

自動車税コールセンター運営等業務委託 企画提案競技審査基準表

1 審査項目及び配点

	審査項目	審査の視点	点数(1～5点)	加重		評価点
I 基本事項	1 事業目的達成のための基本方針	・県民サービスの向上と県職員が賦課徴収業務に専念できる環境を整備するための基本方針が明確に示されているか	5	× 1	=	5
	2 業務の指令・命令等	・指揮命令及び責任体制が具体的に示されているか	5	× 1	=	5
	3 業務従事者の管理	・従事者の勤怠管理は適切か ・執務室に入室する者が私物を持ち込む場合の確認体制は適切か	5	× 1	=	5
	4 税務情報・個人情報の管理	・税務情報の取り扱い適切か ・個人情報の管理方法及び管理体制は適切か	5	× 2	=	10
	5 危機管理	・不正及び事故防止に関するチェック体制や仕組みは適切か ・事故発生時の対応は検討されているか	5	× 2	=	10
II 業務実施	1 業務開始までの準備体制	・業務開始時に円滑に業務に臨めるスケジュールか ・現事業者からの引継ぎ体制は整っているか	5	× 1	=	5
	2 従事者の確保・従事予定者向けの事前研修	・従事者の確保や事前研修の実施について具体的に示されているか	5	× 2	=	10
	3 チャットボット・ボイスボット等の構築、運用保守	・チャットボットやボイスボット等の構築スキルは十分か ・チャットボットやボイスボット等の運用保守体制は整っているか	5	× 2	=	10
	4 業務実施体制(本稼働)	・業務を確実に履行できる体制となっているか ・業務を遂行するための十分な知見、ノウハウを有しているか	5	× 3	=	15
III 企画性	1 提案内容	・業務の目的に沿った提案内容であり、効果的かつ具体的な内容・運営方法であるか ・チャットボットやボイスボット等が利用者にとって利便性に優れたものとなっているか ・本業務の効果を高めるための独自のアイデアが盛り込まれているか	5	× 3	=	15
IV 費用	1 参考見積金額	・必要な経費が計上されており、予算範囲内で費用対効果に優れた積算となっているか	5	× 2	=	10

合 計 **100** 点

2 審査方法

- (1)委員は各項目について5段階では評価し、採点する。
- (2)全ての委員の点数を集計した結果、合計点が最も高い参加者を受託候補者として決定する。
- (3)合計点が同点となった場合は、委員の協議により決定する。

評価	点数
特に優れている	5点
優れている	4点
普通	3点
やや劣る	2点
劣る	1点