

令和8年度山形県冬期道路管理コールセンター導入(試行)業務委託
企画提案評価基準

評価は①～⑤の項目ごとにA, B, Cの3段階とし、それぞれ次のように点数を計算して100点満点とする。

項目	評価項目	評価内容	配点		評価
			項目別	項目別配分	
業務遂行能力	業務手順	① ・ 実施フローの妥当性 ・ 工程計画の妥当性	65	20	
	的確性	② ・ 業務目的、業務内容を理解した提案であるか		20	
	汎用性	③ ・ 将来的に特定の技術等によることなく、引き継いでゆける業務体制・提案内容であるか		25	
業務体制	コールセンター運用(試行)	④ ・ オペレーターの配置体制 ・ 運用(試行)の対応公所数 ・ 電話対応の品質確保の対策 ・ 電話回線数、回線の種類(固定、携帯等) ・ コールセンター設置場所 ・ 電話内容の報告方法 等	25	25	
独創性	独創性	⑤ ・ 独創的な提案であるか	10	10	
合計(100点満点)					