

【評価基準】

分類	評価項目		観点（各5点満点の6段階評価※）
業務経歴等 (20点)	企業の業務実績（10点）		<ul style="list-style-type: none"> ・1,500万円以上の救急医療又は育児に関する電話相談サービス業務の実績が十分にあるか（平成28年4月以降の官公庁発注の契約に限る。）
	業務担当者等の能力（10点）	業務担当責任者としての業務経歴（5点）	<ul style="list-style-type: none"> ・業務担当責任者としての救急医療又は育児に関する電話相談サービス業務の経歴が十分であるか（令和3年12月末時点経歴年数。契約相手は不問。）
		主任担当者としての業務経歴（5点）	<ul style="list-style-type: none"> ・主任担当者としての救急医療又は育児に関する電話相談サービス業務の実績が十分であるか（令和3年12月末時点経歴年数。契約相手は不問。）
業務実施計画等 (80点)	業務実施方針（55点）	運営方針（10点）	<ul style="list-style-type: none"> ・業務の方向性や方針が明確に示され、本市にふさわしい内容であるか ・国や県の動向、社会情勢を踏まえた視点があるか
		運営体制（45点）	<ul style="list-style-type: none"> ・電話応対に必要な有資格者数が十分に確保されているか ・応対者の資質向上のための効果的な研修が実施されているか ・電話の受け答えや応対に対する考え方は、相談者が満足いくものか ・救急と育児の要素が複合する等、複数の専門職による対応が必要な案件に対して、効率的で、かつ相談者に過度なストレスを与えない適切な判断・対応ができる体制・仕組みが構築されているか（相談受付～対応の流れ、相談内容に応じた対応者の人選・引継ぎ方法など） ・医療機関の適正受診を促す案内に困難な点がある案件（例えば、相談者の不安感が過度に大きく、救急受診が不要である旨の説明に納得が得られない場合や、聞き取った症状から緊急性の有無を判断しづらい場合等）に対して、適切な判断・対応ができる体制・仕組みが構築されているか ・行政への報告が必要な育児相談案件（虐待に関する相談や継続的な支援が必要な場合）に対して、適切な判断・対応ができる体制・仕組みが構築されているか ・相談に対する回答が妥当であったか検証する仕組みはあるか ・高い受電応答率を確保できる体制が構築（提案）されているか ・運営体制（勤務体制・緊急対応時の支援体制など）からサービスの質の向上が期待できるか

	課題への提案（15点）	<p>コールセンターの存在を知っていても利用に消極的な市民に対して、市が行う制度の周知や啓発活動以外に、利用を促すためにどのような方法があるか提案すること</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公共事業の中での取組として適切であるか ・提案内容に独自性があるか ・有効性が期待できるか
	業務開始後3年間の工程計画（5点）	<ul style="list-style-type: none"> ・業務品質の維持・向上に期待できるものであるか
	取組意欲等（5点）	<ul style="list-style-type: none"> ・プレゼンテーションの姿勢、態度から意欲が感じられるか、質問に対する回答が明確であるか

※企業の業務実績（10点）については10段階評価