

**「船橋市納税コールセンター」運營業務委託
事業者評価基準**

1. 趣旨

この基準は、「船橋市納税コールセンター」運營業務委託に係るプロポーザルに対して行われた提案のうち、最も適した提案を行ったと認められる提案者を選定するために必要な事項を定めるものとする。

2. 基本的な考え方

本業務委託の業者選定にあたっては、2段階による審査を実施することで受託候補者を特定するものとし、評価委員1人につき下表のとおり配点を定める。

	審査方法	配点	審査対象基準点
第一次審査	書類審査	250	150
第二次審査	プレゼンテーション	50	30

各評価委員は評価基準（別表）に基づき採点を行う。この採点において、評価委員の第一次審査または第二次審査の合計点数の平均が審査対象基準点を下回った場合は、その時点で審査の対象外とする。第一次審査及び第二次審査の両審査の基準を満たした業者が複数ある場合に順位づけ判定を行い、受託候補者を特定する。

3. 第一次審査（書類審査）

第一次審査（書類審査）においては、提出された提案書等に基づき、各評価委員が評価基準（別表1）により評価し、採点する。評価委員の合計点数の平均が、上記の審査対象基準点（150点）に満たない場合は、第二次審査へ進めない。

審査対象基準点を満たす業者が4者以上ある場合は、順位づけ判定を行い、上位3者のみが第二次審査へ進む。また、参加申込業者が3者以下であった場合も第一次審査は実施する。

順位づけ判定は、評価委員ごとに第一次審査の合計点数の高い順に順位を付し、その順位数字を業者ごとに合計して数字の低いものから上位とする。合計順位数字が同じ場合は、1位の獲得数が多いものから上位とする。1位の獲得数が同数の場合、順に2位、3位と獲得数の多い者から上位とするが、それでもなお同数の場合には、評価委員の総合計点数の高い者を上位とする。

4. 第二次審査（プレゼンテーション）

第二次審査（プレゼンテーション）においては、第一次審査にて提出された提案書に基づきプレゼンテーション及び質疑応答を行い、各評価委員が評価基準（別表2）により評価し、採点する。評価委員の合計点数の平均が、上記の審査対象基準点（30点）に満たない場合は、審査の対象外とする。

5. 順位づけ判定による受託候補者の特定

第一次審査及び第二次審査の両審査の基準を満たした業者が複数ある場合には、順位づけ判定を行う。順位づけ判定は、評価委員ごとに第一次審査及び第二次審査の合計点の高い順に順位を付し、その順位数字を業者ごとに合計して数字の1番低い業者を受託候補者とする。合計順位数字が同じ場合は、1位の獲得数が多いものを受託候補者とし、1位の獲得数が同数の場合は評価委員の総合計点数の高い者を受託候補者とする。

別表1 第一次審査（書類審査）評価基準及び配点

審査区分	審査項目	評価基準	配点	
安定性	経営安定性	・会社概要等の記述内容から経営状況について評価する	10	20
	業務実績	・過去の地方自治体における納税コールセンターの受託実績について評価する	10	
人員体制	人員の採用 就業条件	・本業務委託の履行にあたって、相応のスキルのある人材を確保できるだけの条件であり、継続雇用に寄与する仕組みであるか評価する	15	55
	業務責任者の 適性及び体制	・配置が予定されている業務責任者の適性及び体制が十分であるか評価する	10	
	業務管理者の 適性及び体制	・配置が予定されている業務管理者の適性及び体制が十分であるか評価する	10	
	初期研修	・円滑に業務委託が開始されるような研修内容であるか評価する	10	
	緊急時の対応	・従事者が勤務不可能となった場合の欠員補充対応策や災害等発生時の対応策について評価する	10	
業務遂行 能力	市民満足度	・市民の満足度を高める対応策について評価する	10	70
	正確性	・郵便物の封入・封緘について誤封入を防ぐ対応策について評価する	15	
	トラブル対応	・苦情が発生した場合の対応策について評価する ・人的ミスやトラブルに対しての有効な対応策や予防策について評価する	30	
	引継ぎ	・委託業務終了時の次期委託業者への引継ぎ計画が本市の負担を軽減するような内容であるかについて評価する	5	
	SMS、自動 電話催告への 対応	・ショートメッセージサービス（SMS）送信による催告、自動電話催告に対応可能であるかを評価する（本市で現在実施中のSMS催告の継続を優先事項とする）	10	
業務管理	運営方針	・本業務委託の運営方針、目標等について評価する	5	50
	法令等の管理	・法令遵守や法令改正等により委託業務の内容が変更された場合の対応策について評価する	10	
	スキルアップ 研修	・従事者のスキルアップを図る研修体制について評価する	10	
	報告・協議	・業務委託開始後における、運営に関する適切な報告や協議体制が十分であるか評価する	10	
	情報管理	・個人情報を含む情報資産保護のための業務管理及び維持体制について評価する	15	
独自提案	独創性	・提案は船橋市にとって有益であるか評価する ・提案が的確で実現可能であるか評価する	15	30
	事務改善	・委託業務の改善、市民サービスの向上に繋がる提案であるか評価する	10	
	取り組み姿勢	・本業務に積極的に取り組む姿勢について評価する	5	
見積内容	見積金額	・見積金額について評価する	25	25
第一次審査 250点				

別紙

別表2 第二次審査（プレゼンテーション）評価基準及び配点

審査区分	審査項目	評価基準	配点	
説明及び 提案内容	提案内容	応募書類の内容と相違のない説明がされているか	15	35
	わかりやすさ	簡潔でわかりやすい説明がされているか	10	
	意欲	提案内容や姿勢等から意欲・熱意が感じられるか	10	
質問に対する 回答	回答内容	質問に対して的確でわかりやすい回答がされているか	15	15
第二次審査 50点				