

評価基準

評価の項目及び評価の要素				評価基準	
項目	評価区分	要求要件	要証明資料	区分	配点
受託実績	加点	<p>加点要素1 専任オペレーターが10席以上のインバウンド型のコールセンターの1年以上の運用の受託実績が記述されていること。</p> <p>別紙2「加点対象項目の評価方法」参照</p>	受託元、受託期間、業務概要及びオペレーター数を記載した資料	重要	40
基本事項	必須	<p>(1) 本業務の遂行に当たり、善良な管理者の注意義務をもって誠実に行うこと。</p> <p>(2) 本業務の遂行上知り得た一切の事項を、他に漏らしまたは他の目的に使用してはならないこと。</p> <p>(3) 年金制度に関して深い知識・経験を有する担当者を置き、必要な際に直ちに支援できる体制を整備できること。</p> <p>(4) 本業務に従事するオペレーター要員は、当庁職員と円滑なコミュニケーションを行う能力を有する者を配置できること。</p> <p>(5) 個人情報保護に係る措置等 受託者は、事業開始までに別添2「個人情報保護に係る措置等について」に掲げる事項について措置を講じるものとする。</p>	要件をすべて遵守するための具体的な措置の内容を記載	-	-
担当者の資格・支援体制	加点	<p>加点要素2 年金制度に関して深い知識・経験を有する担当者の資格及び経験並びに必要な際に直ちに支援できる体制について記述されていること。</p> <p>別紙2「加点対象項目の評価方法」参照</p>	要件を満たす事実を示す書類	最重要	60
オペレーターの資格・経験	加点	<p>加点要素3 年金制度に関して深い知識・経験を有するオペレーターの資格及び経験について記述されていること。</p> <p>別紙2「加点対象項目の評価方法」参照</p>	要件を満たす事実を示す書類	最重要	60
社内教育制度	必須	<p>オペレーター要員に対し、次の内容を含む教育を実施する社内教育制度を有すること。 マナー教育 守秘義務に関する教育</p>	社内教育制度を具体的かつ明確に記載した資料	-	-

業務内容	必須	(1) 電話による年金相談業務 (2) 各種届出用紙・各種通知書の送付依頼受付業務 (3) 事業報告書の作成業務等	要件をすべて遵守するための具体的な措置の内容を記載	-	-
	加点	加点要素4 当該事業の実施方法について、具体的に記述されていること。 評価観点 当該事業を効率的・効果的に実施する方法が具体的に示されていること。	当該事業を効率的・効果的に実施する方法を具体的に記載した資料	重要	40
運用要件	必須	(1) 運用時間等 (2) 電話相談件数 (3) セキュリティ管理 (4) オペレーター要員管理 (5) 応答品質の管理 (6) 応答記録及び当庁への報告要件 (7) お客様満足度調査・モニタリング	要件をすべて遵守するための具体的な措置の内容を記載	-	-
セキュリティ対策	加点	加点要素5 執務室内で管理しているデータ、発生したデータの外部への持ち出し及び外部からの執務室内へのデータの持ち込み並びに目的外のデータの閲覧を禁止する方法等のセキュリティ対策について具体的に記述されていること。 評価観点 効果的なチェック方法が具体的に示されていること	データの持ち出し及び持ち込み、並びに目的外のデータの閲覧を禁止する方法を具体的に記載した資料	最重要	60
オペレーター要員管理	加点	加点要素6 オペレーター要員の管理方法が具体的に記述されていること。 評価観点 オペレーター要員の効果的な管理方法が具体的に示されていること。	オペレーター要員の管理方法について具体的に記載した資料	普通	20
研修計画	加点	加点要素7 オペレーター要員に対し、本業務開始後に実施する本業務の履行に必要な定期研修の実施計画（実施方法、実施期間及びカリキュラム等）が記述されていること。 評価観点 相談者の満足度及びオペレーター要員の年金相談に関する知識の向上を図る観点から、効果的な定期研修の実施計画が具体的に示されていること。	研修の実施計画（実施方法、実施期間及びカリキュラム等）を具体的に記載した資料	重要	40
応答要領	加点	加点要素8 応答要領の整備の方法が具体的に記述されていること。 評価観点 相談者の相談内容に対する回答を的確に理解できるよう応答品質を向上させるとともに、品質の均一化を図るための応答要領の効果的な整備方法が具体的に示されていること。	オペレーター要員の応答要領の整備方法について具体的に記載した資料	重要	40

モニタリング	加 点	<p>加 点 要 素 9</p> <p>オペレーター要員に対するモニタリングの実施及び指導方法が具体的に記述されていること。</p> <p>評 価 観 点</p> <p>オペレーター要員に対するモニタリングの効果的な実施及び指導方法並びに指導後の検証方法が具体的に示されていること。</p>	<p>オペレーター要員に対するモニタリングの実施及び指導方法を具体的に記載した資料</p>	重 要	40
--------	--------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------	--------	----

加点対象項目の評価方法

(1) コールセンターの運用受託実績の加点評価基準

コールセンター運用の受託実績に応じ、「表1」に基づき配点する。

表1

運用実績	評価区分	評価基準	配点
専任オペレーターが10席以上のインバウンド型コールセンターの1年以上の運用の受託実績	A	左記の実績を10件以上有する者	40点
	B	左記の実績を5件以上有する者	20点
		評価区分A、Bの資格なし	

(2) 年金制度に関して深い知識・経験を有する担当者の資格及び経験の加点評価基準

年金制度に関して深い知識・経験を有する担当者の資格及び経験がある場合「表2」に基づき配点する。

表2

実績	評価区分	評価基準	配点
社会保険労務士資格を有する者	A	左記の者が3名以上いる	60点
	B	左記の者が2名いる	30点
		仕様書の要求要件を満たす者(評価区分A、Bの資格なし)	

(3) 年金制度に関して深い知識・経験を有するオペレーターの資格及び経験の加点評価基準

年金制度に関して深い知識・経験を有するオペレーターの資格及び経験がある場合「表3」に基づき配点する。

表3

実績	評価区分	評価基準	配点
年金相談の1年以上の実務経験を有する者	A	左記の者が5名以上いる	60点
	B	左記の者が3名以上いる	30点
		評価区分A、Bの資格なし	

