

## 評価基準

委員は、事業者が作成した企画提案書等について下記により採点し、合計点数が最も高い事業者を受託者候補として決定する。

評価項目	評価の視点	配点
(1) 業務実施計画	①業務実施のフロー, 実施スケジュールが明確かつ現実的なものとなっているか。	20
(2) 業務運営体制	①管理者の経歴及び能力が評価できるか。 ②職員の指揮監督・管理体制が適切にとられているか。人員配置計画, 勤務体制は妥当か。 ③個人情報保護規程・機密保持規程・法令遵守規程等が整備されているか。個人情報の適正な保護の方策等が示されているか。秘密保持対策は採られているか。	30
(3) 業務実施内容	①効率的な催告が可能なよう工夫されているか。 ②効率的な回収が可能なよう工夫されているか。 ③研修やマニュアルの準備など, 苦情発生の未然防止及び苦情対応に関して適切な対応策がとられているか。	30
(4) 類似業務の受託実績	①他の都道府県や政令指定都市で類似業務を受託した実績について, 受託した類似業務が本業務に適応するか。また, 十分な成果を挙げているか。	10
(5) 成功報酬率	①提案された成功報酬率は妥当であるか。	10
合 計		100