

雪に関する市民相談窓口コールセンター運営業務委託審査基準

審査項目		審査基準	配点
1 基本事項 (10点)	基本方針	○雪に関する市民相談窓口コールセンター運営業務の目的を十分に理解した業務履行の方針や考え方が具体的に提案されているか。	5
	業務実績	○直近5年間（令和3年4月1日～令和8年3月31日）で自治体コールセンター運営業務など本業務の遂行に資する受託実績があるか。	5
2 業務実施体制 (40点)	履行場所・設備	○本業務の履行に適した作業スペースが確保されており、円滑な業務運営に適した環境となっているか。 ○電話等の基本設備は、本業務を履行するにあたり、十分な回線数及び機能等を有したものとなっているか。	5
	情報セキュリティ	○業務の履行場所は、十分なセキュリティ要件を満たしているか。 ○本業務で使用するシステム等は、十分なセキュリティ対策が採られているか。	5
	人員配置	○本市の除排雪体制を理解できる人員配置としているか。 ○本市の地理や地形などの特性を理解できる人員配置としているか。 ○コールセンター管理者は、現場を監督する者として、業務経験、知識、技能等を十分に有した者を配置しているか。 ○責任者は、業務全体の統括責任者として、業務経験、知識、技能等を十分に有した者を配置しているか。 ○相談が集中する時期における応答率の低下を招かないよう、必要な人員配置や運営手法等が具体的に提案されているか。	20
	業務従事者の体制と役割	○業務従事者の体制や役割について、効率的かつ効果的に業務を行うための具体的かつ明確な提案となっているか。	5
	連絡体制等	○クレームやトラブルが発生した時の受注者内での連絡体制や対応方針が明確に提案されているか。	5
3 品質管理 (35点)	サービスレベル	○市民からの問合せに的確に対応できる取組が具体的に提案されているか。 ○相談が集中する時期においても高いサービスレベル（応答率、対応時間等）を確保できる体制や取組が具体的に提案されているか。	25
	教育研修	○コールセンター開設前の業務従事者の新任研修、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実施計画が具体的であり、十分な内容となっているか。	5
	FAQや対応履歴の管理・集計・分析等	○FAQをわかりやすく整備し、利用者へ迅速な対応ができる体制が整っているか。	5
4 危機管理 (15点)	障害・災害時の対応	○ネットワーク障害や停電、災害等の緊急事態について、想定されるリスクや有効な事前の対策等が提案されているか。 ○災害等の緊急事態が発生した場合であっても業務を速やかに継続させる取組・体制等について具体的に提案されているか。	10
	リスク分担	○仕様書等を満たした業務を遂行するにあたり、市との責任分担が具体的かつ明確に整理されているか。	5
合 計			100