

「粗大ごみ受付業務委託」契約結果

粗大ごみ受付業務委託について、公募型プロポーザル方式で、受託候補者を特定し、次のとおり契約しました。

- 1 件名 粗大ごみ受付業務委託
- 2 委託内容 横浜市粗大ごみ受付センターにおいて、横浜市内の家庭から出される粗大ごみの収集申込み等を受け付け、本市の指定する収集業務受託者に申込み情報を的確に伝達することで、受付業務の効率化、市民の粗大ごみ収集申込みにかかる時間の短縮と利便性の向上を図ることを目的とする。
- 3 契約の相手方 横浜市粗大ごみ受付業務コンソーシアム
〔 代表者 株式会社NTTネクシア 〕
〔 構成者 株式会社リオス 〕
- 4 契約金額 140,000,000円
- 5 契約日 平成30年11月20日
- 6 評価結果 次表のとおり

提案者	評価点数(1800点満点)	順位
横浜市粗大ごみ受付業務コンソーシアム	1,480点	1位
横浜市粗大ごみ受付業務共同事業体	1,430点	2位

7 評価基準・評価委員会開催経過等

評価基準	別添のとおり
委員会開催日時	第一回 平成30年7月4日 13:10~15:00 第二回 平成30年7月25日 16:45~17:15
委員会開催場所	松村ビル6F会議室(横浜市中区住吉町1-13)
評価委員の出席状況	第一回 評価委員6名中6名出席 第二回 評価委員6名中6名出席

- 8 問い合わせ先 資源循環局 業務課
露木、高橋
TEL 045-671-2557 FAX 045-662-1225
Email sj-gyomu@city.yokohama.jp

「粗大ごみ受付業務」提案書評価基準

1 基本的な評価事項

表1の必須評価項目及び表2の提案評価項目に基づき評価を行います。

採点が同点の場合は、以下のとおり再評価を行います。

- (1) 提案評価項目の合計点数が最も高い者を特定します。
- (2) (1)で特定できない場合は、提案評価項目「①コールセンター業務運営体制」の合計点が最も高い者を特定します。
- (3) (2)で特定できない場合は、提案評価項目「②受付システムの機能」の合計点が最も高い者を特定します。

表1 必須評価項目

評価項目 (配点)	評価の着目点	配点	評価	評価の 換算式	評価点
①受付センター業務 運営体制について	本委託の業務内容・規模を十分に理解し、本市の求めるサービスレベルに対し適切な運営体制を構築できるか。	20			
	繁忙期の業務量を考慮し、それに対応するための人員体制等の提案をしているか。	20			
	管理者及びスーパーバイザーの人数・能力・経験・知識等は十分か。(具体的な経験内容・資格等についても記載する)	20			
②受付センター施設・ 機器等について	受付センター及びデータセンターは停電・地震等の災害時に対応できる施設であるか。また、施設の情報セキュリティ対策は十分か。	10			
	本市の求める業務内容を履行するのに十分な機器・設備を用意しているか。	10			
③受付システムについて	受付システムは本市の求める機能を満たしているか。	10			
	システムのセキュリティ対策は十分か。	10			
	システム障害が発生した際に、迅速に復旧できる体制となっているか。	10			
④非常事態への対応について	非常事態時に本業務の履行に支障がでる場合の、復旧計画及び体制ができているか。	10			
評価の合計		120			

表2 提案評価項目

評価項目 (配点)	評価の着目点	配点	評価	評価の 換算式	評価点
①コールセンター業務運営体制	市民満足度の向上のために、具体的な指標を独自で設定し、その指標に対するサービスレベルの提案がされているか。	20			
	オペレーターに必要なスキルレベルが設定されており、スキルレベル向上のための教育・訓練方法が具体的に示されているか。	20			
	多言語対応ができる体制となっているか。	10			
②受付システムの機能	オペレーターの聞き取りした内容を入力しやすく、受付時間の短縮が期待できるシステムになっているか。	25			
	インターネット受付が利用者にとって操作しやすいものとなっているか。	25			
	本市及び収集業者が収集個数の確認や配車計画等を行う上で利用しやすいシステムになっているか。	20			
③AI・IoTの導入	AI・IoT技術の活用により、受付時間の短縮や問い合わせ件数の軽減につながることを期待できる提案があるか。	20			
④オペレーターの雇用について	雇用形態、勤務地、人材育成、キャリア支援、勤務体系等により、オペレーターが安定的に雇用できる体制となっているか。	20			
⑤ワーク・ライフ・バランスに関する取組	次世代育成支援対策推進法に基づく認定（くるみんマーク、プラチナくるみんマーク）の取得。	5			
	女性の職業生活における活躍の推進に関する法律に基づく認定（えるぼし）の取得。	5			
⑥その他	横浜市の雇用促進につながる提案となっているか。	5			
	提案書の内容が現実的であり、実現可能なものとなっているか。	5			
評価の合計		180			

2 評価方法

- (1) 必須評価項目について、A、B、Cの3段階評価を行う。
- (2) (1)の評価は各項目5点満点とし、A=5点、B=3点、C=0点とする。

例えば、表1において配点10点の項目の場合

評価がAであれば評価点は $10 \times 5 / 5 = 10$ 点

評価がBであれば評価点は $10 \times 3 / 5 = 6$ 点

評価がCであれば評価点は $10 \times 0 / 5 = 0$ 点

- (3) 提案評価項目について、A、A'、B、B'、Cの5段階評価を行う。
- (4) (3)の評価は各項目5点満点とし、A=5点、A'=4点、B=3点、B'=2点、C=0点とする。

例えば、表1において配点40点の項目の場合

評価がAであれば評価点は $40 \times 5 / 5 = 40$ 点

評価がA'であれば評価点は $40 \times 4 / 5 = 32$ 点

評価がBであれば評価点は $40 \times 3 / 5 = 24$ 点

評価がB'であれば評価点は $40 \times 2 / 5 = 16$ 点

評価がCであれば評価点は $40 \times 0 / 5 = 0$ 点

- (5) 必須評価項目にC評価のあるものは原則として選定しない。
- (6) 各評価項目の評価の視点は表3のとおりとする。

表3 必須項目の評価の視点

評価項目	評価の着目点	評価				
		A	A'	B	B'	C
①	本委託の業務内容・規模を十分に理解し、本市の求めるサービスレベルに対し適切な運営体制を構築できるか。	業務説明資料の内容以上のサービスレベルを目標値として設定している	—	業務説明資料の内容を満たしている	—	業務説明資料の内容を満たしていない
	繁忙期の業務量を考慮し、それに対応するための人員体制等の提案をしているか。	具体的な配置人数を提示し、繁忙期でも日ごとに目標応答率が達成できる	—	繁忙期の対策をしているが、日ごとでの目標応答率の達成は難しい	—	繁忙期対策がなされておらず、月間の目標応答率の達成が見込めない
	管理者及びスーパーバイザーの人数・能力・経験・知識等は十分か。(具体的な経験内容・資格等についても記載する)	配置人数・業務経験は十分であり、資格も保有している	—	配置人数は十分であるが、業務経験が不足している	—	配置人数が不十分である
②	受付センター及びデータセンターは停電・地震等の災害時に対応できる施設であるか。また、施設の情報セキュリティ対策は十分か。	業務説明資料の内容を満たし、かつ、プラスアルファの対策を行っている	—	業務説明資料の内容を満たしている	—	業務説明資料の内容を満たしていない
	本市の求める業務内容を履行するのに十分な機器・設備を用意しているか。	業務説明資料の内容を満たし、かつ、業務の効率化に資する機器・設備を導入している	—	業務説明資料の内容を満たしている	—	業務説明資料の内容を満たしていない
③	受付システムは本市の求める機能を満たしているか	業務説明資料の内容を満たし、かつ、さらなる受付の効率化が期待できるシステムとなっている	—	業務説明資料の内容を満たしている	—	業務説明資料の内容を満たしていない
	システムのセキュリティ対策は十分か。	業務説明資料の内容を満たし、かつ資料の内容以上の対策を行っている	—	業務説明資料の内容を満たしている	—	業務説明資料の内容を満たしていない

評価項目	評価の着目点	評価				
		A	A'	B	B'	C
③	システム障害が発生した際に、迅速に復旧できる体制となっているか。	業務説明資料の内容を満たし、かつ、資料の内容以上のフォロー体制となっている	—	業務説明資料の内容を満たしている	—	業務説明資料の内容を満たしていない
④	非常事態時に本業務の履行に支障がでる場合の、復旧計画及び体制ができているか。	業務説明資料の内容を満たし、かつ、資料の内容以上の対策を行っている	—	業務説明資料の内容を満たしている	—	業務説明資料の内容を満たしていない

表4 提案項目の評価の視点

評価項目	評価の着目点	評価				
		A	A'	B	B'	C
①	市民満足度の向上のために、具体的な指標を独自で設定し、その指標に対するサービスレベルの提案がされているか。	独自の指標が設定されており、その指標による市民満足度の向上が特に期待できる	独自の指標が設定されており、その指標による市民満足度の向上が期待できる	AA' B' Cに該当しない	独自の指標を設定しているが、その指標が市民満足度の向上につながらない	業務説明資料以上のサービスレベルの提案がなされていない
	オペレーターに必要なスキルレベルが設定されており、スキルレベル向上のための教育・訓練方法が具体的に示されているか。	スキルレベルが高く設定されており、教育・訓練方法についても、具体的な内容が示されている	スキルレベルが設定されており、教育・訓練方法についても具体的な内容が示されている	AA' B' Cに該当しない	教育・訓練方法は示されているが、具体的な内容ではない	教育方法が具体的でなく、妥当ではない
	多言語対応ができる体制となっているか。	英語、スペイン語、ポルトガル語、中国語、韓国語の5か国語に対応できる	英語、中国語、韓国語の3か国語に対応できる	英語対応ができ、かつ、他言語に対応できる	英語対応できる	多言語対応できる体制ではない
②	オペレーターの聞き取りした内容を入力しやすく、受付時間の短縮が期待できるシステムになっているか。	システム操作がしやすく、業務の効率化が特に期待できる	システム操作がしやすく、業務の効率化が期待できる	AA' B' Cに該当しない	システムでの業務効率化は期待できない	システム操作が煩雑であり、業務に影響がある
	インターネット受付が利用者にとって操作しやすいものとなっているか。	画面構成が非常にわかりやすく、初めての利用者でも申込みをスムーズに行うことができる	画面構成がわかりやすく、利用者が申込みをスムーズに行うことができる	AA' B' Cに該当しない	画面構成がわかりづらく、初めての利用者では申込みが困難である	画面構成がわかりづらく、操作が煩雑である
	本市及び収集業者が収集個数の確認や配車計画等を行う上で利用しやすいシステムになっているか。	本市の求める以上のデータの取得が可能であり、そのデータの活用により、さらなる業務の効率化の検討ができる	システム操作が行いやすく、必要となるデータをすぐに取得することができる。また、統計や計画をスムーズに行うことができる	AA' B' Cに該当しない	必要となるデータがすぐに取得できる	データを取得するための操作が煩雑である

評価項目	評価の着目点	評価				
		A	A'	B	B'	C
③	AI・IoT技術の活用により、受付時間の短縮や問い合わせ件数の軽減につながる事が期待できる提案があるか。	AI・IoT技術の導入により、業務の効率化につながる	AI・IoTの導入を検討しているが、業務の効率化につながるかは未知数である	AA' B' Cに該当しない	AI・IoTの導入を検討しているが、受付業務の効率化にはつながらない	AI・IoTの導入検討がなされていない
④	雇用形態、勤務地、人材育成、キャリア支援、勤務体系等により、オペレーターが安定的に雇用できる体制となっているか。	安定的な雇用を確保するための取組みを行っており、他のコールセンター業務のオペレーター定着率も非常に良好である	安定的な雇用を確保するための取組みを行っており、他のコールセンター業務の定着率も良好である	AA' B' Cに該当しない	雇用確保のための取組みがなされている	雇用確保のための取組みが不十分である
⑤	次世代育成支援対策推進法に基づく認定（くるみんマーク、プラチナくるみんマーク）の取得。	プラチナくるみんマークを取得している	—	くるみんマークを取得している	—	認定を取得していない
	女性の職業生活における活躍の推進に関する法律に基づく認定（えるぼし）の取得。	えるぼし認定が3段階目である	えるぼし認定が2段階目である	えるぼし認定が1段階目である	—	認定を取得していない
⑥	横浜市の雇用促進につながる提案となっているか。	本市に提案者の事業所があり、かつ、コールセンターを本市に設置予定である。	—	コールセンターを本市に設置予定である。	—	本市で業務を行う予定ではない。
	提案書の内容が現実的であり、実現可能なものとなっているか。	過去の業務実績等から提案に説得力があり、実現性が十分に期待できる	過去の業務実績等から提案に説得力があり、実現性が期待できる	AA' B' Cに該当しない	過去の実績等は不十分だが、提案の実現性は期待できる	提案の実現性が期待できない