

救急相談センター運営業務 受託候補者特定基準

評価項目	評価の観点	配点	
基本方針	業務目的を理解し、業務を実施する上での基本方針が提案されているか。	5	
業務遂行能力	地方公共団体にて、救急医療相談に関する電話相談事業の実績はあるか。また、その業務内容等はどうか。	10	20
	従事者（相談員・受付員）は一定の知識及び経験（資格）を有する者が確保できているか。	10	
配置計画	従事者（受付員・相談員）の配置が適正な配置となっており、配置人数の根拠等が具体的に示されているか。	5	25
	大型連休やインフルエンザ等の感染症流行時などの電話件数に応じた体制変更が可能か。そのための提案がされているか。	5	
	質の高い人材確保ができる採用計画となっているか。また採用方法に工夫があるか。	10	
	人員確保に当たり、広島広域都市圏内の雇用拡大に貢献できる提案がされているか。	5	
研修体制	業務開始前の従事者（受付員・相談員）の研修について内容及び実施時間、実施回数等が具体的かつ的確に計画されているか。	10	20
	業務開始後の従事者（受付員・相談員）の対応能力等の向上を図ることができる研修が具体的に計画されているか。	10	
管理体制	業務に関する個人情報等を適切に管理する方法や受付員及び相談員への守秘義務を徹底させる方法が具体的に定められているか。	5	30
	個人情報保護に関する認証（プライバシーマークなど）を受けているか。	5	
	業務責任者の業務内容及び業務管理方法（業務の進行管理やセンターへの訪問回数等）について適正か。	10	
	クレームや悪戯等の対処方法等のマニュアルが定められているか。	5	
	従事日に欠勤があった場合の対応方法が具体的に示されているか。	5	
合計		100	