

【 評価項目及び配点表 】



大項目	評価項目	具体的な内容	配点	仕様書の関連記載箇所
1. 今回の委託業務に対する提案				
①背景と目的に対する理解	本調達の背景、目的及びその有効性に対する理解	自治体がおかれた現状や横須賀市の課題を考慮し、本調達の背景、目的及びその有効性について記載され、仕様書及び委託内容の記載と整合していること。	約15%	全体
②自治体DX推進に対する理解	自治体DX推進を意識した提案	自治体DX推進を理解し、以下の観点が盛り込まれていること。 ・ 現行の運営業務改善の観点 ・ デジタル技術とデータ活用の観点 ・ 市民サービス向上と職員の業務生産性向上の観点		全体
③自治体総合コールセンターのあるべき姿の提案	今後の自治体の変化を見据え、総合コールセンターのあるべき姿を描いた提案	・ 今後の自治体の将来を見据えた有効な提案であるか ・ 従来型のサービスにとらわれない実効性のある提案であるか		全体
2. 基本要件全般				
①事業者の公的資格や導入実績	事業者の公的資格、導入実績、自治体コールセンターの運営経験等	・ 国際標準化機構（ISO）に参加している認定機関により認定された審査登録機関によるISO/IEC 27001 認証を取得していること。 ・ 自治体総合コールセンターの導入実績があり、そのサービスを取り扱える事業者であること。導入実績がない場合、自治体総合コールセンターの構築がサービスとして提供できると見込まれること。	約20%	
②サービス品質要件	サービス品質要件への対応（サービス指標値の達成）	・ サービス品質要件を担保するための運営体制の構築と具体的な提案と具体的なプロセスが記載されていること。		9 サービス品質要件
③運営施設・設置要件	運営施設・設置要件への対応	運営施設について仕様書に記載された要件と整合していること。 ・ 運営場所と建物要件を満たしていること。 ・ 業務環境の要件を満たし、詳細について具体的に記載されていること。 ・ クラウドサービスを利用する場合、要件を満たし、提供事業者やサービス内容が具体的に記載されていること		10 運営施設・設備要件
④情報セキュリティ要件	情報セキュリティ要件への対応	・ セキュリティの要件を担保するための方針が記載されていること。 ・ 事業者側のセキュリティについてのポリシー及び本契約の履行に関するセキュリティ管理体制等が記載されていること。		11 情報セキュリティ要件
⑤電子情報機器要件	電子情報機器要件への対応	電子情報機器の要件を担保するための方針が記載されていること。 ・ 電話機器の要件を満たし、問題なく運営できること。 ・ 音声自動応答装置の要件を満たし、問題なく運営できること。 ・ オペレーター端末機器の要件を満たし、問題なく運営できること。 ・ 専用端末機器の要件を満たし、問題なく運営できること。		12 電子情報機器要件
3. 構築フェーズに対する提案				
①従事予定者のスキル要件とプロジェクト体制	従事予定者の公的資格、業務経験及び構築フェーズにおけるプロジェクト推進体制と役割	・ プロジェクト統括責任者及び従事者の資格や専門知識及び業務経験が仕様書の要件と整合していること。 ・ 本業務における体制と役割が示されていること。 ・ 本業務の一部を第三者に委託又は請け負わせる場合は、応札者と再委託先との役割が明確に記載されていること。	約17%	1. プロジェクト体制とスキル要件
②プロジェクト管理	プロジェクト管理に関する考え方	・ プロジェクト管理の要件を担保するための方針が記載されていること。 ・ 委託者が正確に把握可能な報告方法が記載されていること。 ・ 現行受託者からの引継ぎや準備作業が記載されていること。		2. プロジェクト管理
③実行スケジュールの妥当性	作業スケジュールの具体性や実現性、リスク等を考慮したスケジュール	仕様書に記載された内容に基づき、事業者が想定するスケジュールが下記の要素を含めて記載されている。 ・ 主なマイルストーンが設定されていること。 ・ 具体的な工程と詳細スケジュールが記載されていること。 ・ スケジュール全体が無理がなくリスクを考慮されていること。		

④業務運営に向けた準備	コールセンターを適切に運営するための構築準備	<p>コールセンター運営にあたって必要な項目に対して運営方法、体制及びマニュアル作成等に対して記載されていること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 全体的な管理監督に関する記載がされていること。 ・ 定型業務に関する内容が具体的に記載されていること。 ・ 不測事象（障害、緊急事態等）に関する内容が具体的に記載されていること。 		
⑤応対要員等の確保と研修	応対要員等（オペレータ、スーパーバイザー他）の確保と研修と教育への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・ 応対要員等の確保（採用含む）について記載されていること。 ・ 応対要員等の研修計画と内容が記載されていること。 		4 応対要員の確保と研修教育
⑥導入する関連システム	コールセンター運営に必要な関連システムの構築と準備対応	<ul style="list-style-type: none"> ・ 応対管理システム要件に対する仕組みが導入可能であること。 ・ 職員録検索システム要件に対する仕組みが導入可能であること。 ・ 講座等のインターネット申込受付業務の運営に対して記載されていること。 		5 応対管理システムの構築 6 F A Qシステムの構築 7 職員録検索システムの構築
4. 運営フェーズに対する提案				
①従事予定者のスキル要件と運営体制	従事予定者の公的資格、業務経験及び運営フェーズにおける運営推進体制と役割	<ul style="list-style-type: none"> ・ 運営統括責任者及び従事者の資格や専門知識及び業務経験が仕様書の要件と整合していること。 ・ 本業務における体制と役割が示されていること。 ・ 本業務の一部を第三者に委託又は請け負わせる場合は、応札者と再委託先との役割が明確に記載されていること。 		1. 運営体制とスキル要件
②コールセンター運営業務要件	コールセンター業務運営にあたっての応対受付に関する日常業務への対応	<p>コールセンター運営にあたって仕様書記載の要件が実現できること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 応対要員等の配置に対する考え方 ・ 問合せの受付と回答及び関係所管への転送に対する考え方 ・ 意見・要望等の受付に対する考え方 ・ 応対内容の記録に対する考え方 ・ 講座・教室等の申込受付に対する考え方 ・ オペレータへの研修や指導に対する考え方 	約17%	3. コールセンター運営業務要件
③定期報告業務要件	定期報告業務に対する考え方	<p>市民サービス向上と職員の業務生産性向上を踏まえて、定期報告業務の要件が実現でき、提案内容が具体的に記載されていること。</p> <p>企画提案書の添付書類（月次報告書）に対して、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 報告書の内容が理解しやすいものであるか ・ 一次解決率向上のための改善と提案がなされている内容であるか 		4. 定期報告業務
④関連システム運用保守業務要件	コールセンター運営に必要な関連システム等のデータ更新及び運用保守業務への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・ F A Qシステムに関する運営の考え方が記載されていること。 ・ 職員録検索システムのデータ更新の運用が可能であること。 ・ I V Rの設定変更を想定し、柔軟な対応が可能であること。 ・ 関連システムの保守業務の要件が実現可能であること。 		5. システム等のデータ更新及び運用保守業務
5. 価格評価				
①提案金額	構築経費と運営経費の評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 予算内であること。 ・ 構築経費と運営経費のバランスが保たれているか。 	約20%	
6. 総合評価				
①提案全般	企画提案書の全体評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事業者の強みに魅力があり、当事業の目標を達成しそうな提案内容であるか。 ・ 市が要求した提案がなされているか。 ・ 要求した提案以外（自由提案）が有効なものであるか。 		全体
②プレゼンテーション全般	プレゼンテーション及びヒアリングに対する評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ プレゼン全体が理解しやすい内容であるか。 ・ 市の職員からの質問に対する説明と応対が真摯であるか。 ・ 市のパートナー事業者として熱意があり、事業目標を達成できそうか。 ・ 環境変化に柔軟な発想と提案が期待できる事業者であるか。 	約11%	全体
			0	