

評価項目	実施要領/仕様書	評価内容	配点	
第一次 審査項目	業務実施方針	区の要求を正しく理解した実施方針となっているか		
		ア 区の要求を満たした実施方針となっている	10	
		イ 概ね区の要求を満たした実施方針となっている	7	
	受付センター 受付体制	仕様書 P6 5 業務内容 (5)受付体制	業務量の変動を随時分析し、仕様書に記載の想定月平均受電件数に対し目標応答率(80%以上)を確保できる体制がとれているか	
			ア 受電件数に対し目標応答率を確保する体制がとれている	15
			イ 概ね受電件数に対しての目標応答率を確保する体制がとれている	8
	受付センター 受付施設	仕様書 P8 6 受付施設 仕様書 P11~14 8 設備	①各種設備が仕様書に記載の区の要求に合致しているか	
			②耐震・防火・防水に優れた対策がとられているか	
			③情報の秘密保持のための対策がとられているか	
	受付センター 職員研修	仕様書 P7~8 オ 要員に求める業務及び能力	ア 十分な各種設備、防災対策、秘密保持対策がとられている	10
			イ 概ね十分な各種設備、防災対策、秘密保持対策がとられている	5
			ウ 設備、対策が不十分である	0
委託実績		業務を円滑に行えるような業務内容に関する研修及び、対応マナー、セキュリティ対策等の研修が予定されているか		
		ア 対応マナー、セキュリティ対策の研修が計画的に予定されている	10	
		イ 対応マナー、セキュリティ対策の研修が不十分である	5	
価格	実施要領 P1 (4)委託上限額	研修の予定がない	0	
		平成29年以降に、特別区(東京23区)または人口40万人以上の大規模自治体において受付コールセンターの運営や粗大システムの運用保守実績があるか		
		ア 特別区(東京23区)、人口50万人以上の自治体で運用保守実績がある	10	
	イ 人口45万人以上の自治体で運用保守実績がある	7		
	ウ 人口40万人以上の自治体で運用保守実績がある	3		
		価格		
		ア 実施要領に記載の委託上限額①、②の合算額の90%未満	15	
		イ 実施要領に記載の委託上限額①、②の合算額の90%以内	10	
		ウ 実施要領に記載の委託上限額①、②の合算額の95%以内	5	

評価項目	実施要領/仕様書	評価内容	配点		
第二次 審査項目	受付システム	仕様書 P8~10 7 システム (1)システム イ 受付システム	受付システム機能が仕様書に記載の区の要求に合致しているか ア 区の要求した機能に合致している イ 概ね区の要求した機能に合致している ウ 機能が不十分である	10 7 0	
		インターネット受付 システム	仕様書 P8~11 7 システム (1)システム ウ インターネット受付システム	インターネット受付システムが仕様書に記載の区の要求に合致し、区民が使いやすいものか ア 区の要求した機能に合致している イ 概ね区の要求した機能に合致している ウ 機能が不十分である	10 7 0
			LINE受付システム	仕様書 P3 5業務内容 (2)受付方法 エ LINE受付システム	LINE受付システムが仕様書に記載の区の要求に合致し、区民が使いやすいものか ア 区の要求した機能に合致している イ 概ね区の要求した機能に合致している ウ 機能が不十分である
	情報セキュリティ対策			仕様書 P9 (1) システム ア 基本事項(各システム共通) 仕様書 P16~17 14 セキュリティ・障害対策	システムとして新しいセキュリティ技術の動向に対応し、自治体に求められる 高度なセキュリティレベルを満たしており具体的な対策が記載されているか ア 区の求めるセキュリティレベルを満たしている イ 概ね区の求めるセキュリティレベルを満たしている ウ セキュリティレベルを満たしていない
		非常時の対応		仕様書 P17 15 非常事態対応	災害発生時や機器故障、回線異常等の非常事態に、影響を最小限に留める 対策や事業継続体制がとれているか ア 非常事態に影響を最小限に留める対策や体制がとれている イ 概ね非常事態に影響を最小限に留める対策や体制がとれている ウ 非常時の対策や体制が不十分である
			システム運用保守	仕様書 P14~15 10 保守	システム運用保守の内容が具体的かつ業務継続可能な提案か ア 提案内容が具体的で業務継続可能な体制がとれている イ 提案内容が具体的で業務継続可能な体制が概ねとれている ウ 提案内容が不十分で具体的な対策がとれていない

評価項目		実施要領/仕様書	評価内容	配点
第二次 審査項目	業務実施体制	/	提案した委託業務内容を実施できる人員が確保されているか 業務完了に至るまでの計画が明確に説明されているか	
			ア 提案内容を実施できる人員の確保ができています	10
			イ 概ね提案内容を実施できる人員の確保ができています	5
			ウ 人員が不十分である	0
	追加提案に 関する事項	/	仕様書にて要求した事項以外に、優れた追加機能提案があるか	
			ア 優れた追加機能の提案があり、区に有用な効果が見込まれる	10
			イ 優れた追加機能の提案がある	5
	ウ 追加機能の提案がない	0		
	提案内容の的確性	/	仕様を的確に踏まえ、明確かつ具体的に提案されているか また、事業を効果的・効率的に実施するための提案がされているか	
			ア 特筆すべき提案がある	10
			イ 仕様書に基づいた提案である	7
	ウ 概ね仕様書に基づいた提案である	3		
事業への理解・知識	/	事業内容及び目的に関する理解・知識が十分にあるか		
		ア 事業内容に理解・知識が十分にある	10	
		イ 事業内容を概ね理解している	7	
ウ 概ね理解しているが、不足している部分がある	3			
総計				170点満点