

【別紙2】

《 評価項目及び評価基準表 》

業務名：札幌市コールセンター運営業務

| 評価区分 | 評価項目 | 評価基準 | 配点 |
|------------------|---|--|-----|
| 1.基本事項 (20点) | 基本方針 | ○札幌市コールセンターの設置目的を理解し、本業務の遂行にあたっての方針や考え方が具体的に示されているか。 | 10 |
| | 業務実績 | ○本業務の遂行に資する、直近10年以内の自治体総合コールセンター業務または自治体総合コールセンターに類する業務の受託実績があるか。 | 10 |
| 2.業務体制 (100点) | 履行場所・設備 | ○本業務の実施に適した履行場所は確保されているか。 ○作業スペースは、円滑な業務運営に適した配置となっているか。 ○電話設備等の基本設備は、本業務の実施に十分な機能を満たしているか。 | 10 |
| | 業務システム | ○コール管理・FAQ及び申込受付の管理に必要なシステムは、本業務の実施に十分な機能を満たしているか。 | 10 |
| | 情報セキュリティ | ○履行場所は、十分なセキュリティ要件を満たしているか。 ○業務システムは、十分なセキュリティ対策が採られているか。 | 10 |
| | 人員配置 | ○マネージャー・SV・OP等の各従事者は、本業務の遂行に十分な配置が確保され、円滑な運営ができる体制が整えられているか。 ○一時的に想定以上の入電が発生しても、サービスレベルを維持できる体制や対応策が明確に示されているか。 | 20 |
| | | ○マネージャー・SV・OP等の各従事者は、本業務の遂行に十分な資格や経験を備えているか。 | 15 |
| | | ○安定して従事者を確保し、継続的な雇用が維持される仕組みが整えられているか。 ○労働関係法規に反しない、あるいは特定の従事者に過度に負荷がかかるなどのないよう労働衛生管理体制が整えられているか。 | 10 |
| | 連絡体制 | ○本業務における指揮命令系統、各従事者の役割、クレームやトラブルが発生した時の役割分担及び本市との連絡体制が明確になっているか。 ○OPの対応困難時のバックアップ体制や、FAQ等の情報更新時の共有体制が明確になっているか。 | 15 |
| | 業務開始準備 | ○円滑な業務開始に向けた準備作業のスケジュールが明確に示されているか。 | 5 |
| 外国語対応 | ○外国語(英・中・韓)による問合せに対し、円滑に対応できる体制が整えられているか。 | 5 | |
| 3.品質管理 (40点) | サービスレベル | ○本市が求める、またはそれ以上のサービスレベルが設定されているか。 ○応対品質の向上や業務の効率化など、サービスレベルを維持・向上させていくための取組は明確に示されているか。 | 20 |
| | 誤案内対策 | ○誤案内を発生させないための対策は十分に取られているか。 ○誤案内が発生した場合の対応、その後の再発防止策は明確に示されているか。 | 10 |
| | 教育研修 | ○業務履行開始時及び従事者採用時の新任研修、スキルアップや不正防止・情報セキュリティ等のための定期研修に関する計画は整備されているか、また内容は十分か。 | 10 |
| 4.危機管理 (20点) | 障害・災害等への対応 | ○ネットワーク障害や停電、災害などの非常事態について、想定されるリスクや事前の対策、発生時の対応手順が明確に示されているか。 ○障害・災害等が発生しても業務を継続できる体制が十分に整備されているか。 | 20 |
| 5.独自性 (10点) | 独自提案 | ○仕様書にない独自提案は、本業務にあたって有効かつ実現性のあるものとなっているか。 | 10 |
| 6.全体 (10点) | 全体評価 | ○全体を通して、自治体総合コールセンターの特徴を捉えた、質の高い事業の遂行が期待できる提案がなされているか。 | 10 |
| 合計点(委員1人あたり) | | | 200 |