

## 高知市コールセンター運営業務における公募型プロポーザル審査要領

高知市コールセンター運営業務の委託先を選考するにあたり、「高知市コールセンター運営業務プロポーザル選定委員会」（以下「選定委員会」という。）の審査に関する事項を次のとおり定める。

### 1 審査の対象となる事業者

審査は、次の各号をすべて満たす事業者を対象に行う。

- (1) 別に定める「高知市コールセンター運営業務における公募型プロポーザル募集要領」（以下「募集要領」という。）に規定する資格要件を満たす事業者
- (2) 募集要領に規定する期限内に、必要な書類のすべてを提出した事業者
- (3) 募集要領により、適正に書類を作成した事業者

### 2 審査の項目

総得点数は 200 点とし、審査項目と審査項目ごとの配点は次のとおりとする。

- |                            |        |
|----------------------------|--------|
| (1) 取組姿勢                   | (20 点) |
| (2) コールセンターの設置場所           | (10 点) |
| (3) 業務内容及び管理業務             | (65 点) |
| (4) 電話及び情報処理設備（ネットワーク構成含む） | (65 点) |
| (5) その他                    | (40 点) |

### 3 選定委員会

参加者から提出された企画提案書に基づき、プレゼンテーションを聴取する選定委員会を開催する。なお、企画提案者が 1 者であった場合もプレゼンテーションは行うこととする。

#### (1) 日時、場所

日時：令和 6 年 7 月初旬

場所：別途通知する。

#### (2) プレゼンテーション

- ① プレゼンテーションの時間は、1 者 25 分とし終了後、審査委員からの質疑を 10 分とする。
- ② 順番は別途通知する。
- ③ 資料の追加提出は認めない。
- ④ プロジェクターを利用する場合は、パソコン等を含め提案者で準備することとする。

### 4 審査の方法

- (1) 選定委員会は、提出された企画提案書と、企画提案者が行うプレゼンテーションにより、

事業者から提出された提案に対する審査を行う。

- (2) 選定委員会の評価は、別途定める審査基準に基づき審査を行う。
- (3) 選定委員会による審査を経て、総合得点が高い者から順位付けを行い、最低基準点（経費見積額の配点を除く合計得点が満点の 60%）以上の者で、総合得点が高い者から契約候補者及び次点者を選定する。
- (4) 審査の結果、最高点の者が同点で2者以上ある場合は、経費見積が廉価な者から順に順位付けを行う。
- (5) 経費見積も同額の場合は、くじにより選定する。

審査基準

審査項目		審査の視点	配点
(1) 取組姿勢	①本業務に関する基本的な提案, 及び取組み方針	<p>本コールセンターの目的・役割を十分に理解し, 強い意欲があり, かつ基本的な取組み方針が提案されているか。</p> <p>また, 役割分担など具体的な実施体制が示されているか。</p>	20
	②プロジェクト体制及びスケジュール	<p>確実なプロジェクト体制, 実現可能なスケジュールが示されており, 提案者のノウハウ (研修期間の設定など) に基づく提案となっているか。また, リスク等も考慮した計画性のあるスケジュールを示しているか。</p>	
(2) コールセンターの設置場所	①設置場所	<p>高知市内の場所であり, 本市本庁舎からもスムーズにアクセスでき, 緊急事態発生時にも移動が容易で, 津波浸水被害が予想されない場所への設置が提案されているか。</p>	10
	②建物環境	<p>十分な耐震性, 不正侵入等を防止する対策, 及びコールセンター業務を円滑に運営できる環境が提案されているか。また, 停電対応による自家発電装置やUPSの電源供給, 個人単位での入室・退室の記録ができる入退室管理装置の設置が提案されているか。また, 本コールセンター専用の部屋を確保し, 施設管理等の必要な設備や備品 (セキュリティを考慮した備品等) を確保した提案がされているか。並びに, 業務を実施する部屋については, 専用性・拡張性も考慮された提案がされているか。</p>	

審査基準

審査項目		審査の視点	配点
(3) 業務内容及び管理業務	①具体的な電話対応業務フロー	市民等からの問合せに，ワンストップで一元的に回答していくフローや体制，また，担当課に転送する場合でも，迅速かつ的確に転送できる仕組みが提案されているか。その他，市民等が満足できる対応の向上に向けた取組みの提案となっているか。	65
	②イベント等申込み受付業務	各種イベント申込みや予約受付など，本市と連携した取組みの提案となっているか。	
	③ヘルプデスク業務	職員等からの問い合わせに適切に対応できる体制が提案されているか。	
	④庁舎案内業務	本市における繁忙業務やイベントの開催状況に留意し，コールセンター業務との連携を含め，来庁者へのスムーズな案内，及び良質な市民接客サービスの提供が提案されているか。また，市民への能動的な案内手法等が提案されているか。	
	⑤市民等からの意見要望及びFAX並びにメールでの問合せに対するフロー	市民等からの意見・要望について，正確に聴取し，柔軟に対応できるフローや体制が提案されているか。また，FAX及びメールでの問合せに対応できるフローや体制が提案されているか。	
	⑥災害時等の緊急業務	災害時等の緊急業務の具体的な業務内容が示されており，緊急（情報）連絡体制についての提案がされているか。	
	⑦高知市内に本店（本社）又は委任関係がある支店・営業所等の有無	高知市内に本店（本社）又は委任関係がある支店・営業所等を有するもの。	
	⑧FAQの作成や改訂方法及びデータの充実策など，継続的な運用方法	効果的なFAQ作成のノウハウが明確であり，FAQデータの運用については，常に最新のFAQに更新ができるよう効率的な運用サイクルを構築するなど，FAQデータの充実策や改訂方法について明確な提案がされているか。	

審査基準

審査項目		審査の視点	配点
(3) 業務内容及び管理業務	⑨報告書及び定例会	市民等からの声を定期的・定量的に把握し、質の高いコールセンターを運営するための報告書が、適切かつ明確であり、定例会等を活用した応対データの分析等も実施する取組みが提案されているか。	65
	⑩各種業務の品質管理	各種業務・セキュリティ対策の品質の維持・向上に向けた取組みが提案されているか	
	⑪障害発生時等の緊急時対応	障害が発生した場合にコールセンター業務を停止させない、またはコールセンター業務停止期間を最小限にするための具体的な提案がされているか。また、障害発生時の対応について具体的な提案がされているか。	
	⑫個人情報保護の考え方	個人情報を扱う場合を考慮した情報管理、及びセキュリティについて提案がされているか。	
(4)電話及び情報処理設備（ネットワーク構成含む）	①電話設備、各システム、ネットワーク等を含めた全体構成	電話設備、各システム、ネットワークを含めた全体構成を、本市コールセンターの状況を理解した上で、具体的かつ分かりやすく明確に提案しているか。	65
	②コールセンターと本庁舎間との接続などの通信回線	本市の電話交換機に影響がなく、コールセンターと本庁舎間の転送を確実に接続する構成、及び想定受電量に十分対応できる回線を確保しており、接続方法などが明確に提案されているか。	
	③電話交換機	本市の電話交換機に影響がなく、想定受電量に十分に対応できる電話交換機を提案しているか。	
	④各システムのハードウェア	本業務用に新しい、スペックの高い製品を提案しているか。	
	⑤FAQシステムの機能及び導入実績	画面イメージを用いて具体的な提案がされており、アクセス状況管理機能も有し、また、オペレーターが迅速かつ的確に回答するために、工夫を凝らしたシステムを提案しているか。その他、FAQシステムの導入実績があり、公開用FAQシステムと連携したパッケージを活用したシステムの提案となっているか。	

審査基準

審査項目		審査の視点	配点
(4) 電話及び情報処理設備 (ネットワーク構成含む)	⑥ 応対履歴システムの機能及び導入実績	画面イメージを用いて具体的な提案がされており、検索機能・統計レポート機能等を有した提案となっているか。また、当該システムの導入実績を有しているか。	65
	⑦ メールシステムの機能	携帯電話からのメールを含め、フォームメールを利用するなど、大量の迷惑メールを防ぐ仕組みが提案されているか。	
	⑧ インターネット回線などのネットワーク	インターネット回線の構成等を適切に提案されている。	
	⑨ 不正アクセス・ウイルス対策などのセキュリティ対策	ファイアウォールなどを活用した、各システムの不正アクセスやウイルス対策、及び情報漏洩対策等について、有効な提案がされているか。	
	⑩ 各システムの障害時復旧対策	停電時などの緊急時における市民等からの問合せ等にも一時的対応が確保されており、各システムの障害時復旧に有効な対策が提案されているか。	
(5) その他	① 追加提案	仕様書に記載のない有効な追加提案がされているか。	30
	② 構築業務及び運営業務の実績	自治体における総合案内コールセンターの構築業務及び運営業務に契約実績があるか。	
	③ 独自のノウハウ等	独自のノウハウを活かした提案があるか。	
	④ 経費見積額	効率的かつ可能な範囲での提案がされているか。	10