

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 事業者として、システム構築準備、運営に向けた準備に要する人員の体制、及び運営業務の要員体制は問題ないか。	5
		② スーパーバイザー及び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 スーパーバイザー及び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 オペレーターが対応出来ない場合の対応策を示すことができているか。	5
		⑤ 電話、メールの各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 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。	5
		⑦ 予期せぬことが発生した場合でも、迅速かつ適切に対応する体制が準備されているか。	5
		⑧ ミーティングやレポートにより協会と課題認識を共通にするとともに、課題の解決を率先して図ることにより業務の効率化・最適化ができる運営方法が提案できているか。	10
4	業務の改善及び拡張性	定常の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
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	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。	5
7	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

合計 100 点