

(別紙)審査基準表

評価項目		評価のポイント	評価点
1 企画提案の概要		01 センター運営に係る基本コンセプト 02 効果が期待できる業務プロセス 03 事業者の特性、専門性、技能など	30
2 業務実績		04 自治体又は民間企業での同等業務の実績、成果	30
3 業務手法	運営全般	05 業務内容、業務計画(スケジュール) 06 業務の履行管理手法(管理のプロセス、管理者の業務) 07 業務効果(成果)の検証、分析手法	30
	収納率向上の取組、成果目標	08 口座振替勧奨に関する具体的な取組 09 徴収率向上に関する具体的な取組 10 着信率向上に関する具体的な取組 11 電話番号なし対象者への対応、電話番号調査等手法 12 架電応答率、納付約束率の目標	30
	トラブル、ミスの未然防止と発生時の対応	13 苦情トラブルの未然防止策とトラブル発生後の対応 14 業務上のミスの未然防止策とミス発生後の対応	30
4 業務体制	人員配置と人材の選択	15 人員配置の体制、計画(人材補完、補充体制の担保性) 16 管理者の適格性の確保(同等業務の経験の有無、過去の実績) 17 オペレーターの適格性の確保(同等業務の経験の有無)	30
	従事者の待遇と技能の確保	18 従事者の身分(正社員・契約社員・派遣社員などの種別) 19 従事者に対する研修体制、研修計画(運営開始前、開始後) 20 その他事業者による人材確保、指導育成に関する取組	30
5 個人情報保護		21 個人情報の適正な管理方法 22 守秘義務、個人情報保護に係る従事者への徹底方法	30
6 提案等		23 実現性のある収納率向上に資する業務、架電業務以外の業務の提案	30
評価項目No.1～6の計(満点の60%未満(161点以下)は不採用)			270
7 見積金額	24 経済比較		12
	25 提案に対する価格の妥当性		18
評価点数合計			300