

杉並区納付センター業務委託 評価基準

(1) 法人の適格性に対する評価基準

評価項目	評価内容
業務実績	・ 行政機関その他の公共団体における納付センター業務等の実績はあるか
業務の理解	・ 納付センターの目的及び業務内容に対する理解は適切か
経営状況	・ 経営状況は良好か
区内事業者への加点	・ 応募事業者が区内事業者の場合、受注機会の確保の観点から、区内事業者点として加点する

(2) 企画提案内容に対する評価基準

評価項目	評価内容
納付案内業務（電話）	・ 電話催告を実施するに当たっての工夫や、収納率向上につながるような事業者のノウハウが示されているか ・ 住民税について、効果的な自動音声架電や、SMS送信の運用方法が提案されているか ・ 訪問業務と連携することにより収納率を向上させる手法が示されているか
納付案内業務（訪問）	・ 訪問業務を実施するに当たっての工夫や、収納率向上に結び付くような事業者のノウハウが示されているか
事務補助業務（住民税のみ）	・ 事務補助業務を計画的に遂行する体制が整っているか

(3) 業務体制に対する評価基準

評価項目	評価内容
業務運用	・ 教育・研修内容は適切か
	・ 情報セキュリティに関する取り組みは適切か
業務体制	・ 業務責任者、副業務責任者等の役割は適切か
	・ 業務全体の進行管理をどのように実施するか
	・ 従事者の配置及び人数は適切か
	・ 計画通りに従事者を確保できるか
	・ 組織的なサポート体制があるか
経費	・ 区が定める予算の範囲内で、経費は適正に配分されているか

(4) 社会的責任に対する評価基準

評価項目	評価内容
社会的責任	・循環型社会の実現に向けての課題認識・取組がされているか ・男女共同参画社会の実現に向けての考えや取組が提示されているか ・ワークライフバランスに関する課題認識・取組がされているか ・誰にとっても働きやすい、働き甲斐のある職場環境の実現のために工夫しているか

(5) プレゼンテーション、ヒアリングに対する評価基準

評価項目	評価内容
取組意欲	本業務に対する積極的な取組姿勢、熱意が感じられるか
プレゼンテーション・ ヒアリングに対する評価	・明瞭かつ工夫をもってプレゼンテーションができているか ・質問の意図を的確に捉え、明確な説明・回答がされているか
整合性	各提出書類の内容と齟齬がなく、提案内容に一貫性や実現性を感じられるか