずれか1者が) 該当していれば2点				-	2
9-3	健康経営に関する取組	健康経営実践、健康経営優良法人（大規模法人・中小規模法人）の取組、又は、横浜健康経営認証のクラスAAA若しくはクラスAAの認証の取得をしている。		(共同提案の場合いずれか1者が) 該当していれば2点				-	2