

業務提案書の評価項目及び評価基準ならびに評価点配分

区分	評価項目	評価基準	評価点(※)
基本姿勢	1 本業務を担うに当たっての考え方や業務実施方針	県税窓口や公共サービスに対する認識が適切であり、業務遂行の使命感、意欲が明確に示され、提案者が本業務で発揮できる強みなどが示されている場合に優位に評価する。	10
業務遂行計画	2 業務実施に向けたスケジュールや従事者確保への対応	業務運営開始までの業務の引継ぎ計画等のスケジュールや従事者の確保に関する方策が、的確でかつ具体的に示されている場合に優位に評価する。	20
業務遂行内容	3 業務の品質の確保、業務改善に対する意欲や効率的な業務運営の取組	各種窓口受付等業務における正確性、合規性を確保するための取り組み、業務改善に対する施策等や効率的な業務運営に向けた取り組みについて、的確でかつ具体的に示されている場合に優位に評価する。	20
	4 苦情や業務トラブルの予防と対応及び業務改善に対する意欲	苦情や業務トラブルの予防策と発生時における対応策等が、的確でかつ具体的に示されている場合に優位に評価する。	10
	5 サービスや満足度の向上に向けた取組	県民ニーズを踏まえて、県民サービス、県民満足度の向上に向けた取り組み等が具体的に示されている場合に優位に評価する。	10
業務遂行体制	6 業務従事者の配置と実施体制	業務実施場所における県との連絡調整、従事者配置の考え方、従事者の突発的な休暇等への対応策等が、具体的かつ実行力が高いと判断できる場合に優位に評価する。	10
	7 管理者、業務責任者、従事者の適性	配置を予定している管理者、業務責任者、従事者の実績及び適性について、具体的に示され、業務遂行能力等が高いと判断できる場合に優位に評価する。	10
	8 業務マネジメントの確保・向上や人材育成への取組	安定的、継続的に業務を遂行するための業務マネジメントの確保や向上に向けた取り組み、人材育成に関する考え方、研修方法・体制、育成方法等が、的確でかつ具体的に示されている場合に優位に評価する。	10
	9 欠員の予防と対応	安定的に従事者の雇用を確保・継続するための取り組み、欠員が生じた場合の対応策が、的確でかつ具体的に示されている場合に優位に評価する。	10
新たな税務システム導入への対応	10 ワーキンググループへの協力	新システム導入に向け実施するワーキンググループについて、県の求めに応じて参加できる人員及び体制が確保されているか、的確でかつ具体的に示されている場合に優位に評価する。	5
	11 業務の棚卸し	現行システムに基づく業務フローにおける具体的な運用・作業内容の整理を実施する体制や手法等が、的確でかつ具体的に示されている場合に優位に評価する。	5
	12 新システム導入に伴う業務の円滑な移行等	新システム導入に伴い、新たな業務フロー等への円滑な移行・適応に向けた考え方や取組について、的確でかつ具体的に示されている場合に優位に評価する。	5
	13 新システム導入に伴う人員体制の合理的な構築・整理	新システム導入に伴い、新たな業務フロー等への対応による人員体制の構築・整理について合理的な反映に努める考え方が、的確でかつ具体的に示されている場合に優位に評価する。	5
事業者としての責任への取り組み	14 個人情報等保護対策、法令遵守の取組	守秘義務、個人情報、特定個人情報、プライバシー保護、法令遵守に対する考え方及び取組内容について、的確でかつ具体的に示されている場合に優位に評価する。	20
	15 リスクマネジメントに対する考え方	本業務を担う場合に想定されるリスク、リスクに対する予防策及び発生した場合の対応策について、的確でかつ具体的に示されている場合に優位に評価する。	10
過去の受託実績	16 過去5年以内の受託実績について評価する	過去5年以内における、国または地方公共団体での窓口受付等業務の受託実績について、以下のとおり評価する。 ⑤年間契約額7千万円以上の窓口受付等業務の受託実績がある場合 ④年間契約額5千万円以上7千万円未満の窓口受付等業務の受託実績がある場合 ③年間契約額3千万円以上5千万円未満の窓口受付等業務の受託実績がある場合 ②年間契約額1千万円以上3千万円未満の窓口受付等業務の受託実績がある場合 ①年間契約額1千万円未満の窓口受付等業務の受託実績がある場合  なお、税務窓口業務の受託実績がある場合は5点を加算する。 ※年間契約額については、1つの契約における金額とし、複数年契約の場合はその契約額を1年間に換算した金額とする。  ※平成31年4月1日以降に業務を履行又は現在履行中の契約について、その契約金額、契約内容、契約年数が確認できる書類(契約書、仕様書等)を提出してください。	⑤10 ④8 ③6 ②4 ①2
見積価格	17 見積額を評価する	契約金額(総額)の上限(税込み)に対して、以下のとおり評価する。 ⑤契約金額の上限の80%未満の場合 ④契約金額の上限の80%以上85%未満の場合 ③契約金額の上限の85%以上90%までの場合 ②契約金額の上限の90%以上95%までの場合 ①契約金額の上限の95%以上100%までの場合	⑤20 ④16 ③12 ②8 ①4

※評価点は、過去の受託実績、見積価格を除き、審査員による5段階評価を行い、  
⑤大変優れている(100%)、④優れている(80%)、③普通(60%)、②やや劣っている(40%)、①劣っている(20%)として採点する。