

射水市マイナンバーカードコールセンター等業務委託プロポーザル審査基準

評価基準		評価事項	配点
1	基本方針	委託業務の趣旨及び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。 通常時だけではなく、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示されているか。	10
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
4	人材確保	従事要員は本業務の遂行に十分な経験を有する人員と認められ、その確保策は具体的か。 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、コールセンターの安定的な運営が実現可能なものか。	15
5	情報セキュリティ、個人情報管理、災害対策等の取組	情報セキュリティに関して組織的な取組みが実施されているか。従事要員への個人情報保護に関する研修は適切に予定されているか。災害発生時の業務継続計画（BCP）に言及されているか。	10
6	予約システム	予約システムについて、市民が利用しやすい効果的な方法が具体的に示されているか。本市側での予約状況、進捗状況等の把握及び管理が効率的かつ効果的に行えるようなシステムの機能等が提案されているか。	20
7	資質の確保 (マニュアル)	従事者の教育に使用するマニュアルは本市職員も使用することを十分認識し、分かりやすい内容で作成するための具体的な措置、手法、改訂方法等が説明されているか。	20
8	資質の確保 (応対品質)	市民に安心感を与える応対を徹底し、応対品質を維持、向上させるための管理及び評価方法について提案がされているか。 問合せの削減に資する情報提供方法や対応履歴の二次利用方法について、実現可能かつ効果的な内容や継続的に蓄積、活用できる仕組みが示されているか。	20
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。	20
10	業務実績	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
11	提案事項	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。	10
合計			150