

	評価項目	評価視点	配点
1	基本方針	・本業務に必要な専門性を有し、事業に対する理解度、基本的な考え方・取り組み方針等は的確であるか。	15
2	業務実績	・過去5年間に政令市又は中核市、特別区、国、都道府県において、同種の業務（通知書作成・発送、コールセンター）の受託実績 ・統括管理責任者及び業務責任者の業務実績	15
3	運営体制	・事業実施の組織体制は適切か。 ・事業内容と照らして業務責任者、業務従事者の配置は適切か。 ・本業務を実施するにあたり必要な教育・研修を実施しているか。	20
4	通知書	・通知書の作成、発送体制の構築計画が適切であるか。 ・通知を受け取った市民が通知内容を理解しやすいようなデザイン提案となっているか。	50
5	コールセンター	・自治体職員の負担軽減となる提案となっているか。 ・安定的な稼働体制を実現できる提案となっているか。	60
6	個人情報保護	・守秘義務や個人情報保護への取組体制	20
7	危機管理体制	・人的ミスや処理遅延を防ぐ工夫が適切であるか。 ・苦情やトラブル等の問題発生時の対応策が講じられているか。また、管理体制となっているか。	20
合計			200