

評価基準票

受託候補者は、次に示す基準点をすべて満たす者とする。

- ・ 大項目1(基本事項)～5(情報セキュリティの確保・災害等緊急時の対応)までの得点がいずれも5割以上。
- ・ 得点の総計が500点満点のうち250点以上。

項番	評価項目		記載箇所	評価の視点	満点 500
1 基本事項					
(1)	適性・専門性		—	◆本業務を実施するための適性或専門性を有しているか(個人情報保護や品質管理における社内体制、ルール整備、認証取得、研修実施等)。	20
(2)	業務実績		—	◆令和元年度以降、他自治体の総合コールセンター業務の受託実績を豊富に有しているか。(都道府県における同等の業務を含む)	
				◆令和3年度以降、政令市・都道府県・国の専門コールセンター業務の受託実績を豊富に有しているか。	
(3)	提案概要		—	◆提案概要は、市民サービス向上や業務執行の効率化等に有効なものか。また、本市の総合コールセンターの将来のあるべき姿が具体的に示されているか。	
2 構築準備					
(1)	業務管理	スケジュール	仕様書 5(1)	◆開設に向けたスケジュールが具体的に示されているか。また、総合コールセンターの開設を円滑・確実に行うために有効なものか。	145
		業務管理方法、役割分担等		◆課題管理方法、実施体制等が具体的に示されているか。また、総合コールセンターの開設を円滑・確実に行うために有効なものか。 ◆本市との役割分担が具体的に示されており、本市の業務負担が少ないか。また、本市の業務負担の軽減に繋がる具体的な提案がなされているか。	
		プロジェクトリーダー		◆プロジェクトリーダーは、本業務と類似業務の経験を豊富に有しているか。 ◆プロジェクトリーダーは、全体統括を行う者として、本業務全体を理解したうえで、提案内容について分かりやすい説明を行っているか。	
(2)	運用場所		仕様書 5(2)	◆運用場所について、仕様書の要件を満たしていることが具体的に示されているか。また、総合コールセンターの運用に有効なものか。	
(3)	運用体制	業務従事者の体制と役割	仕様書 5(3)	◆業務従事者の体制と役割が具体的に示されているか。また、総合コールセンターの運用に有効なものか。	
		席数計画や業務従事者の配置計画		◆席数計画や業務従事者の配置計画が具体的に示されているか。また、それらの根拠が明確で、総合コールセンターの運用に有効なものか。	
		責任者・スーパーバイザー		◆責任者は、運用業務の全体統括責任者として、業務経験、知識、技能を十分に有しているか。 ◆スーパーバイザーは、現場を管理する者として、業務経験、知識、技能を十分に有しているか。 ※責任者及びスーパーバイザーが、国、自治体で同等の業務経験を有している場合は具体的に記載すること。	
		オペレーター	仕様書 5(3),(4)	◆オペレーターの人選や配置、地元雇用、研修に関する考え方が具体的に示されているか。また、総合コールセンターの運用に有効なものか。	
		業務従事者の定着率向上を図るための方策	仕様書 6(3)ア	◆業務従事者の定着率向上を図るための方策が具体的に示され、有効なものか。(社内体制、ルール整備、認証取得、研修実施等)	
(4)	通信設備等		仕様書 5(5)	◆サーバ構成(クラウド型を含む)、ハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク等が仕様書の要件を満たしていることが具体的に示されているか。また、総合コールセンターの運用を安定的に行うために有効なものか。	
(5)	コールセンターシステム	操作性や視認性等	仕様書 5(6)	◆コールセンターシステムは、業務従事者にとって、操作性や視認性等の面において優れているか。また、業務従事者の業務効率化に資する機能を豊富に有するなど、総合コールセンターの運用に有効なものか。	
		FAQや応対履歴等の管理・集計・分析等		◆FAQや応対記録等の管理・集計・分析等について、効果的な機能を有しているか。	
(6)	専用ホームページ	専用ホームページの果たす役割やあるべき姿	仕様書 5(8)	専用ホームページの果たす役割やあるべき姿が具体的に示されているか。また、市民サービス向上や業務執行の効率化等に有効なものか。	
		デザインイメージ・構成・スマートフォン対応		◆専用ホームページのデザインのイメージ等が具体的に示されているか。 ◆専用ホームページの役割に沿った基本的な機能や構成の方針が具体的に示されているか。 ◆専用ホームページは、利用者にとって情報を探しやすく、見やすく、分かりやすい構成となっているか。 ◆スマートフォンやタブレット型端末からでも見やすく、操作が簡便で使いやすいものとなっているか。	
		FAQへのたどり着きやすさ		◆FAQが分かりやすく分類され、キーワード検索で、適切な回答結果が素早く表示されるなど、利用者が知りたい情報に迅速かつ容易にたどり着けるようになっているか。	
(7)	広報業務等	バナー、案内チラシやポスターデザイン等	仕様書 5(12)	◆本市ホームページに掲載するバナー、配布用案内チラシやポスターのデザイン等の広報に対する考え方が具体的に示されているか。また、広報に効果的なものか。	
		認知度向上策等		◆総合コールセンターの認知度向上に資する取組等、総合コールセンターを効果的に運用するために取り組む事項について具体的かつ有効な提案がなされているか。	

3 運用業務					
(1)	電話等応対・ 応対内容の記録	業務フロー	仕様書 6(1),(2)	◆電話等応対や応対内容の記録に係る業務フロー、ポイントや課題、課題への対応策等が具体的に示されているか。また、問い合わせに対し迅速かつ的確に対応するために有効なものか。	125
		外国語対応	仕様書 6(1)	◆外国語対応の内容や方法が具体的に示されているか。また、総合コールセンターの運用に有効なものか。	
(2)	応対履歴等の 管理・集計・分析		仕様書 6(3)ウ	◆応対履歴等の管理・集計・分析の方法が具体的に示されているか。業務改善策の提案について目標が示されるなど、本市や総合コールセンターの運用に有効なものか。	
(3)	業務報告		仕様書 6(3)キ	◆業務報告について、実施方法、実施体制等が具体的に示されているか。また、総合コールセンターの運用に有効なものか。	
(4)	品質管理	サービスレベルの確保 や向上を図るための方 策	仕様書 6(4)ア	◆サービスレベルの確保や向上を図るための方策、及びサービスレベルを確保していない場合の業務改善方策等が具体的に示されているか。また、総合コールセンターの運用に有効なものか。 ◆サービスレベルについて、仕様書の要件を超える提案や独自の提案を行っているか。また、実現性が高く、総合コールセンターの運用に有効なものか。	
		業務従事者の品質の 確保や向上を図るため の方策	仕様書 6(4)イ	◆業務従事者の品質の確保や向上を図るための方策(オペレーターの応対品質や回答内容の検証、改善を含む)が具体的に示されているか。また、総合コールセンターの運用に有効なものか。	
		利用者満足度調査	仕様書 6(4)ウ	◆利用者満足度調査の実施方法や内容、調査結果の活用方法が具体的に示されているか。また、回答者にとって負担の少ない実施方法や、応対品質の向上に資する活用方法など、総合コールセンターの運用にとって有効な提案がなされているか。	
4 FAQ・AIチャットボットの整備・維持管理					
(1)	FAQ・AIチャット ボットの整備 (構築業務)	FAQ・AIチャットボット の果たす役割やあるべき姿	仕様書 5(7),(9)	◆FAQ・AIチャットボットの果たす役割やあるべき姿が具体的に示されているか。また、市民サービス向上や業務執行の効率化等に有効なものか。	100
		整備手法・ コンサルティング		◆FAQ・AIチャットボットの整備手法が具体的に示されているか。また、単に他自治体の情報を参考にするだけでなく、本市の特性や実情を踏まえたもので、サービスレベルを実現するために有効なものか。 ◆FAQ整備のコンサルティングについて、これまでの業務経験を活かし、具体的かつ有効な提案がなされているか。	
		役割分担		◆FAQの整備における本市との役割分担が具体的に示されており、本市の業務負担が少ないものか、また、本市の業務負担の軽減に繋がる具体的な提案がなされているか。	
(2)	FAQ・AIチャットボットの維持管理 (運用業務)		仕様書 5(7),6(3)イ	◆FAQ・AIチャットボットの維持管理手法が具体的に示されているか。また、FAQ・AIチャットボットの充実に有効なものか。 ◆FAQの維持管理における本市との役割分担が具体的に示されており、本市の業務負担が少ないものか。また、本市の業務負担の軽減に繋がる具体的な提案がなされているか。	
5 情報セキュリティの確保・災害等緊急時の対応					
(1)	情報セキュリティの 確保	情報セキュリティに関する方針や考え方	仕様書 7	◆情報セキュリティに関する十分な知識を有しており、本業務全般について、どのようなセキュリティ上のリスクが想定され、それに対してどのような対策を講じるのか、方針や考え方が示されているか。第三者機関による認証が得られているか。(例.ISMAP、ISMAP-LIU、ISO/IEC 27017等)	35
		運用場所等の対策	仕様書 5(2), 7	◆運用場所の情報セキュリティ対策が具体的に示されているか。また、総合コールセンターの運用に有効なものか。(※フロアのレイアウト概略図を添付すること。)	
		システム等の対策	仕様書 5(5)(6)(8), 6(3)エ オ, 7	◆システム・ネットワーク等の情報セキュリティ対策が具体的に示されているか。また、総合コールセンターの運用に有効なものか。	
		業務従事者に対する対策	仕様書 5(4), 7	◆業務従事者の情報セキュリティに関する意識を向上させる取組が具体的に示されているか。また、総合コールセンターの運用に有効なものか。	
(2)	災害等の緊急時の対応		仕様書 8	◆災害等の緊急事態が発生した場合の対応について、具体的かつ有効な提案がなされているか。	
6 追加提案					
(1)	追加提案		—	◆1～5のほか、本仕様書に記載がない事項で、市民サービスの向上や業務執行の効率化等に資する取組について具体的な提案がなされているか。(委託費内で実施可能なものとする)	25
7 費用見積の妥当性					
(1)	費用見積の妥当性		—	◆提案内容に対して見積金額は妥当か。 ※費用見積書により評価するため、提案書には記載不要。	50