

健康保険コールセンター等業務委託公募型プロポーザル 第二次(プレゼンテーション)審査評価シート 採点者:

項番	項目	評価ポイント	評価	配点
1	健康保険コールセンター等業務に対する姿勢と理解	国民健康保険制度、後期高齢者医療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	/10	10
2	収納率向上のための取組み	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	/10	30
3		架電のタイミング及び優先順位の見極め方は適切か	/10	
4		提案された収納率向上案は、実現可能性のあるものか	/10	
5	業務体制	業務経験ある従事者が配置され、安定的な運営ができるか	/10	50
6		人員配置計画等が適正なものとなっているか	/10	
7		業務を適切に管理し、また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	/10	
8		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	/10	
9		従事者への教育・研修計画は適切なものとなっているか	/10	
10	個人情報保護	個人情報保護の方針・考え方・管理方法が適切で守秘義務の遵守が徹底されているか	/10	20
11		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	/10	
12	質疑応答	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)	/10	10
13	総合評価	総合的に受託候補者として期待が持てる内容か	/10	10
		合計		130

評価基準

10点:特に優れている 8点:優れている 6点:標準レベルである 4点:やや標準に及ばない 0点:評価基準に達しない

10点満点の項目は10・8・6・4・0点の5段階評価