

千葉市役所納付推進センター運營業務委託 提案項目及び評価表

◆評価について◆

- 1 評価対象は提案書及び見積書とする。
- 2 各選定委員の評価点を合計し、最高得点を獲得した業者から順位付けを行う。
- 3 評価合計点が同点の場合、見積額が安価な業者の順位を高くし、見積額も同額の場合、選定委員会の協議により決定する。

提案及び評価項目		得点	
事業者の 資質	（１）－１ 本業務に対する認識・方針について ・業務の履行に対する理念・方針 ・他事業者との差別化を図れる点や自社の強みについて ・民間委託をすることによって得られる発注者のメリットについて ・徴収率向上の為の施策・取組・目標について	非常に優れた提案	5
		優れた提案	4
		一般的な水準の提案	3
		水準に達しない提案	0
	（１）－２ 業務履行の安定性及び継続性について ・財務諸表の数値を根拠とした、経営状況の健全性及び安定性について ・経営不振等の不測の事態に陥った場合の業務の履行の確保について ・自社の納付勸奨業務について。（今後の事業展開、コンタクトセンターの拠点数、オペレーター数など）	非常に優れた提案	5
		優れた提案	4
		一般的な水準の提案	3
		水準に達しない提案	0
	（１）－３ 業務実績 ・平成２７年度から令和元年度の他自治体及び官公庁、公共料金等での同類業務の受託実績について 【評価基準】 ・複数の自治体において債権の納付案内業務を受託した実績があること ・複数の官公庁、公共料金等で納付案内業務を受託した実績があること ・その他納付案内業務の実績（クレジットカード、貸付金等の催告業務など）	非常に優れた提案	5
		優れた提案	4
		一般的な水準の提案	3
		水準に達しない提案	0
業務 内 容	（２）－１ 納付案内業務についての提案 ・納付案内業務全般に対する考え方・取り組み方 ・納付案内業務の体制について ・着信率・納付約束率の向上について ・納付案内後・納付約束後の履行監視への取り組み方、及び不履行者への対応方法 ・履行基準及びSLAを達成するための手法、取り組み内容について	非常に優れた提案	5
		優れた提案	4
		一般的な水準の提案	3
		水準に達しない提案	0
	（２）－２ 受電業務についての提案 ・受電後の職員への取次を少なくするための提案 ・各債権の受電対応スキルの向上について ・受電業務の体制について ・トラブルを発生させないための、受電スクリプトの作成について ・履行基準及びSLAを達成するための手法、取り組み内容について	非常に優れた提案	5
		優れた提案	4
		一般的な水準の提案	3
		水準に達しない提案	0
	（２）－３ システムについて ・架電システムについて（仕様・機能など） ・IVRについて（仕様・機能など） ・FAQシステムについて（仕様・機能など） ・各システムの活用方法及びシステムを使用した業務体制について ・委託期間中のシステムのバージョンアップ、発展性について	非常に優れた提案	5
		優れた提案	4
		一般的な水準の提案	3
		水準に達しない提案	0
	（２）－４ 属性分析について ・滞納者の属性分析について（手法、運用方法、体制等） ・属性分析等ノウハウの発注者へのフィードバックについて ・架電結果の効果測定及び結果分析による架電リストの見直し・再構築について	非常に優れた提案	5
		優れた提案	4
		一般的な水準の提案	3
		水準に達しない提案	0
	（２）－５ 追加提案（見積額の範囲内で対応できる提案） ・上記項目のほか、本業務に関して、本市の業務で活用可能な提案について ・他都市等で効果のあった事例や取組について ※業務の実施にあたって、費用を要しない提案とする。	非常に優れた提案	5
		優れた提案	4
		一般的な水準の提案	3
		水準に達しない提案	0

	(2)－6 追加提案（参考提案） ・上記項目のほか、本業務に関して、将来的に活用可能な提案で、費用を要するものについて ・他都市等で効果のあった事例や取組について ※実現に係る費用等も記載すること。但し、見積額には含めないものとする。	非常に優れた提案	5
		優れた提案	4
		一般的な水準の提案	3
		水準に達しない提案	0
業 務 体 制	(3)－1 本業務の管理体制及び安定的な配置に関する方策 ・業務全体の管理体制についての提案 ・管理者（現場責任者）について ・オペレーターの管理・監督について ・職員への業務の引継ぎ方法等について ・業務報告書及び定例会の報告内容・実施方法について	非常に優れた提案	5
		優れた提案	4
		一般的な水準の提案	3
		水準に達しない提案	0
	(3)－2 本業務のオペレーターの体制及び安定的な配置に関する方策 ・業務に応じたオペレーター配置数 ・上記オペレーター配置数の根拠について ・オペレーターの離職防止策及び人員確保の方法について	非常に優れた提案	5
		優れた提案	4
		一般的な水準の提案	3
		水準に達しない提案	0
	(3)－3 運営施設・設備について ・設置場所について（予定地・建物・条件等） ・上記設置場所の選定理由について ・上記設置場所のセキュリティについて ・運営設備について（執務環境・サーバ・システム等）	非常に優れた提案	5
		優れた提案	4
		一般的な水準の提案	3
		水準に達しない提案	0
研 修 体 制 等	(4)－1 オペレーターに対するスキル向上等の方策について ・人材育成及び研修の方針並びに計画 ・研修内容、実施体制、頻度など ・各債権の知識習得のための対応策（研修方法等） ・法律・制度改正等に伴う柔軟な知識習得について ・モチベーションを確保するための教育方法について	非常に優れた提案	5
		優れた提案	4
		一般的な水準の提案	3
		水準に達しない提案	0
	(4)－2 個人情報保護及び情報セキュリティーについて ・個人情報の取扱方法及び漏えい防止策について ・個人情報を取扱う業務従事者の監視及び管理の方法について ・個人情報の漏えい等を発生させてしまった場合の対応について ・個人情報保護に関する資格等	非常に優れた提案	5
		優れた提案	4
		一般的な水準の提案	3
		水準に達しない提案	0
価 格	(5) 見積額 ※本体価格（税抜き）で行う 下記計算式に基づき、評価点を算出する。 評価点＝配点×（最低見積額/見積額）※小数点以下を切り捨て ※当該価格での契約履行の実現性が疑わしい場合、価格点を0点とすることがある。		15