

別紙 2

企画評価点の評価基準及び配点

評価項目			評価ポイント	配点
1	基本方針	①	企業主導型保育事業への理解はあるか。	10
		②	当該業務を外部委託する目的を十分理解しているか。	
		③	受託者が果たすべき役割を理解し、体制構築の提案がされているか。	
2	構築及び準備ならびに移行作業計画		本業務の実施スケジュールにシステム構築、運営に係るものを盛り込んだうえで無理のない計画となっているか。	10
3	要員体制及び運営方法	①	システム構築、運営に要する人員の体制は問題ないか。	5
		②	スーパーバイザー、オペレーターの必要スキルとして想定しているものは業務遂行に十分なものか。	5
		③	スーパーバイザー、オペレーターへの研修は業務改善、能力向上に役立つものとなっているか。	5
		④	通常対応以外の対応策を示すことができているか。	5
		⑤	利用者へのサービス向上が期待できる運営方法となっているか。	5
		⑥	課題が出てきた際の解決ができる体制を構築できているか。	5
		⑦	FAQ,マニュアルの作成にあたり、十分な提案ができているか。	10
4	品質管理		品質管理指標、目標値の設定は十分なものか。また、測定方法は正確で信頼できるものとなっているか。	10
5	システム機器	①	導入するシステム機器は別紙 1 企画提案書作成要領に示したものを全て含んでおり、オペレーターが使いやすいものとなっているか。また、統計を取る場合にも容易に取れるものとなっているか。	5
		②	業務委託終了後に通話履歴、統計データなどをテキスト・CSV など使いやすいデータ形式で残せるものとなっているか。	5
6	セキュリティ対策		相談対応業務にあたる人材およびシステムへのセキュリティ対策は十分なものか。	10
7	業務の改善及び拡張性		相談対応業務に対する改善提案、拡張性を示すことができているか。	10

合計 100 点