

宮崎市コールセンター構築及び運營業務の包括外部委託に係る提案審査基準

1 審査方法

審査は、本基準の評価項目及び配点に従い、応募事業者の提案内容を評価し、得点の高い順に、契約交渉権に係る優先順位を決定する。

なお、見積金額が、宮崎市コールセンター構築及び運營業務の包括外部委託に係る公募型プロポーザル実施要領に示す範囲内でない場合は、評価の対象から外すものとする。

2 審査基準

項目	配点
1 基本方針(配点 10)	
(1) 自治体コールセンターの運営を理解しており、行財政運営や都市経営の視点が生かされている。	5
(2) 本市の施策や業務の実態を理解しており、目的や役割の中に反映されている。	5
2 構築及び準備並びに移行作業計画(配点 10)	
(1) コールセンター運営開始までの作業計画について、作業別スケジュール(システム構築、オペレーター等の人材育成、現事業者からの引継ぎ、試験運用や平行稼働等)及び実施方法、作業内容、作業要員等が明確に示されており、実現可能なスケジュール管理となっている。	5
(2) 作業にかかる進捗管理及び結果報告の方法	5
3 要員体制及び運営方法(配点 80)	
(1) システム構築業務の実施体制について、適正な人員配置となっており、業者内における役割分担が明確に示されている。	5
(2) コールセンターの運営開始に向けた準備体制について、適正な人員配置となっている。	5
(3) 業務を実施するにあたり、委託業者と本市との関係が明確に示されており、本市の要請により柔軟な対応が可能な体制となっている。	5
(4) スーパーバイザー及びオペレーターに必要なスキルが明確に示されている。	5
(5) オペレーター等のスキル向上のための教育、研修の内容、実施方法等、質の良い人材確保のための方策等が明確に示されている。	5
(6) 要員体制について、曜日別、時間帯別、月別等における配置要員及び人員数の算定に具体的な理由がある。	5
(7) 問合せ対応及び意見・要望等、作業依頼、折り返し対応依頼の受付、転送先等が不明な案件、その他不当な要求への対応策について、電話対応の台本(トークスクリプト)等が整理されている。	5
(8) ファクスや電子メールによる問合せの受付及び回答方法が適切である。	5
(9) 受付チャネルで最も利用頻度の高い電話による対応(高齢者や障がい者からの問合せ等)に配慮がなされている。	5
(10) FAQシステムを効果的に活用している。	5
(11) FAQにない問合せに対する対応方法が、具体的に示されており、適正な運営が期待される。	5
(12) 市の業務と明らかに異なる問合せに対して、対応するサービスレベルが明確にされており、問合せ先を案内するなどの対応が具体的に示されている。	5
(13) オペレーターの対応範囲が明確であり、担当課の業務負担が軽減され、ワンストップ化が図られる内容となっている。	5
(14) オペレーターが問合せに対応できない際に、コールセンター内でのフォロー体制が整備されている。	5
(15) 業務マニュアルは、コールセンターを運営する上で基本となるポイントが押さえられており、一連の業務を網羅した内容となっている。	5
(16) コールセンターを適正に運営し、一定の品質を保持又は向上させるために必要な業務報告及び定例報告会の内容となっている。	5

4 品質管理(配点 30)		
(1)	品質管理指標を保証するための対策が、指標ごとに示されており、その内容は実現可能な対応となっている。	10
(2)	本市が示す品質管理指標に比べて、厳しい指標を設定しており、その内容は実現可能な対応となっている。	10
(3)	品質管理指標の測定方法が明確で、評価が容易にできる。	5
(4)	利用者満足度の調査事項及び評価方法が示され、コールセンターを客観的に評価できる適正な内容となっている。	5
5 システム機器(配点 80)		
(1)	導入する機器や各システム(ACD、MIS、録音、対応履歴、FAQ)の構成、機能、性能、信頼性、拡張性等が充実している。	5
(2)	機器やシステムの更改時期や方法が明確に示されている。	5
(3)	本市のCMS(コンテンツ・マネジメント・システム)システムの更改時等に伴う対応が明確に示してある。	5
(4)	FAQ検索システムの仕様(内容)が明確に示されており、庁内LANを活用した構成により、職員との共有が図られている。	10
(5)	検索におけるカテゴリー分野が分かりやすく、操作性の高い内容となっている。	5
(6)	FAQが陳腐化しないように、システムにおいて管理が可能であり、コールセンター所管課や担当課との連携が図りやすい体制が整備されている。	5
(7)	対応履歴管理システムの仕様(内容)が明確に示されており、庁内LANを活用した構成により、職員との共有が図られている。	10
(8)	管理するデータの活用目的が明確に示され、検索の条件や分析内容が整理されている。	5
(9)	FAQ検索システムなど、他のシステムとの連携が考慮されており、事務の効率化による業務の運営が可能となっている。	5
(10)	ソフトフォンで使用するソフトの仕様(内容)又は、ソフトフォン使用時と同等のサービスが提供できる内容が明確に示されており、コールセンターを適正に運営するメニューが用意されている。	5
(11)	自動着信呼分配システム(ACD)の仕様(内容)が明確に示されており、コールセンターを適正に運営するメニューが用意されている。	10
(12)	対応状況管理システム(MIS)の仕様(内容)が明確に示されており、コールセンターの運営を適正に管理するメニューが用意されている。	5
(13)	通話録音システムの仕様(内容)が明確に示されており、庁内LANとの運用上の関係が構築されている。	5
6 セキュリティ対策(配点 20)		
(1)	オペレーターの守秘義務に関する取扱いや情報漏えい事故に備えた体制などが具体的に示されており、人的な対策が確保されている。	10
(2)	コールセンターで運用するシステム及び機器に講じる対策が具体的に示されており、セキュリティが担保されている。	5
(3)	コールセンターを設置する部屋に対しての入退室管理機能について示されており、セキュリティが担保されている。	5
7 危機管理体制(配点 20)		
(1)	大規模災害時における運営施設が被災した場合の対応及び復旧作業等について、明確に示されている。	10
(2)	システム障害が発生した場合の対応及び復旧作業等について、明確に示されている。	5
(3)	情報漏えい事故等が発生した場合の対応及びその他想定される危機事案の対応について、明確に示されている。	5
8 業務経験及び業務実績(配点 30)		
(1)	自治体コールセンターの構築に関する受託件数 実績数 1件=5点 2件=10点 3件以上=15点	15
(2)	自治体コールセンターの運営に関する受託件数 実績数 1件=5点 2件=10点 3件以上=15点	15

9 業務の改善及び拡張性(配点 20)	
(1) 仕様書に記載する事項以外で、提案者が本業務の運営を行うにあたり、より効率的、効果的、的確・適正な運営方法や運営体制等の提案がなされている。	10
(2) コスト削減等のため、仕様書に記載する事項についての改善提案がなされている。	5
(3) 受付業務の拡大や他業務との統合等の拡張性が期待できる。	5
10 見積内容(配点 100)	
(1) システムの構築に必要な費用(APソフトや開発費用)が網羅されており、適正な算定がなされている。	100
(2) システムの運営に必要な機器(ソフトを含む)の費用が示されており、適正な算定がなされている。	
(3) システムの保守に係る費用が適正に算定され、安価な設定により継続してランニングコストを抑えることができる。	
(4) システム運用の機器に係る保守費用は、有償・無償が区別され、対応時間等の保守内容も明確に示されており、適正な算定がなされている。	
(5) コールセンター運営費の算定は、準備費用(研修等)と運営費用が区分されており、明確な基準による人員配置により、適正な算定がなされている。	

3 採点の方法

- (1) 選定委員6人の審査点数の平均によるものとする。(400点満点)
- (2) 審査基準により審査する。なお、各審査項目は、次の6段階で判定する。
 - ① 5点 非常に優れている
 - ② 4点 優れている
 - ③ 3点 標準
 - ④ 2点 やや劣っている
 - ⑤ 1点 非常に劣っている
 - ⑥ 0点 評価の対象外
- (3) 見積内容の計算式について

提案上限額(216,938,888円:消費税抜き)以内であれば、最低条件を満たしているので標準となる60点を配点する＝基礎点①

$$\text{配点(40)} \times \left[1 - \frac{\text{見積金額}}{\text{契約予定上限額}} \right] = \text{加算点②}$$

基礎点① (配点60)	加算点② (配点40)	=	評価点数
----------------	----------------	---	------

※小数点については、小数点第2位を四捨五入する。

- (4) 提案業者1社の場合は、240点以上を合格とする。(得点率60%)