

提案書評価基準項目

評価項目	提案書要求事項	評価基準	配点（計100点）	
1	業務理解・実施方針	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本業務の目的・背景をどのように理解しているかを明確に記載すること。</li> <li>・コールセンター業務と窓口操作支援業務の役割・位置づけを整理して記載すること。</li> <li>・想定される課題（例：問い合わせ増加、IT不慣れな利用者対応、窓口混雑等）を具体的に挙げ、課題認識を示すこと。</li> <li>・上記を踏まえ、業務全体の実施方針（優先順位、基本姿勢、運営上の考え方）を具体的に記載すること。</li> </ul>	本業務の目的・背景・課題を正しく理解し、発注者および利用者の立場に立った実施方針が示されているか	10
2	コールセンター運営方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・受付から回答、記録、完結までの対応フローを具体的に記載すること。</li> <li>・対応可能範囲と、発注者等へ引き継ぐ場合のエスカレーション基準（判断条件、連絡手段、時間帯等）を明確に記載すること。</li> <li>・問い合わせ内容の分類方法（種別、難易度、緊急度等）および分類に応じた対応方針を記載すること。</li> <li>・FAQ・ナレッジの蓄積・更新の方法（作成主体、更新頻度、共有方法）を具体的に記載すること。</li> <li>・繁忙時や想定外の問い合わせが発生した場合の対応（優先順位付け、折返し運用、代替支援等）を記載すること。</li> </ul>	問い合わせ対応が円滑かつ安定的に行われ、利用者満足度の確保が期待できる具体的な運営方法となっているか。	15
3	窓口操作支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口での操作支援をどのような手順・流れで実施するかを具体的に記載すること。</li> <li>・利用者（高齢者、IT操作に不慣れな方等）に対する配慮方法（説明の段階化、補助ツール、声かけ等）を具体的に記載すること。</li> <li>・窓口混雑時やトラブル発生時の対応（待ち列整理への配慮等）を記載すること。</li> </ul>	窓口業務の円滑な運営に配慮しつつ、利用者にとって分かりやすい操作支援が実施できる内容となっているか。	10
4	実施体制・人員配置	<ul style="list-style-type: none"> <li>・専任者の役割・責任範囲および必要スキル（経験、資格、対人対応等）を明確に記載すること。</li> <li>・専任者不在時（休暇・病欠等）における代替・バックアップ体制（代替要員の確保方法、引継ぎ手順、立上げ時間）を具体的に記載すること。</li> <li>・業務が特定の個人に依存しないための工夫（複線化、標準化、情報共有、マニュアル化等）を記載すること。</li> <li>・繁忙期・突発対応時の支援体制（追加要員、遠隔支援、応援手配の条件等）を記載すること。</li> </ul>	専任1名体制であっても、業務が継続的・安定的に実施できる体制が構築されているか。	15
5	教育・引継ぎ・マニュアル	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務開始時の教育・引継ぎ計画（期間、内容、実施方法、到達目標）を具体的に記載すること。</li> <li>・マニュアルおよびFAQ・ナレッジの整備・更新方法（作成・更新主体、更新頻度、レビュー方法）を記載すること。</li> <li>・応対品質を均一化するための取り組み（ロールプレイ、応対基準、チェックリスト等）を記載すること。</li> </ul>	業務品質を一定水準で維持するための教育、引継ぎ、標準化の取り組みが適切に示されているか。	7
6	品質管理・改善・報告	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務状況の把握方法（記録項目、集計方法、管理手段）を具体的に記載すること。</li> <li>・品質管理のための指標（例：対応件数、一次完結率、待ち時間、再入電、苦情等）および運用方法を記載すること。</li> <li>・報告方法（報告頻度、報告内容、報告様式の考え方）を具体的に記載すること。</li> <li>・課題抽出から改善提案、反映までの改善サイクル（PDCA等）を記載すること。</li> </ul>	業務状況を適切に把握し、品質向上や改善につながる仕組みが構築されているか。	7
7	個人情報保護・情報セキュリティ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報の取扱いルール（取得・閲覧・保管・廃棄・持ち出し禁止等）を具体的に記載すること。</li> <li>・情報へのアクセス制御（権限管理、端末管理、ログ管理、媒体管理等）の方法を記載すること。</li> <li>・事故発生時の対応（初動、報告ルート、再発防止、体制）を具体的に記載すること。</li> <li>・再委託の有無および再委託を行う場合の管理方法（契約・監督・教育等）を記載すること。</li> </ul>	個人情報等を適切に管理し、情報漏えい等のリスクを低減する体制が整っているか。	6
8	コスト	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本業務を実施するための見積金額の内訳（人件費、管理費、諸経費等）を可能な範囲で記載すること。</li> <li>・提案する価格が、業務内容・体制・品質水準に対してどのような考え方で算定されたものかを記載すること。</li> <li>・業務品質を確保するために必要なコストと、効率化・合理化により抑制しているコストの考え方を記載すること。</li> <li>・価格を抑えるために前提条件や制約（対応範囲の限定等）がある場合は、その内容を明確に記載すること。</li> </ul>	価格の妥当性評価を行い、最低提案価格との差異がどの程度あるか。	30