

安曇野市納税コールセンター業務委託
公募型プロポーザル審査
評 価 基 準 書

安曇野市 総務部 収納課

納税コールセンター業務の委託に係るプロポーザル評価基準

1 評価の意義

この委託業務は、主に現年度の税等の滞納者に対して、自主納付を促すために電話による催告業務等を委託するもので、丁寧かつ状況に応じた適切な対応が求められます。

したがって、委託事業者の選定にあたっては、金額による評価に加え、社会的信頼性、経営の安定性、業務の理解度、業務の実施能力等を総合的に評価することとする。

2 評価方法

プレゼンテーション及びヒアリング審査（審査委員採点）の合計点により審査委員ごとに参加者の順位を決定する。

3 プレゼンテーション及びヒアリング

審査委員7名が、提出された提案書の説明を受け、ヒアリングを行う。総合評価、業務評価に分けて5段階で評価する。

4 見積書（上限額 39,270,000 円）を超えた場合は全ての評価項目において評価点を0とする。

5 評価項目及び評価配点

合計120点で評価し、内訳は次のとおりです。

- | | |
|---------------|-----|
| (1) 総合評価 | 30点 |
| ア 会社概要、財務状況 | 10点 |
| イ 受託方針 | 10点 |
| ウ 受託実績 | 10点 |
| (2) 業務評価 | 90点 |
| ア 業務従事者の適正 | 20点 |
| イ シフト体制 | 10点 |
| ウ 業務従事者の研修・育成 | 10点 |
| エ 稼働日時（休業日） | 10点 |
| オ 個人情報保護について | 20点 |
| カ 業務管理体制 | 10点 |
| キ 収納率向上の提案 | 10点 |

6 プレゼンテーションにおける評価点

評価	評価基準	総合評価	業務評価	
		配点 10	配点 10	配点 20
5	非常に優れる、特に良好、非常に適切・適当	10	10	20
4	優れる、良好	8	8	16
3	普通、標準的、適切・適当	6	6	12
2	やや劣る、多少問題あり	4	4	8
1	劣る、問題あり、不良、不適切・不適当	0	0	0

7 評価内容

(1) 会社概要、財務状況

受託者が税等の電話催告等を行うのにふさわしい事業者であるか、信頼性、経営の安定性を評価するが指名業者なので原則として全社評価5（10点）とする。

(2) 受託方針

受託意欲、責任感、準備期間中の計画を評価し、プロポーザルの印象及び内容で評価する。

ア 受託に対しての基本的な方針、会社の理念等

イ 準備期間中の体制及び内容

(3) 受託実績

電話催告業務の受託実績の評価をする。実績がない場合は評価3（6点）とする。

ア 自治体での電話催告業務の受託実績があれば評価5（10点）とする

イ 民間企業での電話催告業務の受託実績があれば評価4（8点）とする

ウ 受託実績が全くない場合は評価3（6点）とする

(4) 業務従事者の適性

業務従事者（オペレーター）が架電業務を円滑に遂行できるか評価する。

ア 電話催告業務の経験者

イ 電話催告に対する知識・ノウハウを持っている

(5) シフト体制

業務従事者のシフト体制について、法令を遵守しているか評価する。

ア 常時、2人勤務になっている。

イ 勤務時間の管理

ウ 業務従事者の総数

エ 当日の代替要員

(6) 業務従事者の研修・育成

指導・育成の担当者があるか、またその内容を評価する。

ア 研修や指導、育成を実施する担当者がある

イ 研修はどのような内容か

(7) 稼働日時（休業日）

滞納者に連絡を取るために、休日や夜間に行う業務を評価する。仕様書と同じ場合は評価3（6点）とし、稼働時間が減る場合等は減点、稼働日が増える場合は加点する。

ア 平日のみの営業（減点）

イ 日曜日及び祝日の業務時間

ウ 夜間の業務時間

エ 年間の休業日

オ 仕様書と業務時間が違う場合の提案

(8) 個人情報保護

個人情報等の情報保護の対策及び漏えい事故の対応が適切か評価する。

- ア 個人情報を含む情報管理に対する社の方針及び考え方
- イ 個人情報の管理体制、漏えい等防止策
- ウ 漏えい等事故への対応（事故発生後の対応も含む）
- エ プライバシーマーク等の情報セキュリティ認証を取得しているか

(9) 業務管理体制

架電催告の内容を十分理解し、適正な管理体制が構築されているか評価する。

- ア 緊急時の連絡体制
- イ 業務従事者への指示系統
- ウ 勤務体制の把握

(10) 収納率向上の提案

費用を伴わない実現可能な収納率を向上させるような提案かを評価します。以下の内容のものであれば評価5(10点)とする。また、特に提案がない場合は、評価3(6点)とする。

- ア 実施するための費用を伴わない提案
- イ 業務開始後、直ぐに実施できる提案
- ウ 架電方法等の独自提案
- エ 他の受託自治体等での問題点などを本市に反映する提案