

なかのコンタクトセンター構築業務委託・なかのコンタクトセンター運営業務委託  
評価基準表

分類	評価項目	評価内容	評価基準	評価点	配点 (満点)	
					158	
① 応募者の技術力評価	同種業務の実績	住民基本台帳の人口が30万人以上（令和7年1月1日現在）の自治体において、令和3年度から令和7年度の間、コンタクトセンター業務（代表電話からの電話交換業務に加えて、問い合わせに対する一次応対や職員への引継ぎ及びメールやFAX等の電話以外のチャネルによる受付・案内を行う業務）について、1年間以上の受託実績を満たしているか。（労働者派遣は除く）	◆住民基本台帳の人口が30万人以上（令和7年1月1日現在）の一都六県（東京都、茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、神奈川県）の自治体において、受託実績を満たしている	3	3	
			◆住民基本台帳の人口が30万人以上（令和7年1月1日現在）の自治体において、受託実績を満たしている	0		
	企画提案等による評価	※別表のとおり 注1 企画提案書による評価点（書類審査及びヒアリング審査）のうち、書類審査の評価点合計が60点未満、ヒアリング審査の合計点が4点未満、書類審査（提案内容）の評価23項目のうち4項目以上が1点未満のいずれかの場合は、契約交渉の相手方としません。 注2 各項目の評価は、選定委員の評価点の平均点とします。（小数点第2位以下切捨）	0~155	155		
					8	
② 応募者の信頼性・社会性評価	営業（活動）拠点の所在地	中野区内における営業（活動）拠点の有無	◆中野区内にあり	2	2	
			◆中野区内になし	0		
	ISOマネジメントの取組み等	ISO9000シリーズ及びISO14000シリーズ（エコアクション21含）の認証	◆いずれも取得している	2	2	
			◆いずれかを取得している	1		
			◆いずれも取得していない	0		
	障害者の雇用状況	雇用期間1年以上のものを対象 ※法定雇用率2.5%換算 □法定義務のある企業（従業員40名以上）	◆法定義務のある企業	法定雇用率以上の雇用あり 雇用あり（法定雇用率未満）	2 1	2
			◆法定義務のない企業	雇用あり	2	
			◆雇用なし		0	
	高齢者（65歳以上）の雇用状況	雇用期間1年以上のものを対象	◆雇用あり		1	1
			◆雇用なし		0	
男女共同参画の状況	育児・介護休業制度の有無 ※就業規則への記載	◆あり		1	1	
		◆なし		0		
③ 価格評価	50 × (1 - 見積額 / 244,032,727 円 (予定価格)) ただし、価格評価点の上限は 17 点とする。			≦ 17		
評価合計 : ①「応募者の技術力評価点」 + ②「応募者の信頼性・社会性評価点」 + ③「提案価格評価点」					≦ 183	

なかのコンタクトセンター構築業務委託・なかのコンタクトセンター運営業務委託 評価基準表

種別	評価項目	評価項目詳細/◆評価の視点	配点		
書類審査	書類審査計		143		
	企画提案力	・業務理解度	◆視点の記述が業務内容に沿ったものになっているか	3	
		・資料調整力	◆内容、表現の正確性、分かり易さ	3	
		・説得力	◆資料に説得力はあるか	3	
	提案内容			6	
		・本業務についての基本的な考え方	①実施要領に示す区の理念や目的を踏まえた方針が示されているか	3	
			②業務を遂行する上で、課題認識がきちんと把握できているか	3	
		・業務体制			18
			①責任者の選任において、業務の専門性や経験だけでなく、従業員に対する指導や区との調整役としての能力の評価等が適切にされているか	5	
			②構築業務において、指揮・命令の責任体制の考え方が明確となり、準備から運用開始までのスケジュールが具体的かつ実施可能な内容で示されているか。	5	
			③運営業務において、指揮・命令の責任体制の考え方が明確となり、柔軟で安定した業務遂行が可能となっているか	5	
		④従事者の選任において、備えるべきスキル等が具体的かつ明確に示されており、従事者のスキルに応じた配置が適切にされているか	3		
		・管理体制			26
			①人員採用計画は、募集から採用までの手法や欠員が生じた場合の対応が具体的かつ実現可能な中身となっているか	3	
			②コンタクトセンターの導入を踏まえ、職員の育成に向けた準備や、運営中の対策が図られているか。	5	
			③区への報告や協議・調整が適切に行われるよう明確に示しているか	3	
	④作業遅延が生じたときの体制や遅延事項を取り戻す対策が具体的に示されているか		3		
	⑤災害時における連絡体制だけでなく、平時から受託事業者全体として、業務の履行を保证する体制が整っているか		3		
	⑥段階的に専門的な知識や経験が積めるような体制の整備や雇用が定着するような働きやすい環境は整えられているか。		3		
	⑦業務マニュアル及びFAQの管理及びデータ更新を最新に保つための方法が提案されているか		3		
	⑧電話応対やよくある質問の内容の充実等により区民満足度を向上させていくための提案がされているか	3			
	・安全対策			6	
		①コンプライアンスについて事業者としての考え方及び従事者への指導・育成について具体的に示されているか。	3		
	②要望・苦情に対する対応及びトラブルの再発防止について、事業者として考え方及び従事者への指導・育成について具体的に示されているか。	3			
	・その他の提案			18	
		①月次報告は、区の求める項目や内容が網羅されており、一見してわかる内容となるような工夫がされているか。	3		
②区民サービスに資する統計情報等の活用方法が具体的かつ実現可能な提案として示されているか。		5			
③なかのコンタクトセンター構築業務委託仕様書の別添2「構築イメージ図」に示す区の目指す姿の中でコンタクトセンターの役割が具体的かつ実現可能な提案として示されているか。		5			
④コミュニケーションスキルを向上させるための区職員向けの研修が具体的かつ実現可能な提案として示されているか。	5				
・チェックシート			10		
	①クラウドサービス利用 有りまたは99.9%以上と回答した項目1つにつき0.5点、無しまたは99.9%未満と回答した項目1つにつき0点。 ②AI利用 有りまたは可能と回答した項目1つにつき1点、無しまたは不可能と回答した項目1つにつき0点。	5			
・要件一覧			50		
	◎1点、○0.5点、△0.2点、×0点	50			
ヒアリング審査計			12		
ヒアリング審査	ヒアリング	・取り組み意欲	◆事業の参入にあたって、意欲を感じられるか	3	
		・業務説明	◆企画提案書の説明において的確かつ簡潔に行われているか	3	
		・業務内容の理解度	◆企画提案書の内容と回答内容との間に整合性はあるか。業務内容を理解し、回答が企画提案書を補完するものとなっているか。	3	
		・信頼性	◆応答が明快で迅速か。業務に対する責任感、誠実さが感じられる説明か。	3	
合 計			155		

配点の考え方

提案の評価	点数 (配点3点)	点数 (配点5点)
特に優れている	3	5
優れている	2	3
普通	1	1
不十分	0	0