

## 札幌市コールセンター運營業務 落札者決定基準

### 1 本書の目的

本書は、「札幌市コールセンター運營業務」（以下「本業務」という。）にかかる総合評価一般競争入札における落札者を選定するための評価基準及びその他必要な事項について定めるものである。

### 2 落札者の決定方法

入札金額が予定価格の制限の範囲内である入札者のうち、入札金額を評価する「価格点」と企画内容を評価する「企画点」の総得点が最も高い者を落札者とする。

### 3 提出書類の審査

本市は、入札書・企画書の確認を行い、不備がある場合は失格とする。

### 4 企画審査の実施主体

本市が設置する審査委員会が、企画書及びプレゼンテーションの内容を審査・評価し、「企画点」を決定する。

### 5 点数算出方法

#### (1) 「価格点」の算出方法

価格点は、下記のとおり算出する。

価格点 =  $500 \times (1 - \text{入札金額} / \text{評価基準額})$

※評価基準額 = , , 円 (支払上限額月額) / 1.08

#### (2) 「企画点」の算出方法

##### ア 採点

審査委員会は、入札参加者の提案について「企画採点表」の各項目を以下表に基づき0点～5点の6段階で採点する。標準的な提案を3点とし、提案の内容により加点、減点を行う。

提 案 内 容	得 点
非常に優れた提案	5 点
優れた提案	4 点
標準的な提案	3 点
標準よりも劣る提案	1 点又は 2 点
提案内容が要求事項と著しくかけ離れた内容と判断される、もしくは、誤字・脱字が多く理解できない場合	0 点

イ 企画点の算出

採点×当該項目の配点／5点を当該項目の点数とし、その総和を企画点とする。

(算出例)

採点が4点、配点が20点の項目の場合、 $4 \times 20 / 5 = 16$ 点

(3) 企画点の減点

下記の場合には企画点からそれぞれ20点ずつ減点する。

ア 提案概要説明書が50ページを超過した場合（パンフレット等添付書類を除く）

イ 企画書の内容が、仕様書の全面コピーや「仕様書のとおり」に終始する等、必要な説明がなされていない場合

ウ プレゼンテーションの時間を5分以上超過した場合（ヒアリング時間を除く）

エ 災害や公共交通機関の事故等、止むを得ないと判断される合理的な事由が無く、プレゼンテーション開始予定時刻に10分以上遅れた場合

(4) 端数の処理

「価格点」「企画点」とともに、小数点以下1桁までを有効とし、小数点以下2桁目で四捨五入する。

(5) 最高得点獲得者が2以上ある場合（同点の場合）

「価格点」と「企画点」を総和した総得点と同じものが2以上ある場合、「企画点」が高いものを落札者とする。「企画点」が同じ場合は、「入札金額」が低い者を落札者とし、「企画点」及び「入札金額」がいずれも同じ場合は、別途日を定め、当該入札者がくじを引き、落札者を決定するものとする。

6 失格となる場合

以下(1)～(2)に該当する場合は、企画内容を問わず失格とし、以降の評価・採点を行わない。

(1) 企画書において、本市が求める事項に対する提案が全く記載されていない場合（空白で提出された場合）

(2) プレゼンテーション参加の意思表示を行った後において、本市担当者へ事前に連絡することなく、プレゼンテーションを欠席した場合。

7 低入札価格調査

本入札は、当該契約の 내용에 適合した履行を確保するため、「札幌市役務契約に係る低入札価格調査制度及び最低制限価格制度運用要領」に定める調査基準価格を設ける。

以下の事由により、落札者となるべき者の入札価格によっては、予定価格の制限の範囲内の価格をもって有効な入札を行った他の者のうち価格点と企画点の総得点が高い者を落札者とすることがある。

(1) その者により本業務に係る契約の 내용에 適合した履行がされないおそれがあると認めるとき。

(2) その者と契約を締結することが公正な取引の秩序を乱すことになるおそれがある著しく不相当であると認められるとき。

# 企画採点表

評価項目	記載事項	主な評価事項	
<b>1 基本事項</b>			<b>60</b>
ア 基本事項（実施方針）	提案者が「札幌市コールセンター運営業務」（以下「本業務」という。）に取り組む方針について、業務仕様書及び関連資料から本市の目的を踏まえたうえで記載すること。  方針：どのようなサービスの実現を目指すか、なぜそう考えるか等		<b>30</b>
(ア) 札幌市コールセンター運営業務	札幌市コールセンター運営業務に取り組む方針について記載すること。	実現目標やその理由が、本市の目的に沿っているか。 また、その内容が具体的であり、札幌市コールセンター運営業務として相応しい内容であること。	30
イ 基本事項（業務実績）	提案者における地方自治体に関する類似業務の業務実績について記載すること。		<b>30</b>
(ア) 札幌市コールセンター運営業務	自治体総合コールセンター開設・運営の業務実績について、自治体名、受託期間、年間対応件数、その業務における外国語対応の有無（有の場合はその言語）を記載すること。	地方自治体における総合コールセンター業務の受託実績（本社、支社等も含める）を有しているかどうか（個別業務（専門）コールセンターの受託実績は含まない）。また、当該業務における外国語対応経験を有しているかどうか。	30
<b>2 開設計画</b>			<b>290</b>
ウ 開設計画（施設・設備・要員計画）	仕様書に記載された条件の範囲内で提案者が本業務を実施する際の施設・設備、要員計画について記載すること。		<b>160</b>
(ア) 業務予定場所	業務予定場所の住所を記載すること。 また、本市と業務予定場所との距離を踏まえて、本市と密接かつ迅速に連絡調整を行うための方法（手段・頻度）について記載すること。	業務仕様書に記載した条件を満たし、かつ、本市との連絡調整を密接かつ迅速に実施可能と判断できる場所であるかどうか。	30
(イ) 業務区画内における人員、什器の配置	人員、什器の配置の考え方を記載すること。 また、この考え方に基づく、レイアウト図を添付すること。 なお、業務管理者の通常勤務場所が本予定場所と異なる場合は、その旨が分かるよう業務管理者の通常勤務場所住所等を合わせて記載すること。	業務仕様書の要件を満たし、各業務の実施において、業務運営上効果的で、従事要員の勤務環境として適切な内容であるかどうか。	20
(ウ) 業務区画内における機器配置	電話設備とネットワーク設備それぞれの機器構成とネットワーク図（論理レベル）を記載し札幌市の業務用件との関係性を示すこと。	業務仕様書の要件を満たし、業務の継続性の確保において必要十分な内容であると考えられるかどうか。	20
(エ) 耐震性・停電対策	上記（ア）の業務予定場所における業務の継続性を確保するための耐震対策、停電対策について具体的に記載すること。	業務仕様書の要件を満たし、業務の継続性の確保において対策が具体的であり、かつ必要十分な内容であると考えられるかどうか。	20
(オ) 入退室管理策	上記（イ）の業務区画内における入退室管理策について記載すること。	本市が保有する情報（個人情報含む）の紛失、漏えい、盗難等の情報セキュリティや個人情報事件・事故の発生防止に効果的であるかどうか。	20

# 企画採点表

評価項目	記載事項	主な評価事項	
(カ) 要員配置計画	<p>過去の本市の実績から、業務期間内における対応件数等の伸び率を想定し、業務仕様書に記載の配置要件（最低人員数等）を充足しつつ、繁忙期（時間帯）及び閑散期（時間帯）を考慮した、具体的な要員配置計画（時間別人数や兼務の有無など）について記載すること。</p> <p>また、その計画の算出根拠として、受託者におけるサービスレベルを満たす業務期間中の対応件数の予測値と配置予定の要員の想定処理能力（平均総対応時間とOP稼働率）の予測について記載すること。</p>	<p>要員配置計画の提案が、本市における過去の運用実績等を踏まえ、適切な配置（過剰でも無く、過少でも無い）と判断できる具体的な内容であるかどうか。</p> <p>また、その内容を踏まえた論理的な配置計画になっているかどうか。</p> <p>また、急な公共交通機関の停止など突発的な事象に対応できるかどうか。</p>	30
(キ) 席数の増加等に対する、施設・設備、要員における柔軟な対応	<p>本業務の想定を超える対応が必要になった場合において、業務の追加を行う場合における席数の増加等に対する人員の確保方法と、施設・設備面の拡張について、対応可能な時期及びその内容について記載すること。</p>	<p>対応が根拠等を元にした具体的な内容として記載され、可能であると判断できる内容であるかどうか。</p> <p>また、時期及び対応内容が有効なものであるかどうか。</p>	20
エ 開設計画（業務実施準備）	<p>運用開始に向けた業務実施準備期間中における全体計画について、契約後速やかに作業に着手することが可能となるレベルの計画をプロジェクト計画（案）として記載すること。</p>		130
(ア) 業務実施準備期間の全体プロジェクト計画	<p>運用開始に向けた業務実施準備期間中における全体計画について、契約後速やかに作業が開始可能となるレベルのプロジェクト計画（案）を記載すること。</p> <p>プロジェクト計画（案）には、プロジェクト全体の進め方とスケジュール、体制と役割分担、進捗管理と課題管理、品質管理、コミュニケーション計画について記載すること。</p>	<p>業務仕様書に記載の作業項目について、作業内容が具体化されているか、業務仕様書に提示された前提条件及び留意事項を踏まえ、作業項目間の関係性を考慮した妥当なスケジュールとなっているか。</p> <p>また、その内容に提案者のノウハウや特徴が盛り込まれ、確実な運用開始に寄与すると判断できるかどうか。</p>	30
(イ) 施設・設備等の整備	<p>(ア) で記載するプロジェクト計画（案）のうち、業務仕様書4(1)ア及びイに記載された「施設・設備等の整備」の作業プロセスについて、ウ開設計画に記載の業務場所、什器、機器等それぞれについて、具体的な機器や設備を洗い出し、作業内容及びスケジュールを記載すること。</p>	<p>業務仕様書に提示された前提条件及び留意事項を踏まえ、プロジェクト全体計画（案）に記載される他の作業プロセスとの関係性を考慮した具体的なスケジュールとなっているか。</p> <p>また、その内容に提案者のノウハウや特徴が盛り込まれ、効率的で確実な運用開始に寄与すると判断できるかどうか。</p>	20

# 企画採点表

評価項目	記載事項	主な評価事項	
(ウ) システムの構築	(ア) で記載するプロジェクト計画 (案) のうち、業務仕様書 4 (1) ウに記載された「システム関連設備の整備」の作業プロセスについて、具体的な機器や設備を洗い出し、作業内容及びスケジュールを記載すること。なお、データ移行に関する計画についても記載すること。	業務仕様書に提示された前提条件及び留意事項を踏まえ、プロジェクト全体計画 (案) に記載される他の作業プロセスとの関係性を考慮した具体的なスケジュールになっているか。 また、用意すべきものや作業内容が具体的に洗い出されており、データ移行も含めて確実な運用開始ができるかと判断できるかどうか。	20
(エ) 要員の確保及び基礎研修	(ア) で記載するプロジェクト計画 (案) のうち、業務仕様書 4 (2) に記載された「要員の確保及び基礎研修」について、業務従事要員を確保する方法 (採用開始時期や期間、採用方法や基準、基礎研修の内容等) について、日本語で対応する要員と外国語で対応する要員ごとに記載すること。	必要要員の確保にあたり、採用開始時期や期間、採用方法や基準が明確になっており実行可能と判断できるものであるかどうか。 目標時期等が具体的に考慮されているかどうか。 また、その内容に提案者のノウハウや特徴が盛り込まれ、効率的で確実な運用開始に寄与すると判断できるかどうか。	30
(オ) 教育訓練	(ア) で記載するプロジェクト計画 (案) のうち、業務仕様書 4 (3) に記載された「教育訓練」について、業務仕様書に記載の 4 つの作業プロセスごとに、対象者、実施事項と実施予定時期を具体的に記載すること。また、プロセスの完了基準を達成するための各作業プロセスにおける進捗 (成果) 測定及びそのための指標管理等の品質管理手法について具体的に記載すること。	業務仕様書に提示された前提条件及び留意事項を踏まえ、研修メニューやスケジュールが具体的に立案されているか。 また、完了基準を達成するための研修の進捗 (成果) を管理するための手法が具体的に考慮されているか。 内容に提案者のノウハウや特徴が盛り込まれ、確実な運用開始に寄与すると判断できるかどうか。	30
<b>3 業務運営</b>			<b>310</b>
オ 業務運営 (要員のスキル及びコミュニケーション)	本業務に取り組む際の提案者が考える要員のスキル及びコミュニケーションについて記載すること。 なお、スキルについては企画書様式に記載すること。		160
(ア) コールセンター従事要員のスキル (責任者)	仕様書に記載した従事要員のうち、責任者としての配置を予定する人員の役職、予定者名 (未定の場合は「未定」)、業務実績、保有資格 (検定や受賞歴等も含む)、雇用形態、会社名 (再委託先の場合のみ) 等について具体的に記載すること。	配置が予定されている要員について、スキルや実績、資格などが具体的に記載され、妥当であると判断できるか。 経験やスキルを備えた要員の配置予定が十分に具体化されており、運用開始時点から安定的な業務を行うことが可能であると判断できるかどうか。	30
(イ) コールセンター従事要員のスキル (SV)	仕様書に記載した従事要員のうち、SVを担当する予定人員の役職、予定者名 (未定の場合は「未定」)、業務実績、保有資格 (検定や受賞歴等も含む)、雇用形態、会社名 (再委託先の場合のみ) 等について具体的に記載すること。	配置が予定されている要員について、スキルや実績、資格などが具体的に記載され、妥当であると判断できるか。 経験やスキルを備えた要員の配置予定が十分に具体化されており、運用開始時点から安定的な業務を行うことが可能であると判断できるかどうか。	30

# 企画採点表

評価項目	記載事項	主な評価事項		
(ウ) コールセンター従事要員のスキル (LD、OP)	仕様書に記載した従事要員のうち、LD、OPを担当する予定人員の役職、予定者名（未定の場合は「未定」）、業務実績、保有資格（検定や受賞歴等も含む）、雇用形態、会社名（再委託先の場合のみ）等について具体的に記載すること。	配置が予定されている要員について、スキルや実績、資格などが具体的に記載され、妥当であると判断できるか。 経験やスキルを備えた要員の配置予定が十分に具体化されており、運用開始時点から安定的な業務を行うことが可能であると判断できるかどうか。	30	
(エ) コールセンター外国語対応従事要員のスキル (eOP、cnOP、krOP)	仕様書に記載した従事要員のうち、外国語対応を担当する予定人員（eOP、cnOP、krOP）の役職、予定者名（未定の場合は「未定」）、業務実績、保有資格（検定や受賞歴等も含む）、雇用形態、会社名（再委託先の場合のみ）等について具体的に記載すること。 また、3者通話を想定している場合はその旨を記載すること。	配置が予定されている要員について、スキルや実績、資格などが具体的に記載され、妥当であると判断できるか。 経験やスキルを備えた要員の配置予定が十分に具体化されており、運用開始時点から安定的な業務を行うことが可能であると判断できるかどうか。	30	
(オ) 継続的な雇用を確保するための取り組み	コールセンター業務の安定的な運用のため、要員を継続的・安定的に確保するための雇用面での取組について記載すること。	要員確保のための雇用確保や離職率を下げる取り組み等が具体的に記載されており継続的・安定的な雇用に寄与すると判断できるものであること。	20	
(カ) コミュニケーション	(ア) から (オ) までの要員間のコミュニケーションについて、方法及び頻度を具体的に記載すること。 (再委託を計画している場合や、責任者等が業務予定場所以外に常駐している場合は、どのように綿密なコミュニケーションを取るかについても合わせて記載すること。)	円滑な業務遂行するための方法及び頻度が具体的に記載されていること。 また、それが実現可能だと判断できるものであること。	20	
<b>カ 業務運営（現場管理）</b>	<b>本業務における現場管理方法等について記載すること。</b>			<b>60</b>
(ア) 要員管理	急な欠勤等が発生した場合の要員確保の方法について記載すること。	欠員が生じないような要員確保の方法が事前に計画されており、かつ具体的であること。	10	
(イ) 労働衛生管理	業務従事要員の労働衛生面における社内制度及びそれをサポートする管理体制や方法について記載すること。	社内制度や管理・サポート体制、方法の記載が具体的であり、法令や一般常識に照らし合わせて妥当な内容であること。	10	
(ウ) 情報共有	業務運営にあたり受託業者内で共有すべき情報について、どのような情報をどのような方法（機器・ツール等）を用いて行う想定か記載すること。	情報の性質に応じて、手段が想定されているか。 また、その内容が具体的であること。	10	

# 企画採点表

評価項目	記載事項	主な評価事項	
(エ) 情報管理	社内ルール及び仕様に記載されたセキュリティレベルを確保し事件や事故を防ぐための能動的かつ具体的な取り組みについて記載すること。	事件や事故の発生防止策が具体的で実効性があり、かつ予防の観点から考慮され、能動的なものであるか。 また、業務運営に支障をきたさない内容であるかどうか。	10
(オ) 電話回線混雑時の対応策	電話入電数が要員配置計画策定時の想定よりも大幅に超過し、電話回線が混雑している場合において、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について記載すること。	記載内容が具体的で、かつ、実現可能な内容と判断できるものであるか。 また、サービス品質の低下を最小限に抑えることが可能な内容であるかどうか。	20
<b>キ 業務運営（システム面）</b>	<b>本業務で使用予定のシステム</b>	<b>について記載すること。</b>	<b>30</b>
(ア) 対応履歴システム	主要画面の画面キャプチャなどを用い、入電から対応履歴の記録完了まで、また、オペレータ及び本市職員が過去の履歴を検索し表示するまでのシステムの振る舞いを記載すること。	記載内容が具体的で、かつ、本業務を円滑かつ適切に運営するためのシステムであると認められるかどうか。	10
(イ) FAQシステム	主要画面の画面キャプチャなどを用い、市民がFAQを検索しFAQを表示させるまでのシステムの振る舞いを記載すること。	記載内容が具体的で、かつ、本業務を円滑かつ適切に運営するためのシステムであると認められるかどうか。	10
(ウ) 受付システム	主要画面の画面キャプチャなどを用い、市民が受付画面を表示させるところから入力完了するまでのシステムの振る舞いを記載すること。	記載内容が具体的で、かつ、本業務を円滑かつ適切に運営するためのシステムであると認められるかどうか。	10
<b>ク 業務運営（緊急時対応）</b>	<b>本業務における緊急時の対応</b>	<b>について記載すること。</b>	<b>60</b>
(ア) 設備・機器障害発生時	電話設備や通信回線、IT機器等に障害が発生した場合の緊急時対応策について、迅速な復旧やその間の業務継続のための対応や事前準備についての考え方を具体的に記載すること。	原因の調査・分析、緊急対応、復旧までの一連の流れが示されているか。 また、障害の迅速な復旧や業務を継続するための方策が、事前準備も考慮した具体的かつ有効なものであるか。	20
(イ) セキュリティ事件、事故発生時	本業務の性質を踏まえ、想定される情報セキュリティ又は個人情報に係る事件・事故が発生した場合の対応策について、提案者が想定する対応方法を具体的に記載すること。	事件・事故の内容について、本業務の性質を踏まえたものになっているか。 また、想定や対応方法が具体的であるか。	20
(ウ) 大規模災害発生時	地震等の大規模災害時における業務継続管理について、提案者において想定される人的対応・設備対応の概要を記載すること。	大規模災害時における想定状況が十分に考慮された内容であり、提案者の考える必要最低限の業務継続目標とその方法が具体的に記載されているかどうか。 また、実施判断などにおいて、本市の業務担当部署との円滑な連絡が十分に考慮された内容であるかどうか。	20

# 企画採点表

評価項目	記載事項	主な評価事項	
4 品質管理			310
ケ 品質管理（短期的品質管理）	本業務における品質管理について、サービスレベルの評価内容を定量的・定性的に下回ったときの対応について提案者が有する経験やノウハウ等を元に提案すること。		70
(ア) 品質低下原因の調査分析策	原因の調査分析方法について提案者が有する経験やノウハウ等を元に記載すること。	調査分析方法が具体的な内容であり、原因把握のために有効な内容と判断できるかどうか。 また、コールセンター運営に支障をきたすことなく実行可能な内容であるかどうか。	40
(イ) 短期的な改善策（即時着手可能な方策等）	短期的な改善策として即時から1週間程度で着手可能な方策等について、席数の増以外の改善策について提案者が有する経験やノウハウ等を元に記載すること。	改善策が具体的で実行可能と判断できる内容かどうか。 また、改善が期待できることの根拠が示されているかどうか。	30
コ 品質管理（能動的品質管理）	本業務における品質管理について、継続的に品質を改善するために能動的に行う取組として、提案者が重要と考える品質管理の範囲及びその事項について、提案者が有する経験やノウハウ等を元に提案すること。		120
(ア) 品質管理を行うにあたっての対象範囲	本業務の活用依頼から履歴処理までの一連の作業について、効率的かつ市民視点での満足度を確保するために受託者が品質管理を行うにあたっての対象範囲（定義）について記載すること。	品質管理の範囲が具体的な内容となっており、品質向上に寄与すると判断できるかどうか。	30
(イ) 品質面で重要と考える事項	(ア) で記載する品質管理の対象範囲について、重要と考える事項及び理由をそれぞれ記載すること。 また、その中で、提案者が特に重要又は提案者のノウハウが生かせると考える事項及びその理由について記載すること。	対象範囲と理由の記載が具体的な内容となっており、札幌市コールセンター運営方針や業務運営の目的や目標を踏まえた内容となっているか。 また、その理由の記載が根拠に基づいているかどうか。	30
(ウ) 特に重要と考える品質を担保するための適切な管理指標	上記(イ) で受託者が特に重要と考える品質を担保するための管理指標としきい値を具体的に記載すること。	管理指標としきい値が具体的に設定され、かつ札幌市コールセンターの品質向上に寄与すると判断できるかどうか。	30
(エ) (ウ) の指標を用いた品質改善プロセス（しきい値を下回ったときの対応を含む）	(ウ) の指標としきい値を用いてどのように測定しどのような流れで対応を行うのかについて記載すること。	測定方法や対応の流れが具体的に記載され、かつ札幌市コールセンターの品質向上に寄与すると判断できるかどうか。	30

# 企画採点表

評価項目	記載事項	主な評価事項		
サ 品質管理（教育研修）	仕様書に示す教育研修事項について、提案者の考える実施目標（達成レベル目標）や想定される実施内容等について記載すること。 なお、本項目は、エ（エ）及び（オ）と異なり、運用開始後の継続教育を想定して記載すること。		120	
(ア)	ビジネスマナー・電話対応研修	ビジネスマナー・電話対応研修について、本業務の業務内容を踏まえ、実施目標（達成レベル目標）や想定される頻度及び実施内容について記載すること。	実施目標（達成レベル）が具体的かつ本業務の業務内容に必要なものであるかどうか。 また、想定される頻度及び実施内容が自治体や札幌市固有の内容を踏まえたものであり、かつ実施目標（達成レベル）の確保に有効なものであるかどうか。	20
(イ)	守秘義務・情報セキュリティ研修	守秘義務・情報セキュリティ研修について、本業務の業務内容を踏まえ、実施目標（達成レベル目標）や想定される頻度及び実施内容について記載すること。	実施目標（達成レベル）が具体的かつ本業務の業務内容に必要なものであるかどうか。 また、想定される頻度及び実施内容が自治体や札幌市固有の内容を踏まえたものであり、かつ実施目標（達成レベル）の確保に有効なものであるかどうか。	20
(ウ)	業務知識研修	業務知識研修について、本業務の業務内容を踏まえ、実施目標（達成レベル目標）や想定される頻度及び実施内容について記載すること。	実施目標（達成レベル）が具体的かつ本業務の業務内容に必要なものであるかどうか。 また、想定される頻度及び実施内容が自治体や札幌市固有の内容を踏まえたものであり、かつ実施目標（達成レベル）の確保に有効なものであるかどうか。	20
(エ)	ITリテラシに関する研修	ITリテラシに関する研修について、本業務の業務内容を踏まえ、実施目標（達成レベル目標）や想定される頻度及び実施内容について記載すること。	実施目標（達成レベル）が具体的かつ本業務の業務内容に必要なものであるかどうか。 また、想定される頻度及び実施内容が札幌市固有の内容を踏まえたものであり、実施目標（達成レベル）の確保に有効なものであるかどうか。	20
(オ)	達成レベル目標の把握方法	業務従事要員の教育研修における達成レベル目標の把握方法について記載すること。 なお、達成レベル目標については自社で定めるもののほか、外部機関等が実施する資格試験や検定に準ずる内容を指標とすることを可とする。	達成レベル目標の把握方法が具体的な内容であるか。 また日常の業務運営に支障を及ぼさない内容であるかどうか。	20
(カ)	達成レベル目標に満たなかった場合の方策（再教育等）	業務従事要員の再教育が必要となった場合にコールセンター運営並びにサービスレベルへの影響を最小限に留める方法について記載すること。	再教育実施中の要員の代替措置が考慮されている等、コールセンター運営に支障を及ぼさない内容であるかどうか。	20
5 その他			30	
シ その他		1～4の評価項目に含まれない、提案者が本業務を実施する際の特徴及びアピール点について、提案者が有する業務経験やノウハウ等を記載すること。	30	
(ア)	札幌市コールセンター運営業務の特徴	コールセンター開設・運営における提案者の特徴、アピール点について記載すること。	特徴やアピール点について、業務経験やノウハウに基づくことが理解できるとともに、当該業務にとって有効と考えられるかどうか。	30
合計			1000	