

【鹿屋市納税お知らせセンター等運用業務委託】

審査基準

○書類審査

評価項目	評価基準	配点
1 業務実績		
業務実績	・自治体の窓口業務・市税等催告業務について受託実績があるか。	
	過去5年間に、両業務の実績がある場合	10
	過去5年間に、いずれかの業務の実績がある場合	5
	上記に該当しない場合	0
2 法令遵守		
個人情報保護体制	・プライバシーマークとISO27001 (ISMS認証)を取得しているか。	
	両方を取得している。	5
	プライバシーマークのみを取得している。	3
	どちらも取得していない。または、ISO27001 (ISMS認証)のみを取得している。	0
3 見積額		
価格評価	・委託料の上限額(154,440,000円)と各提案者の見積額との比較による点数 ※小数点以下は切り捨て	
	委託料の上限額の91%未満	5
	委託料の上限額の91%以上	4
	委託料の上限額の93%以上	3
	委託料の上限額の95%以上	2
	委託料の上限額の97%以上	1

※書類審査の評価点を、プレゼンテーション審査における各委員の評価点に加算する。

○プレゼンテーション審査

評価項目	評価基準	配点
1 運営方針（合計50点）		
(1) 基本事項	・運営方針が本市の方針や考え方および仕様内容を十分に理解した上で明確に示されているか。	10
(2) 効果性	・催告業務では、収納率向上に向けた取組みについて具体的な提案があるか。	10
	・窓口業務では、来庁者を待たせないスムーズな業務処理の実施について具体的な提案があるか。	10
(3) 期待性	・新しい技術や手法が含まれているか、または従来の方法を改善する独自の提案があるか。	10
	・市のDX推進により委託の業務量が縮小した場合に、その他の業務への対応 など業務拡張に期待ができる提案であるか。	10
2 業務移行（合計15点）		
(1) 業務の導入管理	・契約締結から業務開始までの準備スケジュールについて、実現可能で具体的な提案があるか。	5
	・準備の進捗管理、問題発生時の対応、本市との連携について具体的な提案があるか。	5
(2) 業務設計	・業務設計(業務マニュアル作成)の手順や作成方法について具体的な提案があるか。	5

審 査 基 準

評価項目	評価基準	配点
3 実施体制（合計40点）		
(1) 管理・組織	・ 現場を支える本社の組織体制や指揮命令系統が明確に示されているか。また、市との連携体制について、偽装請負に関する疑念を生じさせない提案があるか。	10
	・ 管理責任者が異動・退職した場合に、業務に支障が発生しないようにするための本社のバックアップ体制（管理責任者のスキルを持った職員の配置等）について提案があるか。	10
(2) 人員配置	・ 提案内容を実現するための人員配置（数）が具体的に示されているか。	5
	・ 病気等による急な欠員が発生した場合のバックアップ体制について具体的な提案があるか。	5
(3) 雇用	・ 管理責任者及び業務従事者について、どのようなスキル・経験を持った人材をどのように配置するか。の提案があるか。 ・ 業務従事者の地元雇用についての提案があるか。	5
(4) 人材育成	・ 本業務の質を高めるための人材育成の基本的な考え方、研修内容、実施体制、スケジュール等について提案があるか。	5
4 運営管理（合計45点）		
(1) 業務管理	・ 業務内容、業務計画（スケジュール）の策定、管理監督体制（実績管理等）についての具体的な提案があるか。	10
	・ 業務効果（成果）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であるか。	10
	・ 業務運営において制度改正への柔軟な対応が期待できる提案があるか。	5
(2) 危機管理	・ 業務上のリスクの特定・管理などの事前防止策について具体的な提案があるか。	10
	・ 緊急事態や苦情等への対応（体制、報告、解決策の提示）について具体的な提案があるか。	10
5 個人情報保護（合計30点）		
(1) 管理体制	・ 法令遵守、個人情報保護に対する社内の基本方針や、これを実施するための取り組み（社内研修等）について具体的な提案があるか。	10
	・ 職員（退職した職員を含む。）による守秘義務違反を防止する対策および守秘義務違反が発生した場合の対応（違反した職員への対応・損害賠償等）について具体的な提案があるか。	10
	・ 執務室内での私物（携帯電話等）および資料の管理について具体的な提案があるか。	10