

救急相談センター運営業務 受託候補者特定基準

区分	項目	評価の観点	配点	
1 方針及び体制	基本方針	本市が定める業務目的を理解した上で、基本方針が提案されているか。	5	
		指揮命令・責任体制が具体的に提案されているか。	5	
	管理体制	業務責任者が業務の状況を把握し、管理する方法が具体的に記載されているか。	5	
		従事者（受付員・相談員）の配置が根拠に基づいた配置となっているか。また、欠員時の対応や勤務体制が具体的に計画されているか。	10	
2 運営	人員配置	電話件数に応じた柔軟な体制変更が可能か。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	
	業務運営	広島市（広島広域都市圏）の人材を雇用する提案がされているか。	5	
		業務状況の管理及び市への報告方法はどのように提案されているか。	5	
		クレームや悪戯等に対する対応手順等が、明確に示されているか。	5	
	情報セキュリティ、個人情報保護	緊急な対応を要するかを判断し、迅速な対応を行う体制が提案されているか。	5	
		プライバシーマーク及びセキュリティマネジメントシステム（ISMS）の取得状況はどうか。また、情報セキュリティに関して組織的な取組が十分実施されているか。	5	
		業務に関する個人情報を適切に管理する方法や管理体制が確保されているか。また、従事者に守秘義務を徹底する方法が具体的に示されているか。	5	
3 業務の履行能力	資質の確保	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期、実施回数等が具体的かつ的確に計画されているか。	10	
		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（内容、開催時期、回数等）が具体的に計画されているか。	10	
	業務実績	過去3年間において、受託した業務の内容・規模（対象エリア・人数等）はどうか。	5	
4 その他	仕様書以外の提案事項	本業務の効果を高めるための具体的な提案がなされているか。	5	5
合計			100	