

相模原市コールセンター運営業務委託総合評価一般競争入札 落札決定基準 技術点評価表

評価項目		記載事項	主な評価事項	小項目	中項目	大項目
1 基本事項						80
(1) 実施方針		提案者が「相模原市コールセンター運営業務」（以下「本業務」という。）に取り組む目的（理由）や方針（どのようなサービスの実現を目指すかなど）について、記載すること。			30	
		自治体コールセンターとして本業務に取り組む目的や方針について記載すること。	目的（理由）や実現目標が抽象的ではなく具体的にあり、自治体コールセンターとして相応しい内容であること。	30		
(2) 業務実績・知識		提案者における類似業務の業務実績について、記載すること。			20	
		コールセンター開設・運営の業務実績について、自治体名(企業名)、受託内容、受託期間を記載すること。	地方自治体の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。	20		
(3) 特徴		提案者が本業務を実施する際の特徴、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などを記載すること。			30	
		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自治体の事例を挙げながら、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。 企業の社会的責任として、「障害者雇用」、「男女共同参画」、「SDGs」への取り組みを行っているかどうか。	30		
2 開設計画						245
(1) 施設・設備計画		提案者が本業務を実施する際の施設・設備について記載すること。			75	
	ア	業務予定場所	業務予定場所の区名及び字名を記載すること。 未定の場合は、仕様を満たすための具体的な方法を記載すること。	本市との連絡調整を密接かつ迅速に実施可能であるかどうか。	15	
	イ	人員及び機器配置	人員、機器、什器、ネットワークなど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。	各業務の実施において、運営を見据えた現実的な内容と判断でき、また、従事要員の勤務環境として適切な内容であるかどうか。	15	
	ウ	耐震性・停電対策	上記アの予定場所における耐震性、停電対策について記載すること。 コールセンター運営におけるBCPの有無も記載すること。	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。	15	
	エ	入退室管理	上記イの予定場所における入退室管理策について記載すること。3(5)イの未然防止の効果もわかるように記載すること。	本市が保有する情報(個人情報含む)の紛失、漏えい、盗難など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。	15	
	オ	拡張性の確保	業務の追加における人員増、ブース増などに対する施設・設備面での拡張性の確保方法について記載すること。	拡張性の確保方法が、根拠などを元にした具体的な内容として記載されており、可能であると判断できる内容であるかどうか。	15	
(2) 人員計画		本業務の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ための人員計画について記載すること。			60	
	ア	人員配置計画	「令和5年度、6年度実績(コールセンター)、代表電話交換業務実績」を参考に、提案者が本業務を実施する際の通常期と繁忙期における要員配置計画について記載すること。	人員配置計画提案が、本市における過去の運用実績を踏まえ、適切な配置(過剰でも無く、過少でも無い)と判断できる内容であるかどうか。	15	
	イ	要員確保計画	業務従事要員を確保する方法(採用計画など)について記載すること。	必要要員の確保にあたり、採用方法が一般常識と照らし合わせて適切な方法によると判断できるものであるかどうか。また、目標時期などが具体的に考慮されているかどうか。加えて、離職・欠員時の補完体制について考慮され、人員確保の取組方針が明確になっているかどうか。	15	
	ウ	雇用形態	本業務における従事要員の提案者における雇用形態について、仕様書に記載した役割(CM、SV、LD、NL、OP、)ごとに記載すること。	雇用形態が、一般的な企業の雇用形態と比べて著しくかけ離れたものでなく、本市が求める業務従事要員の役割上の業務責任を全うできるものであり、また、業務品質維持のために必要な従事要員の継続雇用が期待できる内容かどうか。	15	
	エ	地元雇用	本業務における従事要員のうち市内在住者が何割になる予定か記載すること。	本業務における従事要員は可能な限り市内在住者を雇用することで地域経済発展に資すること。従事要員数のうち、市内在住者の割合がどれくらい確保されているかどうか。	15	
(3) 業務実施準備		本業務の運用開始までの全体計画及び事前準備について、提案者が考える必要事項を漏れなく記載すること。なお、この際、本市と提案者の役割分担についてもあわせて記載すること。			110	
	ア	運用開始までの全体計画	運用開始までの全体計画について、必要項目と実施予定時期を具体的に記載すること。この際、本市と提案者の役割についてもあわせて記載すること。	運用開始までに必要な内容が網羅されているかどうか。本市と提案者の役割分担において、負担の平準化が考慮されているかどうか。また、提案内容が、事業者が有する経験やノウハウなどに基づいた実現可能性の高い内容と判断できるかどうか。加えて、業務を引き継ぐ際の並行稼働方策について計画されているか。	30	
	イ	設備機器	設備機器の利用開始までに必要と考えられる作業項目と実施予定時期について、具体的に記載すること。	運用開始までに必要な内容が網羅されているかどうか。本市と提案者の役割分担において、負担の平準化が考慮されているかどうか。また、提案内容が、事業者が有する経験やノウハウなどに基づいた実現可能性の高い内容と判断できるかどうか。	10	
	ウ	コールセンターシステム	運用開始までに必要と考えられる作業項目と実施予定時期について、具体的に記載すること。	運用開始までに必要な内容が網羅されているかどうか。本市と提案者の役割分担において、負担の平準化が考慮されているかどうか。また、提案内容が、事業者が有する経験やノウハウなどに基づいた実現可能性の高い内容と判断できるかどうか。	10	
	エ	AI機能	運用開始までに必要と考えられる作業項目と実施予定時期に加え、導入後の熟成と管理方策について具体的に記載すること。	運用開始までに必要な内容が網羅されているかどうか。本市と提案者の役割分担において、負担の平準化が考慮されているかどうか。また、提案内容が、事業者が有する経験やノウハウなどに基づいた実現可能性の高い内容と判断できるかどうか。	30	
	オ	要員への教育研修	運用開始までの間に実施する要員の教育研修計画について、対象者、実施事項と実施予定時期について具体的に記載すること。	運用開始までに必要な内容が網羅されているかどうか。本市と提案者の役割分担において、負担の平準化が考慮されているかどうか。また、提案内容が、事業者が有する経験やノウハウなどに基づいた実現可能性の高い内容と判断できるかどうか。 座学、ロールプレイング、実稼働まで体系化されているかどうか。	30	

相模原市コールセンター運営業務委託総合評価一般競争入札 落札決定基準 技術点評価表

評価項目		記載事項	主な評価事項	小項目	中項目	大項目
3 業務運営						285
(1) 業務の理解		本業務を行う上で、提案者の考えるCS（本市関係部署の場合は、ESと置き換える）について、「市民、企業などの顧客」と「本市関係部署などの職員」に分けてそれぞれ記載すること。			15	
		本業務に取り組むにあたり、提案者が考えるCS向上策について記載すること。	CSとESに対するそれぞれの考え方と相互の関係がわかりやすく記載されているかどうか。 また、提案内容が、事業者が有する経験やノウハウなどに基づいた実現可能性の高い内容と判断できるかどうか。		15	
(2) 組織体制		本業務に取り組む際の提案者の組織体制について記載すること。また、業務運営にあたり、提案者の考える従事要員のスキルについて、以下の項目毎に記載すること。			40	
	ア 組織体制	本業務に取り組む際の提案者の組織体制について具体的に記載すること。	本業務を実施する際の社内体制について、業務に直接関わる部門・部署に加え、コンプライアンス部門や情報セキュリティ・個人情報保護を担当する部門、インフラやIT担当部門等との連携や関与が理解できる内容であり、実効性があると判断できるかどうか。		10	
	イ 従事要員のスキル（CM、SV）	仕様書に記載した従事要員のうち、CM、SVを担当する予定人員のスキルについて具体的に記載すること。	スキルの定義が明確で理解可能な内容であり、仕様書に記載した役割に照らし合わせて不足が無いものであること。		10	
	ウ 従事要員のスキル（LD、NL）	仕様書に記載した従事要員のうち、LD、NLを担当する予定人員のスキルについて具体的に記載すること。	スキルの定義が明確で理解可能な内容であり、仕様書に記載した役割に照らし合わせて不足が無いものであること。		10	
	エ 従事要員のスキル（OP）	仕様書に記載した従事要員のうち、OPを担当する予定人員のスキルについて具体的に記載すること。	スキルの定義が明確で理解可能な内容であり、仕様書に記載した役割に照らし合わせて不足が無いものであること。		10	
(3) 現場管理		本業務における現場管理方法などについて記載すること。			60	
	ア 人員管理	業務従事要員のシフト・勤怠管理の管理体制や方法について記載すること。	管理体制や管理方法の記載が具体的に理解可能な内容であり、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	
	イ 情報共有	本業務の市を含む業務関係者が共有すべき情報について、その仕組み（方法、機器、ツール等）について記載すること。	情報共有の仕組み（方法、機器、ツール等）が具体的に記載されており、業務運営に効果的、かつ、情報管理面で問題が無いと判断できる内容かどうか。 情報共有のための入出力データ形式が汎用性があり、使いやすいものであるか。		10	
	ウ 情報管理	本業務で取り扱う情報の管理について、情報セキュリティの確保及び個人情報保護の観点から、事件や事故の発生を防止するために考えられる対策について具体的に記載すること。	事件や事故の発生防止策が具体的に各業務の実態に即して実効性があるものであるかどうか。また、業務運営に支障をきたす内容でないかどうか。		30	
	エ 想定外の状況における対応策	事前に想定した状況から大きくかけ離れた場合（例：入電数が要員配置計画策定時と比較し、大幅な超過状態が継続している場合や離職者が続き、要員の不足状態が継続している場合）の業務対応方法について、提案者において想定される内容を記載すること。	記載内容が具体的に、かつ、実現可能な内容と判断できるものであり、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。		10	
(4) 情報検索・情報収集・データ活用		情報検索・情報収集の目的、役割、視点、実施方法を記載すること。データ活用については、本市がコールセンター業務から得られるデータを活用することを踏まえた提案者の考えを記載すること。			60	
	ア 情報検索・情報収集の目的や役割の理解	自治体コールセンター業務の実施において必要となる情報検索・情報収集の目的や役割、視点について提案者が理解するところを記載すること。	提案者が考える情報検索・情報収集の目的や役割が、自治体コールセンター業務の運営方針に沿った内容になっているかどうか。		25	
	イ データ活用	応対履歴データや各種統計データの活用を考慮する場合、利活用しやすい入力方法や効果的なアウトプットの方法等について提案者の考えを記載すること。	履歴データを活用する際に最低必要になる項目と、付加価値を付けるために必要な項目の両方の提案があるかどうか。		25	
	ウ AI取組の情報収集	コールセンター業務におけるAI活用による自治体等での先進事例を調査報告するとともに、本市にとって有益と思われる取組については積極的に提案すること。	本市にとって将来にわたって必要な取り組みとして参考になる情報を提供できるという提案になっているか。また、本件契約に取り込めるか。		10	
(5) 緊急時対応		本業務における緊急時の対応について、本市との連絡体制も含め、それぞれ記載すること。			70	
	ア 設備・機器障害発生時	電話設備や通信回線、IT機器などに障害が発生した場合の緊急時対応策について、提案者において想定される業務継続管理方法を記載すること。	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、業務の停止を最小限に抑えることが可能と判断できる内容であるかどうか。また、本市の関係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	
	イ セキュリティ事件、事故発生時	情報セキュリティまた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、提案者において想定される業務継続管理方法を記載すること。	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、業務の停止や二次被害の発生などを最小限に抑えることが可能と判断できる内容であるかどうか。また、本市の関係部署との円滑な連絡が十分に考慮された内容で、対応窓口、責任分界点が明確化されているかどうか。		20	
	ウ 大規模災害発生時	地震など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、本市の関係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。		15	
	エ 大規模感染症発生時	コロナウイルスなど大規模感染症発生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。	大規模感染症発生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、本市の関係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。		15	
(6) 業務拡張性		本業務の施設・設備や要員などを有効活用する意味で、本市が実施する短期間のインバウンド業務やアウトバウンド業務などの新規対応を求める場合に、当該契約内で実現可能な業務と当該契約外で提案者考える業務とに分けて業務拡張への対応策について記載すること。			20	
	ア 短期集中型問い合わせ対応（インバウンド）	制度の新設や改正などに伴う市民などからの問い合わせに期間限定で対応する場合の対応策について記載すること。	対応策が具体的に実現可能な内容であり、コスト負担が最小限に抑えられる内容であるかどうか。		10	
	イ アウトバウンド業務	提案者が考える自治体コールセンターのアウトバウンド業務を具体的実現手段とともに記載すること。	対応策が具体的に実現可能な内容であり、効率的な内容であるかどうか。		10	
(7) 課題認識と対応		現在の本市コールセンターの抱える課題について、「令和5年度、6年度実績（別紙2）」のデータから読みとれる事項を提案者が考える対応策とともに記載すること。			20	
	AIによる業務効率化	現在の本市コールセンターの抱える課題とAIを活用した業務効率化などの解決策を記載すること。	従事するオペレーターの業務水準が向上し、SLAの向上に貢献する内容であるかどうか。		20	

相模原市コールセンター運営業務委託総合評価一般競争入札 落札決定基準 技術点評価表

評価項目		記載事項	主な評価事項	小項目	中項目	大項目
4 品質管理						140
(1) 全般		自治体コールセンター運営における品質管理について、提案者が最も重要と考える事項について記載するとともに、品質低下時の原因調査分析方法、改善策について、提案者が有する経験やノウハウなどを元に提案すること。		30		
ア	重要事項の理解	自治体コールセンター運営において提案者が重要と考える品質について記載すること。	品質の記載が具体的な内容となっており、自治体コールセンター運営方針や業務運営の目的や目標に矛盾しない内容であるかどうか。	20		
イ	人員のスキルレベルの把握	品質確保・維持するための業務従事要員のスキルレベルの把握方法について記載すること。	スキルレベルの把握方法が具体的に理解可能な内容であり、また、品質確保に有効な方法と判断できるかどうか。	10		
(2) SLA（サービスレベルアグリーメント）		本業務の仕様書別紙4「サービスレベル要求事項」に記載された項目について、目標達成のための手段と未達成時の改善策について記載すること。		70		
ア	放棄呼率	放棄呼を削減するために、提案者が考えていることを具体的に記載すること。	仕様書で定める要員配置内での具体的な削減策であるかどうか。	20		
イ	一次回答率	一次回答率を維持または、向上させるために提案者が考えていることを具体的に記載すること。	一次対応の範囲を理解した上で、具体的な提案がされているか。	20		
ウ	平均通話時間	平均通話時間を維持または、短縮させるために提案者が考えていることを具体的に記載すること。	仕様書で定める機器・システム等の範囲内での具体的な提案であるかどうか。	10		
エ	平均後処理時間	平均後処理時間を維持または、短縮させるために提案者が考えていることを具体的に記載すること。	仕様書で定める機器・システム等の範囲内での具体的な提案であるかどうか。	10		
オ	オペレーター定着率	オペレーターの定着率を維持または、向上させるために提案者が考えていることを具体的に記載すること。	定着率が重要であることの理解に加え、具体的な提案がされているかどうか。	10		
(3) 教育研修		本業務の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などについて記載すること。		40		
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）や想定される実施内容など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、想定される実施内容が実施目標（達成レベル）の確保に有効なものであるかどうか。	10		
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）や想定される実施内容など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、想定される実施内容が実施目標（達成レベル）の確保に有効なものであるかどうか。	10		
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、1) 提案者自らが実施する事項、2) 提案者と本市が協力して実施する事項、3) 本市に要望する事項について記載すること。	1)から3)の内容が具体的に理解できるものであり、提案者と本市との役割分担が適切な内容であるかどうか。	10		
エ	再教育に関する事項	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なら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。	10		
						750
1 基本事項		実施方針、業務実績、特徴・アピール点 等				80
2 開設計画		施設・設備、要員ほか開設にかかる事項				245
3 業務運営		業務の理解度（目的、役割、留意事項など）				285
4 品質管理		品質管理（SLA含む）の重要性、教育研修など				140
						750