

【採点表①】

委託業務名：豊田州市税等納付催告・窓口業務委託 業者名： 委員名：						
分類	評価項目	評価内容	配点	評点基準	評点	集計欄
事業者の評価 （50点） 【事務局評価】	業務実績等 （50点）	【全体要件】 ・令和2年4月以降、官公庁（国、地方公共団体、公社及び独立行政法人に限る。）発注の市税の納付催告業務で元請として契約した業務の数とする。 ・履行実績は公告日時点で履行が完了していること及び履行期間が1年以上であることを要する。 ＜受託実績＞ ・契約期間1年につき1カウントとする。 ＜運営期間＞ ・契約期間が3年以上のもの。ただし、同一内容で同一官公庁と毎年更新する契約についても3年以上の場合は1カウントとする。 ＜対象種目＞ ・履行実績のある対象種目につき1点を加算する。（最大10点）	50点	採点表②のとおり	点	／ 50点
価格の評価 （70点） 【事務局評価】	価格評価 （70点）	・価格配点 × （最低見積金額 ÷ 見積提示金額）	70点		点	／ 70点
提案内容の評価 （100点） 【選考委員評価】	業務体制 （36点）	・業務を遂行する上での体制（指揮・監督、人員配置等）は十分であるか	12点	きわめて十分 12点 十分 9点 普通 6点 やや不足 3点 不足 0点	点	／ 36点
		・業務マニュアル作成やその指導についての研修計画は十分であるか	12点	きわめて十分 12点 十分 9点 普通 6点 やや不足 3点 不足 0点	点	
		・夜間電話催告の勤務体制は十分であるか	12点	きわめて十分 12点 十分 9点 普通 6点 やや不足 3点 不足 0点	点	
	業務履行方法等 （36点）	・電話催告やSMS催告についてのノウハウを有しており、効率的・効果的に実施できるか	12点	きわめて十分 12点 十分 9点 普通 6点 やや不足 3点 不足 0点	点	／ 36点
		・文書催告についてのノウハウを有しており、効率的・効果的に実施できるか	12点	きわめて十分 12点 十分 9点 普通 6点 やや不足 3点 不足 0点	点	
		・市民満足度の向上につながる窓口対応を行うための研修体制や指導方法が取られているか	12点	きわめて十分 12点 十分 9点 普通 6点 やや不足 3点 不足 0点	点	
	危機管理体制及び事務局体制等（16点）	・トラブルや苦情が発生した際に、迅速な対応ができる体制及び予防体制が整っているか ・コールセンター業務を円滑に運営するため、急遽欠員が生じた場合の応援体制や繁忙期での勤務体制が整っているか ・税金へのクレーム等を受けた従事者に対するメンタルケアや離職防止に向けたサポート体制が整っているか ・守秘義務や個人情報保護に関する研修、情報漏洩の防止策、情報漏洩が発生した際の体制が整っているか	16点	きわめて十分 16点 十分 12点 普通 8点 やや不足 4点 不足 0点	点	／ 16点
	収納率向上に向けた事業者の自主的な取組提案（12点）	・収納率の向上に向けた事業者の自主的な取組提案内容が評価できるか	12点	きわめて十分 12点 十分 9点 普通 6点 やや不足 3点 不足 0点	点	／ 12点
	★評価点（620点）＝ア（事業者の評価（50点））＋イ（価格評価（70点））＋ウ（提案内容の評価（100点）×5人） ★最低基準の考え方：満点620点の6割＝372点				合計	