

山口市市税等コールセンター管理運営業務事業者選定評価基準

この評価基準は、「山口市市税等コールセンター管理運営業務委託事業者選定実施要領」に基づき作成された提案書、見積書及びプレゼンテーション、ヒアリング等の内容の評価をするための基準として示すものです。

1 評価項目及び配点

評価項目 1～7 は技術評価とし、8 は価格評価とします。

No.	区 分	項 目	配点 (満点)
1	提案の概要	業務への取り組み方針（基本的な考え方）	25
2	業務実績・業務遂行能力	取扱（業務）実績 （国、地方公共団体若しくは民間企業での同様な業務の導入実績） 業務遂行能力 （資本金、従業員数（うち社内コールセンターにおけるオペレーターの人数）など）	50
3	個人情報の適切な管理	個人情報保護方針 （個人情報保護に関する教育体制、具体的な対応策など）	50
4	危機管理についての考え方	事故発生時の対応方針・体制 （市民とのトラブル発生防止策、具体的な対応策など）	50
5	業務体制・人材確保体制	業務体制・人材確保の方法 （予定管理者の経歴、業務従事者の確保及びシフト体制など）	50
6	業務計画・結果報告	業務の趣旨を踏まえた上での独自の考え方 ・電話による納付案内業務 ・催告書等を送付する業務 ・電話番号調査業務 ・問い合わせ、苦情対応 ・口座振替勧奨業務 ・稼働前、稼働中の管理者及びオペレーターに対する研修計画 ・効果検証及び報告 等	50
7	その他	業務改善コンサルティング業務についての方針、強調したい点、業務の将来的課題、その他全般で必要と考えられる事項	25
8	見積金額		25
合 計			325

2 評価基準

(1) 審査項目に対する評価基準及び評価点数は次のとおりとする。

評価基準	評価点数
大いに評価できる	5
評価できる	3
あまり評価できない	1
評価できない	0

(2) 技術評価の判定

各審査項目の評価点数は、前項のとおり「大いに評価できる」から「評価できない」の4段階による加点方法により評価を行い、その総合点数で判定する。

項目のうち、審査番号2・3・4・5・6は、特に重要項目であるため、評価点数を割増する。

なお、当該受託候補者の技術点が、基準点（配点合計の6割）に満たない場合は、基準を満たしていないと判断し失格とする。（180点以上）

(3) 価格評価の方法（満点：25点）

見積金額より、次の算定式で価格点を算出します。最低見積金額業者は満点とします。なお、端数がある場合には、小数点第3位を切り捨て、小数点第2位まで算出します。

【算定式】（最低見積金額業者以外）

価格点＝（1－最低見積金額との差額金額／上限額）×25点

上限額は、3年間で48,900千円（消費税及び地方消費税含む）とし、見積金額が上限額を超えているときは失格とします。

なお、本業務は複数年契約であり、各年の上限額の内訳（消費税及び地方消費税含む）は次のとおりである。

令和8年度	8,000千円
令和9年度	16,300千円
令和10年度	16,300千円
令和11年度	8,300千円

(4) 受託候補者

技術点と価格点を合計した総合評価点が最も高い事業者を受託候補者として選定する。

(5) 次点者の選定

最終受託候補者が次のア～エのいずれかに該当し、契約できない場合は、次点者を受託候補者とする。なお、次点者は、総合評価点2位のものとする。

- ア 地方自治法施行令第167条の4に規定する者に該当することとなったとき
- イ 山口市から業務委託に係る指名停止を受けることとなったとき
- ウ 本業務委託契約の締結を辞退したとき
- エ その他の理由により受託候補者と業務委託契約の締結が不可能となったとき