

落札者決定基準 別紙 提案評価表

評価種目	業務内容	配点	分類	審査内容	審査基準	必須項目
基本事項	基本姿勢	17	(ア)本業務にあたっての基本姿勢	<p>本業務を受託するにあたって提案者の基本姿勢について確認する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・仕様書の内容を踏まえた上での、本事業に取り組むにあたっての考え方、方針、提案等の概要及び、センター運営業務遂行に当たっての総合的な視点、姿勢 ・各業務における課題認識とその対応策やお客さま対応に対する考え方 ・「引継ぎスケジュール(予定)」における具体的かつ確実性のある従業員の募集から配置までの方策等 	<ul style="list-style-type: none"> ・仕様書の内容を十分に理解したうえで、本業務にあたっての考え方、方針が明確に示されている。(7点) ・各業務における課題認識とその対応に関して具体的な記載がある。(5点) ・引継ぎ方法、スケジュールにおける方策が明確に示されている。(5点) 	○
	取得認証	3	(イ)取得認証	<p>個人情報保護、環境方針、情報セキュリティ及びITサービスマネジメントシステム等、入札申込締切日時点において、本業務の遂行に関連する有効な国内で取得された認証の取得状況を確認する。</p> <p>なお、入札参加資格である一般財団法人日本情報経済社会推進協会が認定するプライバシーマーク制度及び情報セキュリティマネジメントシステムの国際規格(ISO/IEC27001)又は国内規格(JIS Q 27001)は除く。</p> <p>※1 取得認証名、取得年月、登録番号及び有効期限を明記すること。 ※2 記載する認証と本業務の遂行との関係性を明らかにすること。</p>	<p>本業務の遂行に関連する有効な国内取得認証1つにつき1点を加算する。(最大3点)</p> <p>※3つ以上の場合は3点とする。</p>	
	業務実績	20	(ウ)コールセンター業務実績	<p>次の条件を満たす実績を確認する。</p> <p>平成28年度以降、国、地方公共団体又は水道事業者が発注するコールセンター運営業務について、元請として通年で1年以上の契約履行実績を有すること。なお、1年あたりの受付件数が10万件以上であること。(受付見込件数でも可とする。)</p> <p>なお、複数の実績を有する場合は、稼働席数の多いものから順に最大4件まで示すこと。</p> <p>①契約相手名 ②契約期間 ③契約内容(稼働席数を記載すること)</p> <p>※1 会社が合併した場合や会社名が変更となった場合、過去の履歴も記載することとし、契約日の新しいものから順に記載すること。 ※2 同市で複数契約している場合は、1契約ごとに記載すること。</p>	<p>最大4件分まで 実績数1件につき3点 (最大12点)</p> <p>水道事業(受付実績)がある。(8点)</p>	
	コンプライアンス	5	(エ)社内コンプライアンス	<p>コンプライアンスにかかる社内制度・体制及び具体的取組について確認する。</p> <p>※ 社内の体制が機能していることが分かる資料を添付すること。 (例:委員会を設置している場合は、1年間の開催状況や議事内容がわかる資料)</p>	<p>①担当部署や相談窓口を設置するなどの組織体制を構築している。(1点) ②内部告発制度を設けている。(1点) ③自社以外の外部機関にも相談等できる仕組みがある。(1点) ④不祥事等の防止に向け、定期的に社員等へ法令等の遵守を周知している。(1点) ⑤委員会等を定期的に開催するなど組織体制が有効に機能していることが確認できる。(1点)</p>	○
小計		45				

落札者決定基準 別紙 提案評価表

評価項目	業務内容	配点	分類	審査内容	審査基準	必須項目	
業務運営	業務運営	6	(オ) 従事者配置数	仕様書に記載の業務実績を基に、確保する採用数及び配置数に対する積算内容及び根拠の確認する。 ・各業務量(入電・応答数、受付数)ごとに従事者(SV、LD、OP等)の配置人員の算出根拠(受付数、応答率、生産性、稼働率、応援体制等)を示すこと	各業務別(仕様書第4.1「業務委託」)の従事者(SV、LD、OP等)の配置数の根拠に応じた、配置人員等の算出根拠が示されている。(6点) ・示されていない(0点)		
		10	(カ) 管理層の経歴等	業務責任者について、同種業務での管理層としての業務実績を確認する。 (業務責任者の管理層としての経験年数について記載すること) マネージャー及び品質管理担当者についてはその任に就くすべてに対し、同種業務での業務実績を確認する。 (マネージャー及び品質管理担当者、スーパーバイザーの経験年数について記載すること)	業務責任者の管理層としての経験年数 ・経験年数5年以上(7点) ・経験年数4年以上(5点) ・経験年数3年以上(1点) ・経験年数3年未満(0点) マネージャー及び品質管理担当者についてはその任に就くすべてが同種業務に2年以上従事している。また、スーパーバイザーについては、1名以上が同種業務に2年以上従事している。(3点)		
		5	(キ) 急な欠員への対応策	多数の従事者が出勤困難になるなどして急遽欠員が生じた場合の具体的な対応方法について確認する。(応援体制の構築方法や、臨時従事者の具体的な雇用方法等について記載すること。)	急遽欠員が生じた場合の有効かつ具体的な対応方法が記載されている。(最大5点) 例)近隣他都市で同種の業務に従事している者による応援体制を構築することができる。 欠員が生じた業務に精通している社内スタッフによる応援体制を構築している。 臨時で従事者を雇用し、速やかに配置することができる。 その他、独自の対応策を有している。 評価点については、提案内容を以下のとおり0点～5点の6段階の評価点で判定する。 ・非常に優れている(5点) ・優れている(4点) ・標準的な水準である(3点) ・やや劣っている(2点) ・劣っている(1点) ・要求水準を満たしていない、又は提案が示されていない(0点)	○	
		10	(ク) 苦情への対応	苦情(トラブル、クレーム等)への初期対応、お客さまへの謝罪等についての対応内容を確認する。 ※マニュアル等を作成している場合は添付すること。	苦情(トラブル・クレーム等)発生時の初期対応、お客さまへの謝罪等についての対応策等について明記されている。(5点)	○	
					苦情(トラブル、クレーム等)にかかる組織体制及び連絡体制について確認する。	苦情(トラブル・クレーム等)発生時の対応体制及び連絡体制が明記されている。(5点)	○
	業務体制	業務運営 (繁忙時対応)	15	(ケ) 業務マニュアル等の周知及び遵守状況の確認方法等	本業務を履行するにあたり、各業務の従事者に対し、どのような方法で本業務マニュアル類に記載されている内容を周知するかを確認する。 また、従事者の理解度や業務履行時のマニュアル遵守状況をどのようにして確認するのについても記載すること。 ※マニュアルの周知方法、マニュアルに関する研修の実施時期、マニュアルの遵守状況等の確認方法等について記載すること。	①業務マニュアルの周知方法について ・業務受託開始時及び新規採用者に対して、内容を読ませるだけでなく、講義形式等、対面により説明することとしている。(1点) ・各業務の責任者が講師となり、マニュアルの説明を行うこととしている。(2点) ・ミス等が判明した従事者や従事者の経験年数に関わらず、全従業員に対して、年1回以上、マニュアル内容の徹底のため、対面により説明を行う機会を設けることとしている。(3点) ②従事者の理解度・業務履行時のマニュアル遵守状況の確認について ・業務マニュアルに沿って業務を履行しているか、業務責任者等が定期的に同行チェックを行うなどしてマニュアル遵守状況を確認し、適宜指導・是正を行うこととしている。(1点) ・業務マニュアルの習熟度を測るための試験等を随時実施し、適宜・指導は是正することとしている。(2点) ・業務履行時のマニュアル遵守状況を確認するため、抜き打ちチェックを行うこととしている。(3点) ・マニュアルの内容について、契約締結後、本業務開始までに理解度を測定する機会を設けている。(3点)	○
			14	(コ) 従事者のスキル向上の取組	お客さまに対する応対品質の向上に向けた取組として、不適切な対応発生時の対応策①、②について確認する。 ・応対に対し、苦情(トラブル、クレーム等)が発生した際の、①当該従事者への再教育等の再発防止策(研修実施の場合は、従事者に実施している研修の内容(実施予定時期、概要、講師予定者(内部講師もしくは外部講師のいずれについても明らかにすること。))を記載すること。))及び②再発防止策実施にあたっての要員配置等の対応策や考えなど具体的に提示すること。	次の①、②の内容が記載されていること。(14点) ①不適切な対応が発生した際の再発防止策が示されている。 ②再発防止策実施に係る要員配置等の具体的な対応策が示されている。	○
			15	(サ) 業務繁忙時の対応策	・電話対応については、入電件数が要員配置計画よりも大幅に超過した場合において、利用者に対するサービス品質を低下させない観点から、応答率の下限値の独自設定、要員配置の考え方など具体的な対応策を確認する。 ・FAX、インターネット、口座振替及びクレジットカード決済の各業務における受付数が、要員配置計画よりも大幅に超過した場合において、利用者に対するサービス品質を低下させないための対応策を確認する。	①電話対応における、予測入電数が超過した場合の対応策が明示されている。(5点) ②応答率の下限値が60%以上で設定されている。(5点) ③FAX、インターネット、口座振替及びクレジットカード決済の各業務について、対応策が記載されている。(5点)	○
			5	(シ) 災害等発生時の対応策	【事業継続計画(BCP)について】 災害時における、貴社内全体の事業継続計画(BCP)の策定状況を確認する。 【災害時における人員の確保について】 災害時などにおける連絡体制や、その際の従事者が多数欠勤する場合、お客さまセンターへの応援態勢、並びに、災害時の人員の確保体制について確認する。 【新型コロナウイルス感染症等の感染予防等の対策について】 予防措置、従業員の感染者・り患者等が発生した場合の対応を確認する。	次の①、②、③の内容が記載されていること。(5点) ①事業継続計画(BCP)の概要が明記されている。 ②災害時にも従事者を確保するための対策が明記されている。 ③感染症対策が示されている。	○
			5	(ス) 多言語対応	英語、中国語、韓国・朝鮮語以外の多言語(ベトナム語等)の対応について確認 (対応可能時間及び対応可能言語を明記すること)	多言語の対応策が明記されている ・ベトナム語とさらに2か国語以上(5点) ・ベトナム語とさらに1か国語(4点) ・ベトナム語1か国語(2点) ・ベトナム語以外の1か国語以上(1点) ・無し(0点)	
	情報保護に関する考え方	情報保護に関する考え方	12	(セ) 個人情報保護、漏えい防止策、情報セキュリティ確保	個人情報の漏えい・紛失事故の防止、情報セキュリティの確保及び漏えい・紛失時にかかる社内の体制及び具体的な対応方法(分類(ソ)に該当する研修を除く)について確認する。 ※1 マニュアル(改定履歴(年月日)含む)及び事務フロー等を作成している場合は添付すること。 ※2 社内の体制が機能していることがわかる資料を添付すること。(例:委員会を設置している場合は、1年間の開催状況や議事内容がわかる資料)	個人情報の漏えい等の防止策や事故発生時の対応に関するマニュアル等を作成している。(3点) 個人情報の漏えい等の事故発生時の対応策が具体的に示されている。(3点) 社内及び組織体制において個人情報の保護に関する専門部署の設置及び組織体制が適正に構築されている。(3点) 委員会等で漏えい事故等の情報が共有され、再発防止策等が協議されているなど、有効に機能していると認められる。(3点)	○
			8	(ソ) 個人情報保護にかかる研修	本業務に携わる社員・従事者に対して実施する個人情報保護に関する研修の実施計画について確認する。(予定している研修内容について、実施予定時期、概要、講師予定者(内部講師もしくは外部講師かを明らかにすること。)、対象者等を一覧表にしてわかるように提示すること。)	漏洩事故が発生した場合は、速やかに再発防止のための研修を実施することとしている。(2点) 漏えい事故が発生させた当事者に個別研修を実施することとしている。(2点) 研修の年間実施回数について該当するいずれか ・個人情報保護に関する研修を社員・従事者に対し、年2回以上実施することとしている。(4点) ・個人情報保護に関する研修を社員・従事者に対し、年1回実施することとしている。(2点)	○
			小計	105			

落札者決定基準 別紙 提案評価表

評価項目	業務内容	配点	分類	審査内容	審査基準	必須項目
管理指標	管理指標に関する考え方	10	(タ) 管理指標	サービスレベル管理(従業員スキルレベルの確保、業務知識研修、オペレーションミスの抑止策等)に対する姿勢や実現性を確認。 ・従業員のスキルレベル確保や研修等の方策(スキルレベルの考え方や基準、研修・評価方法)を示すこと ・サービスレベル管理について、社外の第三者機関による評価をうけている場合は、その内容を示すこと。	サービスレベルを有効なものにするための管理、方策等の全般が示されている。(4点) 従業員のスキルレベルの確保、研修等の方策(スキルレベル確保の考え方や基準、研修・評価方法)が具体的に示されている。(2点) 従業員のスキルレベルについて、社外の第三者機関等で評価を受けていることが示されている。(2点) オペレーションミスの抑止策について ①オペレーションミスの未然防止に関する取組が記載されている。(1点) ②オペレーションミス発生後のフォローアップ等について、記載されている。(1点)	○
		20	(チ) 受付品質の確保	・電話受付業務において、仕様書記載の応答率月平均85%以上を繁忙時の入電等の状況においても日別・時間あたり別でも確保するための具体的な方策について確認する。 ・FAX、インターネット受付、口座振替及びクレジットカード決済の各業務における受付を適正に処理する方策について確認する。	応答率月平均85%以上を確保するための具体的な方策について、入電状況(日別・時間あたり別)に応じた応答率を確保するための方策が示されている。(10点) FAX、インターネット受付、口座、クレジットカード決済の各業務における受付を適正に処理する方策について具体的な方策が示されている。(10点)	○
		10	(ツ) 経営品質	・お客さま満足度及び受付チャネルの認知度調査等の実施及び結果を分析し、さらなる向上を図るための取組内容を確認する。 ・従事者の離職率(新人OP離職率を含む)を低減させるための方策を確認する。	お客さま満足度調査及び受付チャネル認知度調査等の結果分析による取組内容について ①電話による対応時に、オペレータの応答や受付対応に関するお客さま満足度調査及び受付チャネルの認知度調査などの取り組みが記載されている。(3点) ②調査結果を分析し、お客さま満足度のさらなる向上策を提示する内容が示されている。(2点) 従事者の離職率低減の方策について ①従事者の離職率(新人OP離職率を含む)を低減させるための方策が、妥当な内容で記載されている。(3点) ②離職者から離職理由等を聞き取り、離職防止に向けた改善策を検討する仕組みが示されている。(2点)	○
小計		40				
時間外業務体制	時間外業務運営	10	(テ) 時間外運営体制	時間外対応業務の運営体制等が的確であるかを確認する。 (業務場所、各要員の配置人数、交代体制、業務体制等を示すこと)	業務場所、配置人数、交代体制、業務体制等が妥当な内容であり、適正な運営が確保できると判断できる内容が示されている。(10点)	○
小計		10				
合計		200				

審査項目		配点
基本事項	(ア) 本業務にあたっての基本姿勢	17
	(イ) 取得認証	3
	(ウ) コールセンター業務実績	20
	(エ) 社内コンプライアンス	5
	計	45
業務体制	(オ) 従事者配置数	6
	(カ) 管理層の経歴等	10
	(キ) 急な欠員への対応策	5
	(ク) 苦情への対応	10
	(ケ) 業務マニュアル等の周知及び遵守状況の確認方法等	15
	(コ) 従事者のスキル向上の取組	14
	(サ) 業務繁忙時の対応策	15
	(シ) 災害等発生時の対応策	5
	(ス) 多言語対応	5
	(セ) 個人情報保護、漏えい防止策、情報セキュリティ確保	12
	(ソ) 個人情報保護にかかる研修	8
	計	105
管理指標	(タ) 管理指標	10
	(チ) 受付品質の確保	20
	(ツ) 経営品質	10
計	40	
時間外	(テ) 時間外運営体制	10
合計		200