

別紙2

企画提案に対する評価基準

次の記載項目について、評価基準に沿って記入作成すること

※「2次審査対象項目」欄に“●”のある評価基準は2次審査でのプレゼンテーション対象項目とする

企画書記載項目及び評価基準		
記載項目	評価基準	2次審査対象項目
1. 業務に対する姿勢と理解	① 応募した動機と抱負について	
	② 介護保険制度における保険料納付の重要性について	●
	③ 納付案内センター業務が果たす役割とその効果	
2. 経営状況・導入実績	・過去3年間の事業者経営状況 ・介護保険料・国税・地方税等の納付案内業務の東京23区又は人口50万人以上自治体における実績（結果数値等） ※財務諸表・業務実績書等により評価する	
3. 収納率向上のための取組	① 業務方針及び目標設定	●
	② 業務の具体的な実施計画（スケジュール）	●
	③ 業務遂行上の留意すべき点	
	④ コンタクト率向上の具体的な提案	●
	⑤ 口座振替勧奨についての具体的な提案	
	⑥ 収納率向上のための具体的な独自提案	●
4. 業務体制	① 人員配置の体制、計画（従事者の経験年数、補充体制・外国人対応（英語・中国語・韓国語））	●
	② 業務遂行管理及び統計資料作成・課題の提案	●
	③ トラブル防止及びトラブル発生時の対応（法的対応も含めて）	●
	④ 従事者への教育・研修計画	
5. 個人情報保護	① 個人情報保護方針・従事者への守秘義務の遵守・社内監査の実施	●
	② 個人情報保護書類の取扱い・保管、具体的な管理方法、従事者への周知、事故発生時の対応方法	●
6. 見積金額	見積書により評価する	

第一次審査（書類審査）評価ポイント（150点満点）

1. 【業務に対する姿勢と理解】15点

① 応募した動機と抱負について期待が持てるものとなっているか

- | | |
|------------------|---|
| a 大いに期待が持てる | 5 |
| b 期待が持てる | 4 |
| c どちらかといえば期待が持てる | 3 |
| d あまり期待が持てない | 2 |
| e 期待が持てない | 0 |

② 介護保険制度における保険料納付の重要性についてよく理解しているか

- | | |
|---------------|---|
| a 十分に理解している | 5 |
| b よく理解している | 4 |
| c 概ね理解している | 3 |
| d あまり理解していない | 2 |
| e まったく理解していない | 0 |

③ 納付案内センター業務が果たす役割とその効果についてよく理解しているか

- | | |
|---------------|---|
| a 十分に理解している | 5 |
| b よく理解している | 4 |
| c 概ね理解している | 3 |
| d あまり理解していない | 2 |
| e まったく理解していない | 0 |

2. 【経営状況・導入実績】30点

① 過去3年の経営状況は良好か

- | | |
|-----------------|----|
| a 良好である | 10 |
| b おおむね良好である | 8 |
| c どちらかといえば良好である | 6 |
| d あまり良好ではない | 4 |
| e 良好ではない | 0 |

② 介護保険料又は類似する公債権の請負実績があるか(23 区又は人口 50 万人以上)

- | | |
|------------------|----|
| a 業務実績が 5 年以上ある | 10 |
| b 業務実績が 4 年以上ある | 8 |
| c 業務実績が 3 年以上ある | 6 |
| d 業務実績が 2 年以上ある | 4 |
| e 業務実績が 1 年以上ある | 2 |
| f 業務実績が 1 年未満である | 0 |

③ 経営状況・導入実績から介護保険課納付案内センターとして期待が持てるか

- | | |
|------------------|----|
| a 大いに期待が持てる | 10 |
| b 期待が持てる | 8 |
| c どちらかといえば期待が持てる | 6 |
| d あまり期待が持てない | 4 |
| e 期待が持てない | 0 |

3. 【収納率向上のための取組】40 点

① 業務方針及び目標設定が具体的で的確なものとなっているか

- | | |
|------------------|----|
| a 具体的かつ的確である | 10 |
| b 具体的で概ね的確である | 8 |
| c 的確であるが抽象的である | 6 |
| d あまり的確でなく抽象的である | 4 |
| e 的確でなく抽象的である | 0 |

② 業務実施計画(外国人対応を含む)が具体的で的確なものとなっているか

- | | |
|------------------|----|
| a 具体的かつ的確である | 10 |
| b 具体的で概ね的確である | 8 |
| c 的確であるが抽象的である | 6 |
| d あまり的確でなく抽象的である | 4 |
| e 的確でなく抽象的である | 0 |

③ 業務遂行上の留意すべき点が具体的で的確なものとなっているか

- a 具体的かつ的確である 5
- b 具体的で概ね的確である 4
- c 的確であるが抽象的である 3
- d あまり的確でなく抽象的である 2
- e 的確でなく抽象的である 0

④ コンタクト率向上に期待が持てる提案になっているか

- a 大いに期待が持てる 5
- b 期待が持てる 4
- c どちらかといえば期待が持てる 3
- d あまり期待が持てない 2
- e 期待が持てない 0

⑤ 口座振替勧奨について期待が持てる提案になっているか

- a 大いに期待が持てる 5
- b 期待が持てる 4
- c どちらかといえば期待が持てる 3
- d あまり期待が持てない 2
- e 期待が持てない 0

⑥ 収納率向上に期待が持てる独自提案になっているか

- a 実現可能性が高く効果的である 5
- b 実現可能性が高いがあまり効果的とは言えない 4
- c 実現可能性が高いとは言えないが効果的である 3
- d 実現可能性が極めて低い 2
- e 提案がない 0

4. 【業務体制】30点

① 人員配置計画等が適正なものとなっているか

外国人(英語・中国語・韓国語)に対する体制・対応方法は十分か

- a 従事者の経験年数、バックアップ体制ともに十分である…………… 10
- b 従事者の経験年数は十分とは言えないがバックアップ体制は十分である・ 8
- c バックアップ体制に不安があるが従事者の経験年数は十分である…………… 6
- d 従事者の経験年数、バックアップ体制ともに十分とは言えない…………… 4
- e 従事者の経験年数、バックアップ体制ともに不安である…………… 0

② 業務の遂行管理及び統計資料作成は適切に実行できるか

- a 遂行管理が具体的で資料作成も含め良好な業務遂行が期待できる…………… 5
- b 遂行管理が具体的で資料作成も含め適切な業務遂行が期待できる…………… 4
- c 遂行管理に具体性を欠くが資料作成は十分で業務遂行には問題ない…………… 3
- d 遂行管理に具体性を欠き資料作成とともに業務遂行が不安である…………… 2
- e 適切な業務遂行が期待できない…………… 0

③ トラブル防止策及びトラブル発生時の対応が適切なものとなっているか

- a 未然防止策、発生時対応策ともに良好な対応が期待できる…………… 10
- b 未然防止策、発生時対応策ともに適切な対応が期待できる…………… 8
- c 未然防止策、発生時対応策いずれかで適切な対応が期待できる…………… 6
- d 未然防止策、発生時対応策いずれの対応も不安がある…………… 4
- e 適切な対応が期待できない…………… 0

④ 従事者への教育・研修計画が適切なものとなっているか

- a 業務前、業務開始後も十分な教育・研修機会が計画されている…………… 5
- b 業務前、業務開始後も教育・研修機会が計画されている…………… 4
- c 業務前に教育・研修機会が計画されている…………… 3
- d 教育・研修機会が十分とは言えない…………… 2
- e 教育・研修機会が計画されていない…………… 0

5. 【個人情報保護】15 点

① 個人情報保護の方針・考え方方が適切で守秘義務の遵守が徹底されているか

- a 方針・考え方方がしっかりとしており、守秘義務の遵守徹底が期待できる… 10
- b 方針・考え方の一部が抽象的だが、守秘義務の遵守徹底が期待できる… 8
- c 方針・考え方はしっかりとしているが、守秘義務の遵守徹底に不安がある… 6
- d 方針・考え方の一部が抽象的で、守秘義務の遵守徹底に不安がある… 4
- e いずれも不安である… 0

② 個人情報書類の取扱い・保管等につき、具体的に管理方法が定められ、その内容が個々の従事者に周知・徹底されているか

- a 管理方法が具体的に定められ、周知徹底が十分になされている… 5
- b 管理方法が具体的に定められ、周知徹底がなされている… 4
- c 管理方法が定められているが、周知徹底はやや不十分である… 3
- d 管理方法が抽象的であり、周知徹底がやや不十分である… 2
- e 管理方法が定められておらず、周知徹底が不十分である… 0

6. 【見積り】20 点

① 見積りが予定価格に対して妥当な金額であるか

- a 見積額が予定価格以下で妥当な金額である… 20
- b 見積額が予定価格より大幅に下回り価格設定に不安がある… 10

第二次審査(プレゼン)評価ポイント(110点満点)

※番号は「企画提案に対する評価基準」の項目番号

1. 【業務に対する姿勢と理解】10点

② 介護保険制度及び保険料納付の重要性について、相手に分かりやすく説明できるか
保険料未納の場合のデメリットについても、相手に伝わる説明が期待できるか

- | | |
|------------------|----|
| a 大いに期待が持てる | 10 |
| b 期待が持てる | 8 |
| c どちらかといえば期待が持てる | 6 |
| d あまり期待が持てない | 4 |
| e 期待が持てない | 0 |

3. 【収納率向上のための取組】30点

① ② 業務方針・目標・実施計画は簡潔明瞭で、実効性が期待できるか

- | | |
|------------------|----|
| a 大いに期待が持てる | 10 |
| b 期待が持てる | 8 |
| c どちらかといえば期待が持てる | 6 |
| d あまり期待が持てない | 4 |
| e 期待が持てない | 0 |

④ コンタクト(架電)のタイミング及び優先順位の見極め方は適切か

- | | |
|--------------------------|----|
| a タイミングおよび見極め方が適切である | 10 |
| b タイミングおよび見極め方がおおむね適切である | 8 |
| c タイミングおよび見極め方が一部適切である | 6 |
| d タイミングおよび見極め方が一部不適切である | 4 |
| e タイミングおよび見極め方が不適切である | 0 |

⑥ 提案された収納率向上案は、実現可能性のあるものか

- | | |
|------------------|----|
| a 実現可能性が十分にある | 10 |
| b 実現可能性がおおむねある | 8 |
| c 実現可能性は半々くらいである | 6 |
| d 実現可能性にやや乏しい | 4 |
| e 実現可能性に乏しい | 0 |

4. 【業務体制】30点

① 業務経験ある従事者が配置され、安定的な運営が期待できるか

　　外国人(英語・中国語・韓国語)に対する体制・対応方法に期待できるか

- a 大いに期待が持てる 10
- b 期待が持てる 8
- c どちらかといえば期待が持てる 6
- d あまり期待が持てない 4
- e 期待が持てない 0

② 統計分析の結果を踏まえた課題と対応策の提案について、期待が持てるか

- a 大いに期待が持てる 10
- b 期待が持てる 8
- c どちらかといえば期待が持てる 6
- d あまり期待が持てない 4
- e 期待が持てない 0

③ トラブル・法的問題が発生した場合の対応方法は、迅速かつ適切か

　　(個々の従事者にも対応策が周知徹底されているか)

- a 迅速かつ適切で、周知徹底されている 10
- b 概ね迅速かつ適切で、周知徹底されている 8
- c どちらかといえば迅速かつ適切で、周知されている 6
- d あまり迅速かつ適切とは思えず、周知徹底も期待できない 4
- e 迅速かつ適切でなく、周知徹底されていない 0

5. 【個人情報保護】20点

① 社内監査の実施体制が確立されており、年1回以上当該業務について監査が行われるか

- a 体制が確立しており、監査の実施も確実に期待できる 10
- b 概ね体制が確立しており、監査の実施も期待できる 8
- c どちらかといえば体制が確立しており、監査の実施も期待できる 6
- d 体制が確立しておらず、監査の実施はあまり期待できない 4
- e 体制が確立しておらず、監査の実施は全く期待できない 0

② 事故発生時の対応方法は、迅速かつ適切か

- | | |
|---------------------|----|
| a 迅速かつ適切である | 10 |
| b 概ね迅速かつ適切である | 8 |
| c どちらかといえば迅速かつ適切である | 6 |
| d あまり迅速かつ適切とは思えない | 4 |
| e 迅速かつ適切でない | 0 |

【質疑応答】 10 点

① 質疑に対する回答が具体的で的確か（内容を理解した上で説明できているか）

- | | |
|------------------|----|
| a 具体的かつ的確である | 10 |
| b 具体的で概ね的確である | 8 |
| c 的確であるが抽象的である | 6 |
| d あまり的確でなく抽象的である | 4 |
| e 的確でなく抽象的である | 0 |

【総合評価】 10 点

① 総合的に受託候補者として期待が持てる内容か

- | | |
|------------------|----|
| a 大いに期待が持てる | 10 |
| b 期待が持てる | 8 |
| c どちらかといえば期待が持てる | 6 |
| d あまり期待が持てない | 4 |
| e 期待が持てない | 0 |