

山鹿市納税促進業務委託公募型プロポーザルに関する審査基準

1 基本方針

本業務の受託者の選定にあたっては、「山鹿市納税促進業務委託公募型プロポーザル実施要領」「山鹿市納税促進業務委託に関する基本仕様書」等の関係書類に基づき提出された企画提案書の内容やプレゼンテーションでの説明・質疑応答から各提案者の次の項目について評価を行い、受託候補者の順位づけを行う。

- (1) 業務管理
- (2) 人員管理
- (3) 収納関連業務
- (4) 催告業務
- (5) 収納率向上対策
- (6) 見積額
- (7) 業務実績
- (8) 経営状況

2 1次審査における各項目の評価の視点

(1) 業務管理 ※企画提案書による評価

①業務の管理体制（業務計画策定と進行管理）

- ・仕様書に記載されている内容を正確かつ遅滞なく達成できるように管理する方法が確立されているか。
- ・責任者を通じ、本市と受託者とが確実に連絡が取れる体制となっているか。
- ・管理者から従事者への指揮命令系統が確立されているか。

②委託開始までの準備（人員確保等）の提案

- ・実施計画（業務開始前の事前準備）は適正なものか。

③業務責任者の能力・キャリアに関すること

- ・業務全体を管理できるための経歴・実務経験のある責任者を配置しているか。

④業務の成果検証、分析方法、業務改善等の提案

- ・業務成果（効果）の検証、分析手法、それに伴う業務改善の実施が大いに期待できる提案はあるか。

⑤業務を安定して継続するための対策

- ・業務マニュアルの作成の提案はあるか。

⑥苦情処理、事故処理に関する現場対応、社内責任体制と現場対応の連携

- ・緊急事態や苦情等への対応に関する基本的な考え方や対応策（体制、対応、委託者への連携）の提案はあるか。
- ・業務上のミスに対する未然防止策と発生後の対応についての提案はあるか。

⑦個人情報保護に対する考え方及び手法

- ・本業務におけるセキュリティリスクについて適切に認識し、漏洩防止等に対する対応策が示されているか。
- ・業務従事者への情報セキュリティ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か。

(2) 人員管理 ※企画提案書による評価

①人材確保、雇用形態、人員配置計画、執行体制

- ・業務に対して適切かつ十分な事務従事者が配置されているか。

・業務従事者の突発的な欠員等による支援体制が整っているか。

②従事予定者（管理者・従事者）の能力・キャリアに関すること

・従事者の採用にあたっての基準、条件及び経歴は、本業務遂行のために十分なものであるか。

③窓口及び電話での受付に係る教育・研修体制

・業務知識、技術、接遇を身に付けるための教育・研修体制は確立されているか。

(3) 収納関連業務 ※企画提案書による評価

その他収納業務で行えることの提案

・窓口対応、受電対応、口座振替登録、充当・還付処理、消込エラー処理、滞納者の財産調査、実態調査及び電話番号調査を効率的に行う独自の工夫、ノウハウ等の具体的な提案はあるか。

(4) 催告業務 ※企画提案書による評価

催告の手法、対象、時期、催告後の対応

・未接触者への接触率向上対策の提案はあるか。
・催告の手法及び勤務体制の提案はあるか。
・滞納者の管理に関し、既存の表計算ソフト等で処理可能なデータ整理等の提案はあるか。
・催告を実施するに当たっての独自の工夫、ノウハウ等の具体的な提案はあるか。

(5) 収納率向上対策 ※企画提案書による評価

収納率を向上させるための取組（R 8～R 13年度の市税・国保税の現年度分収納率目標設定、基本方針、具体的な業務提案、実施手段等）

・収納率の目標設定及びそのための具体的な取組みの提案はあるか。

(6) 見積額 ※提案価格見積書による評価

・5点×最低見積額／見積額（小数点以下四捨五入）

(7) 業務実績 ※業務実績調書による評価

類似業務の受託実績（国・地方自治体の名称及び業務経験年数等）

・過去5年以内に受託実績はあるか。
・効果はどうだったか。
・個別業務に関する受託実績はどうか。

文書催告、ダイレクトメール、電話催告、ショートメッセージサービス、訪問、窓口対応、受電対応、電話番号調査、口座振替登録、充当・還付処理、消込エラー処理

(8) 経営状況 ※会社概要・財務諸表による評価

・事業年数、流動比率、自己資本比率の状況はどうか。

3 2次審査における各項目の評価の視点

※企画提案書の内容に基づくプレゼンテーションによる評価

・提案内容は本業務の目的を達成することができる実現性が高いものとなっているか。
・本業務の将来性、発展性がうかがえる提案であるか。

- ・委員からの質問の意図・目的を理解し、的確かつ信頼できる内容で、評価できる回答であるか。
- ・業務実施への積極的な意欲がみられ、柔軟性に富んだ誠実な遂行が期待できるか。

4 配点

審査は、1次審査を100点、2次審査を100点、合計200点を満点とし、評価項目別に次のように配点する。ただし、1次審査で60点未満又は合計で120点未満の場合、その時点で失格とする。

評価項目	1次審査	2次審査
	配点(満点時)	配点(満点時)
(1) 業務管理	15点	10点
(2) 人員管理	10点	10点
(3) 収納関連業務	10点	20点
(4) 催告業務	30点	30点
(5) 収納率向上対策	20点	30点
(6) 見積額	5点	—
(7) 業務実績	5点	—
(8) 経営状況	5点	—
合計	100点	100点

5 評価

評価の際には、項目ごとの審査基準を参考とし、審査項目ごとに6段階で評価を行う。評価の際には「普通」を基準として、それよりもどの程度優れているか、劣っているかを判断するものとする。

評価	配点が30点の場合	配点が20点の場合	配点が15点の場合	配点が10点の場合	配点が5点の場合
大変優れている	30点	20点	15点	10点	5点
優れている	24点	16点	12点	8点	4点
普通である	18点	12点	9点	6点	3点
劣る	12点	8点	6点	4点	2点
大変劣る	6点	4点	3点	2点	1点
評価できない又は記載なし	0点	0点	0点	0点	0点

6 受託候補者の選定方法

- (1) 審査委員の採点により選定する。最高得点を取得したものが2者以上の場合は、見積金額が低いものを選定する。

(2) 参加表明が1者のみの場合は、採点が平均120点を達成していれば選定する。達成していない場合は要件水準を満たしていないものとして、受託候補者として選定しない。

7 その他留意事項

(1) 審査委員への接触は、直接、間接を問わず禁じているので、万が一、接触があった場合には、審査委員は事務局に連絡するものとする。

(2) 審査においては、提案者の提案作製技術によらず、提案内容の優劣について審査するものとする。