

# 評 価 基 準

## 環境保全に係る情報調査・発信等業務委託（企画競争）

項目	番号	審査の観点	配点
基本姿勢	1-1	本業務の趣旨及び目的の理解度  ○ 本業務の趣旨及び目的を理解し、強い意欲があり、かつ基本的な取組み方針が提案されているか。  ○ 役割分担など具体的な実施体制が示されているか。	10
	1-2	プロジェクト体制・スケジュール  ○ 業務が確実に遂行できるプロジェクト体制、実現可能なスケジュールが示されており、提案者のノウハウ（研修期間の設定など）に基づく提案となっているか。  ○ リスク等も考慮した計画性のあるスケジュールを示しているか。	20
コールセンター設置場所	2-1	設置場所・建物要件  ○ 緊急事態発生時にも移動が容易で、津波浸水被害が予想されない場所への設置が提案されているか。  ○ 十分な耐震性、不正侵入等を防止する対策、及びコールセンター業務を円滑に運営できる環境が提案されているか。	10
	2-2	業務を実施する部屋  ○ 本コールセンター専用の部屋を確保し、施設管理等の必要な設備や備品（セキュリティを考慮した備品等）を確保した提案がされているか。  ○ 個人単位での入室・退室の記録ができる入退室管理装置の設置が提案されているか。  ○ 業務を監督する者の求めに応じて、本市職員が定期的に立入り、電話設備、各システム等の確認ができるようになっているか。	10
業務内容及び業務	3-1	具体的な応対業務フロー  ○ 市民等からの問合せに、ワンストップで一元的に回答していくフローや体制となっているか。  ○ 本市職員に転送する場合、迅速かつ的確に転送できる仕組みが提案されているか。  ○ 市民等が満足できる対応の向上に向けた取組みの提案となっているか。	20
	3-2	人員体制  ○ 現場内の管理体制（業務責任者・業務管理者等）が確立され、必要な要員を配置可能か。  ○ 人員体制を確保するための具体的な取組等が示されているか。  ○ 本業務の内容と同種業務に携わった実績のある担当者が配置されているか。	20
	3-3	サービス品質等  ○ 仕様書のサービス品質及び生産性（応答率、平均応答時間、平均履歴作成時間など）の数値及び内容は、十分なものか。  ○ 効果的なFAQ作成のノウハウが明確であり、FAQデータ運用について、最新のFAQに更新ができるよう効率的な運用サイクルを構築するなど、充実策や改訂方法の明確な提案がなされているか。  ○ 本業務に係る必要な知識をコールセンター職員に習得させる計画があるか。	20
	3-4	トラブル及びクレーム対応  ○ トラブルやミス等の予防策及び対応策が確立されているか。  ○ 受託者へのクレームの対応等に関する体制が確立されているか。	10
	3-5	災害・障害発生対応  ○ 災害又は障害が発生した場合にコールセンター業務を停止させない、またはコールセンター業務停止期間を最小限にするための具体的な提案がなされているか。  ○ 障害発生時の対応について具体的な提案がなされているか。	10
	3-6	情報漏洩防止  ○ 個人情報・法人情報・その他秘密情報の情報管理及び漏洩防止について提案がなされているか。  ○ 従事者に守秘義務を徹底させる方法が確立されているか。	10

電話及び情報処理設備（ネットワーク構成含む）	4-1	電話設備、各システム等を含めた全体構成、通信回線	<p>○ 電話設備、各システム、ネットワークを含めた全体構成を、本市コールセンターの要求内容を理解した上で、具体的かつ分かりやすく明確に提案されているか。</p> <p>○ 本市の電話交換機に影響がなく、コールセンターと本庁舎間の転送を確実に接続する構成、及び想定受電量に十分対応できる回線を確保しており、接続方法などが明確に提案されているか。</p>	10
	4-2	応対履歴システムの機能及び導入実績	<p>○ 画面イメージを用いて具体的な提案がされており、検索機能・統計レポート機能等を有した提案となっているか。</p> <p>○ 当該システムの導入実績を有しているか。</p> <p>○ 通話録音が可能であるか。また、電話番号と相手方の情報データを紐づけすることが出来、再度受電があった場合にモニターで相手方の情報が表示されるなど、効率的なシステムであるか。</p>	10
	4-3	セキュリティ対策	<p>○ ファイアウォールなどを活用した、各システムの不正アクセスやウイルス対策及び情報漏洩対策等について、有効な提案がなされているか。</p>	10
	4-4	FAQシステムの機能及び導入実績	<p>○ 画面イメージを用いて具体的な提案がされており、アクセス状況管理機能も有し、また、オペレーターが迅速かつ的確に回答するため、工夫を凝らしたシステムを提案しているか。</p> <p>○ その他、FAQシステムの導入実績があるか。</p>	10
実績	5	同種・類似業務の受注・実績	<p>○ 過去5年以内において、日本国内の官公庁又は地方自治体で、多くのコールセンター業務の受注又は実績を有しているか。</p> <p>○ 業務責任者及び現場責任者の経験・実績は十分か。</p>	10
経済性	6	見積金額	<p>○ 見積金額により評価する。</p> <p>○ 「全提案者中の最低見積金額」 ÷ 「提案者の見積金額」 × 10 (小数点以下第1位を四捨五入)</p>	10
合 計				200