

必須確認項目		
1 初期構築		
(1) 施設・設備計画		
ア	業務予定場所	本業務の運営を行う場所について、所在地、アクセス等を記載すること。
イ	災害・停電対策	業務予定場所における耐震性、停電対策等について記載すること。
ウ	人員及び機器配置	業務スペースにおける人員、各種機器、備品などのレイアウト図を記載すること。
エ	セキュリティ対策	業務スペースにおける入退室管理方法や、情報漏えい防止のための物理的セキュリティ対策について記載すること。
(2) 通信機器及び各種システム		
ア	全体構成	通信機器やサーバー、システム、回線等の全体構成図を記載すること。
イ	電話機器等	対応に利用する電話機器や通話録音機器、オペレーター端末等について製品名や機種、機能、性能等を記載すること。
ウ	セキュリティ対策	技術的なシステム障害対策・情報セキュリティ対策について記載すること。
エ	保守・管理	各種機器やシステム等の保守・管理方法等について記載すること。
2 組織体制		
		本業務に従事する人員構成、職責、役割、雇用形態、業務経験、兼務状態について記載すること。
3 危機管理体制		
(1) 情報漏えい発生時		
		不正な外部アクセスや従事者の過失等によりセキュリティ対策及び個人情報保護に関する事故や障害が発生した場合の責任体制及び対応フローについて記載すること。
(2) システム障害等		
		コールセンターで運用する各種通信機器類、システム、通信回線等に障害や故障が生じ、受電ができない状況が発生した場合の対処方法や復旧方法等について記載すること。
(3) 災害・停電発生時		
		大規模災害等によりコールセンター運営施設が被災した場合を想定し、その被災状況に応じた対応方法や復旧方法等について記載すること。また、落雷・大雨等により停電が発生した場合の無停電電源装置等による耐用時間や対応方法について記載すること。
(4) 感染症対策		
		業務スペースにおける感染症対策や、大規模な集団感染が発生した場合の業務継続方針を記載すること。
(5) 緊急連絡体制		
		業務時間における災害、停電、システム障害等の緊急事態が発生した場合の広域連合への連絡体制について記載すること。

※必須確認項目については、提案書上で仕様書内容との整合性を事前に確認し、内容に疑義がある場合は、ヒアリングにて聞き取りを行います。

ヒアリング審査項目		配点	
1 基本事項		30	
(1) 基本方針	本業務の特性を分析し、本業務を行う上での基本的な方針や姿勢、心構え等を記載すること。	10	
(2) 業務実績	過去5年間に国の行政機関、自治体、民間企業等より委託を受けて運営を行ったコールセンターの業務実績（契約主体となっているものだけでなく、再委託やコンソーシアムにおける運用実績含む）について、本業務に類似するものから順に発注者名、業務内容、契約期間、席数等を記載すること。（最大10件）	10	
(3) 業務経験等	本業務の運営にあたり、提案者が他の同業者と比較した場合に優れている点や、業務経験、スキル、ノウハウ等を記載すること。	10	
2 業務運営		120	
(1) 運営体制			
ア	要員確保	質の高いオペレーターを確保するための方針、手段や採用基準について記載すること。	10
イ	要員配置	別紙「稼働実績」を参考に、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。また、交通機関の遅延や体調不良等の急な欠員時の対応方針についても記載すること。	10
ウ	定着率	オペレーター等のモチベーションの維持・向上、定着率向上のための取り組み等について記載すること。	10
(2) 電話対応			
ア	二次対応	受電したオペレーターで対応しきれない場合の二次対応によるフォロー体制を記載すること。	10
イ	誤案内・誤転送	誤案内や誤転送等を防止するための取り組み等について記載すること。	10
ウ	情報共有	広域連合からの情報提供や指摘事項など、本業務に従事する全オペレーターが共有すべき情報についての、周知・共有方法について記載すること。	10
(3) 対応記録等			
ア	管理方法	対応記録について、効率的な作成・管理方法を記載すること。	10
イ	専用端末	広域連合に設置する専用端末について、閲覧・検索画面や、対応記録のCSV出力、通話録音の再生等その他機能について記載すること。	10
(4) 報告			
ア	報告書	広域連合への月次・年次報告において、どのような入電分析や改善提案が考えられるか記載すること。	10
イ	意見・要望	入電者から意見・要望を寄せられた場合に、適切に聞き取りを行い、広域連合へ漏れなく報告するための取り組み等について記載すること。	10
(5) データ授受			
広域連合への報告書の提出や、広域連合から提供される各種資料のデータ授受手段について、効率的かつ安全性が高い手段を記載すること。		10	
(6) FAQ維持管理			
FAQについて、応対への実用性という見地から精査・改善提案を行うための効果的な管理方法を記載すること。		10	
3 品質管理		50	
(1) サービスレベル			
ア	応答率	適切な人員配置の中で、広域連合が提示する応答率90%を遵守するための取り組み等について記載すること。	10
イ	回答率	広域連合が指示する転送案件以外について、回答率を向上させるための取り組み等について記載すること。	10
(2) 教育研修			
ア	研修計画	定例的に実施する研修の内容、実施者とその所要時間等を記載すること。	10
イ	着台判定	新規採用したオペレーターの育成期間後、実務に従事する際の着台の判定方法について記載すること。	10
ウ	オペレーター評価および教育	モニタリングチェックシートを用いたオペレーター評価の実施方針および、評価を受けての教育方針について記載すること。	10
4 拡張性		10	
初期構築における想定する入電数の上限値を示し、広域連合が追加契約による超過対応が必要と判断した場合の人員や設備の拡張対応について、想定できる範囲内で記載すること。		10	
5 業務内容への新規提案		20	
仕様書の記載内容以外で、本業務の運営を行うにあたり、サービスの向上や業務の効率化、コストの削減など広域連合にとって効果や利点があると考えられる改善策や運用方法等の提案がある場合は、その内容、効果等について記載すること。			
合計		230	