

広島市コールセンター運営業務に係る受託候補者特定基準

評価項目			評価基準	配点
1 方針及び体制	1	基本方針	委託業務の趣旨・目的を十分に理解した上で企画提案されているか。	5
	2	管理体制	指揮命令及び責任体制が、具体的に示されているか。通常時だけでなく、苦情等、オペレーターの対応困難ケースが発生した場合のバックアップ体制や対応策について、適切な内容が具体的に記入されているか。	15
	3	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適切かつ具体的に示されているか。	10
2 業務運営	4	人材確保	従事要員の基準（経験、資格）は本業務の遂行に十分なものと認められるか。その確保策は具体的に実現可能なものであるか。契約期間中、365日年中無休でコールセンターの運営ができるよう考えられているか。	10
	5	要員管理	従事要員のシフト・勤怠管理の管理体制や方法について、法令や一般常識に照らし合わせて妥当な内容が示されているか。従事者の急な欠勤、災害等による交通機関の運休等があった場合の必要な要員の確保策が示されているか。	5
	6	情報セキュリティ、個人情報管理等の取組	プライバシーマーク及び情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）の取得状況はどうか。また、情報セキュリティに関して組織的な取組が十分実施されているか。研修は適切に予定されているか。	5
	7		業務に関する個人情報を適切に管理する方法や管理体制が十分確保されているか。また、従事要員に守秘義務を徹底する方法が具体的に示されているか。研修は適切に予定されているか。	5
3 品質管理	8	資質の確保	業務知識研修及び電話応対研修について、本業務内容を踏まえ、必要な研修内容、スケジュールが示されているか。	15
	9	誤案内発生時の対応	誤案内を発生させないための対策、発生した場合の対応及び再発防止策について、明確かつ具体的な内容が示されているか。	15
4 業務の履行能力	10	業務実績	平成28年4月1日以降における、国や地方公共団体、民間企業等からの同業種の受託実績及び具体的な実施内容が明記されているか。類似事例の実績が豊富でノウハウの蓄積があるか。	10
5 その他	11	基本仕様書にない提案事項	概算事業費の範囲内で、提案者の専門知識やノウハウ等を生かし、本業務の円滑な遂行や事業目的の達成、利用者へのサービス向上に効果的な提案がされているか。	5
合計				100