

## 料金收受業務業務実施評価要領

(平成20年3月24日制定・平成20年要領第183号)

(目的)

第1条 この要領は、料金收受業務に係る業務実施評価（以下「評価」という。）を実施するために必要な事項を定めることを目的とする。

(評価の単位)

第2条 評価は、当社が料金收受業務委託契約を締結した受託者（以下「受託者」という。）について、契約単位ごとに実施するものとする。

(評価対象期間)

第3条 評価の対象期間（以下「評価期間」という。）は、パートナー契約の場合は当該委託契約の業務開始の日から3月末日まで、競争路線の場合は当該委託契約の業務開始の日から12月末日までとする。ただし、既述の末日以前に業務が終了する場合にはその終了日とする。

なお、競争路線の場合、評価期間以降、契約期間末日までの間に、評価を左右する事象が発生した場合には、それを評価の対象とすることができるものとする。

(評価項目等)

第4条 評価項目及び評価基準は、別表1のとおりとする。

(評価資料の作成等)

第5条 当該委託契約の監督員は、評価期間経過後、速やかに別表1に掲げる評価項目について評価を実施するために必要な資料を作成し、業務完了後1週間以内に提出するものとする。

2 監督員は、第6条第2項の規定により検査責任者から評価に必要な資料の提出を求められたときは、速やかに当該資料を提出しなければならない。

(評価の実施)

第6条 検査責任者は、前条第1項の規定により評価資料が提出されたときは、速やかに評価を実施するものとする。

2 検査責任者は、前条第1項の規定により提出された評価資料のほか、監督員に対し、評価に必要な資料の提出を求めることができる。

3 検査責任者は、同条の規定により提出された評価資料を総合的に勘案し、別表1の評価項目について、同表の評価基準により基本評価及び付加評価を行い、基本評価及び付加評価に係る評点をそれぞれ算定するものとする。

4 検査責任者は、基本評価及び付加評価に係るそれぞれの評点を合計した総合評点を算定し、別表2の判定基準により評価結果の判定を行うものとする。

(業務改善実施計画書)

第7条 検査責任者は、基本評価の評価項目において、その評点が当該評価項目の配点に100分の60を乗じて得た数値に満たない評価項目があるときは、当該評価項目にかかる業務改善実施計画書の提出について、別記様式第1号により監督員に通知するものとする。

2 監督員は、前項の通知があったときは、受託者の総括料金所長に対し、業務改善実施計画書を請求する書面の日付から10日以内に提出するよう、別記様式第2号により速やかに通知するものとする。

3 監督員は、前項の規定により受託者の総括料金所長から業務改善実施計画書の提出があったときは、速やかに検査責任者に報告するものとする。

(評価結果の報告等)

第8条 検査責任者は、評価の実施後、評価結果を別記様式第3号により、契約責任者（競争の場合、あわせて競争参加資格等審査委員会）に速やかに報告するものとする。

2 契約責任者は、前項の規定により検査責任者から報告を受けた後、受託者に対し、評価結果を別記様式第4号により速やかに通知するものとする。

別記様式第1号

平成〇〇年〇〇月〇〇日

(監督員)

〇〇事務所長 殿

検査責任者

印

業務改善実施計画書の提出について

(契約名)

---

標記業務の業務実施評価の結果、業務に改善が必要と認められるため、(受託者名)に対し、下記の項目について作成した業務改善実施計画書を、それを請求する書面の日付から10日以内に提出するよう通知して下さい。

なお、受託者より業務実施改善計画書の提出があった場合には、速やかに当職まで報告願います。

記

(改善を要する全ての評価項目及び評価項目に関する細目名等を記載する。)

以 上

別記様式第2号

平成〇〇年〇〇月〇〇日

(総括料金所長)

〇〇 〇〇 殿

(監督員)

〇〇事務所長

〇〇 〇〇 印

業務改善実施計画書の提出について

(契約名) \_\_\_\_\_

標記業務の業務実施評価の結果、業務に改善が必要と認められるため、下記の項目について業務改善実施計画書を作成の上、この書面の日付から10日以内に提出されたく通知します。

記

(改善を要する全ての評価項目及び評価項目に関する細目名等を記載する。)

以 上

別記様式第3号

平成〇〇年〇〇月〇〇日

契約責任者

〇〇支社長 殿

検査責任者

印

業務実施評価結果報告書（料金收受業務）

標記業務について業務実施評価を行った結果、別添のとおりとなりましたので報告します。

以 上

別添 「平成〇〇年度料金收受業務業務実施評価結果一覧表」

別記様式第3号の2

平成〇〇年〇〇月〇〇日

競争参加資格等審査委員会  
委員長 〇〇 〇〇 殿

検査責任者

印

業務実施評価結果報告書（料金收受業務）

標記業務について業務実施評価を行った結果、別添のとおりとなりましたので報告します。

以 上

別添 「平成〇〇年度料金收受業務業務実施評価結果一覧表」





## 別表 1

## 【基本評価】

評価項目	細目	評価基準	配点
業務実施状況	適切な対応	現地調査による収受員の対応の適正等を評価	15
		お客様からの苦情等を評価 (お褒め[プラス評価]と苦情[マイナス評価]による評価)	15
		処理の正確性を評価	10
	定型的報告文書の作成提出	定型的報告文書の作成状況を評価	4
	料金所の美化状況	料金所周辺及び事務室の清掃状況について採点	8
安全管理	教育訓練の実施状況	研修実施時間により評価	8
	防犯訓練の実施状況	防犯訓練の実施状況により評価	8
	職員の事故防止	職員の事故防止に向けた取組状況及び事故の発生状況により評価	8
業務貢献度	内部監査の充実	内部監査の実施状況により評価	12
	自発的業務改善状況	受託者が提案又は独自に取り組んでいる業務改善状況について評価	8
	当社請求等に対する業務改善状況	当社の請求やお客様からの要望などをもとに取り組んだ業務改善状況について評価	4

## 【付加評価】

評価項目	評価基準	配点
事故、不誠実な行為等の発生状況	事故(職員の事故を除く)、不正行為、不誠実な行為の発生の有無について評価	-3
業務改善計画の適正	上記事象の発生を受けて作成する業務改善計画書の内容について評価	-2~2
情報伝達の迅速性	上記事象の発生時における情報伝達の迅速性について評価	-1~1
経済性	落札率又は実行計画額の事業計画額に対する比率により評価	0~5

別表 2

総合評点	評価結果
90点以上	A A A
80点以上90点未満	A A
60点以上80点未満	A
50点以上60点未満	B
50点未満	C