

## 業務評価基準表(区役所・支所電話交換業務)

	評価項目		配点
1	信頼性、実績	国又は地方公共団体における同種事業の受託実績	10
2	業務実施体制	業務開始までの十分な業務体制の構築、交換業務取扱者の確保	20
		配置人員の適性	
		年間の繁閑を予め想定し、従事者を柔軟に配置できる能力の有無	
		急な休暇・欠員等が発生した際の代替要員の確保等、委託期間を通して長期的・継続的に受託業務を実施できる能力の有無	
3	人材育成、研修	人材育成の考え方、研修計画、カスハラ対策、従事者の安全衛生、メンタルヘルス対策	10
4	業務開始準備 次期事業者への引継ぎ	業務委託開始時の準備スケジュール、委託業務終了時の引継計画	15
5	業務運営計画	電話交換業務の特性を理解した、効率的かつ高品質な業務遂行	10
		報告、連絡、相談体制の構築及び苦情・意見等、突発的な状況への対応策	
6	法令遵守、個人情報保護	法令遵守、個人情報の管理	10
7	独自提案項目	電話対応の質の向上に資する提案(例:外国語対応のできる従事者を配置) 等	5
8	その他	京都市内に本店又は主たる事務所を有する中小企業(中小企業法第2条第1項各号のいずれかに該当するものをいう。)か否か	10
9	見積額	金額の大小	10

項目ごとの評価基準	
A評価	極めて優れている
B評価	優れている
C評価	概ね基準を満たしている
D評価	やや不十分である
E評価	不十分である

\*評価項目の「8その他」(京都市内に本店または主たる事務所を有する中小企業か否か)については、A又はEの2段階で採点を行う。