

【粗大ごみ電話受付等業務委託】技術提案記載項目一覧表					
分類	No.	評価項目	技術提案記載項目	評価基準	内訳 配点
受付センターの運営体制	1-1	業務責任者の業務実績	業務責任者には、どのような業務実績を持った人材を配置するか提示すること。 また、業務責任者不在時等のバックアップ体制はどのようななされているかを提示すること。	・本業務において必要な業務実績を持った人材が業務責任者として配置されているか。 ・業務責任者が不在時のバックアップ体制は十分に講じられているか。	15
	1-2	受付体制	本業務の実施体制図と想定される電話応答率を提示すること。 また、障害者雇用、高齢者雇用など福祉への配慮がなされている場合は提示すること。	・業務フローや受付の人員配置が適切に検討されており、十分な受付体制がなされているか。 ・障害者雇用や高齢者雇用など企業として福祉への配慮がなされているか。	15
	1-3	セキュリティ体制	受付センターを設置する施設、従事者において個人情報漏洩防止のためにどのようなセキュリティを講じるか提示すること。	・業務環境において適切に個人情報漏洩の対策がなされているか	15
	1-4	実績	令和２年４月以降に受注し、３年以上稼働している粗大ごみ電話受付等業務の中核都市（人口２０万人以上）以上の地方自治体（一部事務組合を含む）での過去の実績を提示すること。	・粗大ごみコールセンター受付業務についての過去に十分な受注実績があるか。	15
システム構築	2-1	システム概要	本システムの全体像やシステム構成（ハード、ソフト、データベース、システム機能等）を提示し、それぞれの構成要素及び関係について提示すること。	・システムの全体像や構成が可視化でき、システムの概要イメージ、各関係機関への情報共有方法などが理解できるような提案になっているか。	10
	2-2	システム構築	本システムの構築をどのように行っていくのか作業スケジュールと各作業工程で従事する技術者の役割と人数、職位、経験年数、同規模のシステム構築の実績、資格等を提示すること。 また、本市職員と連携して行うべき業務について、業務のプロセスと役割分担について提示すること。	・本システムを確実に構築できるスケジュール、体制が確保できているか。 ・要員の経験・実績、スキルレベルが妥当であるか。 ・本市との役割分担が明確であり、負担割合が適切であるか。	10
	2-3	セキュリティ管理	データ取扱に対する考え方や取組はどうか。 また、セキュリティ確保の基本的な考え方、脅威と対策方法（社員教育、セキュリティ機能面など）を体系的に提示すること。	・個人情報の取り扱いにあたり必要なセキュリティ対策を講じているか	10
	2-4	保守体制	本市の運用保守仕様にに基づき、サービス提供する保守業務の範囲、内容、本市職員との役割分担を具体的に提示すること。 また、保守業務を実施する上での体制・要員を提示すること。	・本市との役割分担を正しく理解できており、保守業務の範囲・内容が適切か。 ・保守・システムの安定稼働を担保できる体制、要員が確保できているか。	10
	2-5	障害対応	重度・軽度のシステム障害が発生した時の対応策について具体的に提示すること。 常駐する事業所の場所を提示し、緊急の障害等が発生した場合、本市役所に何分以内に到着できるか提示すること。 また、同程度規模のシステムにおいて、システム障害（障害の程度は問わない）が生じた際に行った事例を障害状況も含めて提示すること。	・システム障害が発生した際に市民サービスへの影響をいかに低く抑えることができるか。 ・システム障害が発生した場合に即座に対応できる体制がとられているか	10
	2-6	データ移行	従前システムからのデータ移行する際の方法、システムの停止期間、考えられるリスク、それらに対する対策を提示すること。また、契約期間終了の際、新しい事業者に対してデータを次システムに引き継ぐための方針、具体的な作業について提示すること。	・データ移行が確実に行われる実施方法になっているか。 ・リスク等も考慮し、十分な対策がとられているか。	5
	2-7	チャット受付	チャットボットを利用した粗大ごみの受付方法について、具体的な操作画面のイメージ等を用いて提示すること。	チャット受付がユーザーにとってわかりやすく、簡潔なものであるか	5
	2-8	キャッシュレス決済	粗大ごみ処理手数料をキャッシュレス決済する方法について、具体的な操作画面のイメージ図等を用いて提示すること。 また、連携予定のキャッシュレス決済代行業者の優位点も提示すること。	・キャッシュレス決済がユーザーにとってわかりやすいものか、 ・連携するキャッシュレス決済業者によるユーザー、本市へのメリットはあるか。	5
	2-9	実績	令和２年４月以降に受注し、３年以上稼働している粗大ごみ受付システム構築・運営業務の、中核都市（人口２０万人以上）以上の地方自治体（一部事務組合を含む）での過去の実績を提示すること。	粗大ごみ受付システムの構築・運用について、過去に十分な受注実績があるか。	15
技術提案評価点				140	140
価格評価点				70	70
総合				210	210