

習志野市納税コールセンター運営業務委託プロポーザル評価基準

(150点満点)

評価項目			配点
業務委託に関する事項	受託実績	<u>1 類似業務受託実績</u> ・ 架電及び受電業務の両方を受託している件数や同一規模の市町村での受託件数、また現時点での千葉県内の架電及び受電業務業務両方の受託件数より評価する。 ・ 受託自治体での収納率の状況の評価する。	20
	業務体制	<u>2 業務体制及び業務執行計画</u> ・ 現場を支える本部の組織体制や指揮命令系統が明確である。 ・ 現場内の管理体制(業務責任者・業務管理者等)が確立され、必要な従事者を配置できる。また、従事者の急な欠員が生じた場合のバックアップ体制が整っている。 ・ 業務責任者・業務管理者は、その職にふさわしい経験及び能力を有している。 ・ 仕様内容を十分理解した上で業務執行計画が明確に示されている。	10
	業務履行方法等	<u>3 従事者の雇用・賃金に対する考え方</u> ・ 雇用形態、賃金水準や給与等の処遇が適正である。 ・ 人材を適切に確保できる取組みがある。 [参考] 令和6年度地域別最低賃金 千葉県：1,076円	10
		<u>4 市税等納付催告業務に対する考え方</u> ・ 架電及び文書等催告業務対応の基本姿勢、応対手順がある。 ・ 分納管理方法についてデータ收受から架電等、履行確認、不履行者への対応までの方法がある。	20
		<u>5 受電業務に対する考え方</u> ・ 受電業務の基本姿勢、応対手順がある。 (市の職員が外部からかかってくる電話に対応するのと同様又はそれ以上の対応が提案されているか)	10
		<u>6 トラブル発生時の対応に対する考え方</u> ・ トラブルやミス等の対応策及び予防策が確立されている。 ・ 苦情対応等に関する管理体制が確立している。	20
		<u>7 従事者育成に対する考え方</u> ・ 接遇や関係法令、システム操作等に関する知識技能向上のための研修体制が確立している。 ・ 業務開始後における従事者への研修体制が確立している。	15
	個人情報保護	<u>8 個人情報保護に対する考え方</u> ・ 従事者に守秘義務を徹底させる方法が確立している。	10
	収納率向上提案	<u>9 収納率向上のための独自の考え方</u> ・ 仕様書にとらわれない滞納整理業務の効率性を高める業務、適正賦課に資する業務、収納率向上に寄与する業務の具体的な提案を評価する。	30
	提案見積に関する事項	<u>10 提案見積金額</u> ・ 3年間の予算見込額62,644,000円(税抜き)を0点とした上で、より安い金額を提案した事業者を評価する。	5