

令和 8 年度救急安心電話相談窓口 (#7119) 運営業務委託  
業者選定基準

別紙 2

## 1 選定方法

- (1) 提出された企画提案書及びプレゼンテーションに対して審査し、契約候補者を選定する。
- (2) 評価項目及び配点は以下のとおりとする。
- (3) 最高点のものを契約の候補者とする。最高点が同点で 2 者以上ある場合は、その中で提案評価において最高得点をつけた審査委員が多い者を特定することとする。最高得点をつけた審査委員が同数の者も 2 者以上ある場合は、提案評価点の高い者を特定することとする。提案評価点も同点の者が 2 者以上ある場合は当該者のくじ引きにより契約の候補者を特定する。
- (4) 提案書を提出した者が 1 者のときは、提案評価点が満点の 6 割以上であることを契約の候補者とする条件とする。

## 2 評価項目及び評価基準

評価項目		評価基準	評価の視点	配点 A × B	基本点数 A	評価係数 B
1	基本項目 (20 点)	価格評価	評価点 = 5 点 × (1 - 見積額 ÷ 契約限度額) ※小数点以下切り捨て	5 点	-	-
		実績等	自治体において、救急電話相談窓口の受託実績はどうか。 ・複数自治体で#7119 の契約実績あり 15 点 ・1 自治体で#7119 の契約実績あり 10 点 ・#7119 の類似事業の契約実績あり 5 点 ・契約実績なし 1 点 ※類似事業・・・#8000 や新型コロナ関係相談窓口等の医療系電話相談窓口	15 点	-	-
2	企画提案 内 容 (80 点)	基本方針	・業務目的を理解し、業務を遂行する上での基本方針が提案されているか。	5 点	1~5 点	-
		業務遂行能力	・事業者決定から業務開始までの間、業務実施に向けた準備工程、所要期間、調整項目等が適切に示されているか。 ・業務に関する改善や、事業運営のための工夫が見受けられる提案になっているか。	15 点	1~5 点	3.0
		研修体制	・業務開始前の相談員の研修について、内容、実施時間及び実施回数等が具体的かつ的確に計画されているか。 ・業務開始後の相談員の対応能力等の向上を図る研修が具体的に計画されているか。	15 点	1~5 点	3.0

2	企画提案 内 容 (80 点)	採用計画	・質の高い人材を確実に確保できる採用計画となっているか。また採用方法の工夫があるか。	5 点	1～5 点	－
		配置計画	高い応答率（目標応答率：90%以上）を確保するための人員配置が提案されているか。 ・平日、土曜、日曜・祝日全て人員増 10 点 ・大型連休(年末年始等)に人員増 5 点 ・特に人員増なし 1 点	10 点	－	－
			・本県の相談実績等に基づき、人員配置の工夫（時間帯毎の配置人数の工夫等）があるか。	10 点	1～5 点	2.0
		管理体制	・緊急時やトラブル発生時の連絡体制は、迅速な対応が可能な内容が定められているか。 ・電話相談の特質を踏まえ、クレームや悪戯に対する対処手順や方法が適正かつ十分に示されているか。 ・業務で扱う情報（個人情報を含む）の管理方法や相談員に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。	10 点	1～5 点	2.0
		利用状況調査	・調査の実施方法等について、充実・工夫された提案となっているか。	5 点	1～5 点	－
		災害等に対応した事業継続体制	・災害発生時（感染症流行時を含む）等に対応した事業継続体制確保や BCP 策定がなされているか。	5 点	1～5 点	－
3	その他 (5 点)	加点項目 (社会的取組)	・事業者の社会的取組はどうか。 (子育て支援、地域防災や危機管理、災害対応に関する事業者の取組、その他地域貢献活動等)	5 点	1～5 点	－
計				105 点	－	－

【配点】※別に配点の指定がある場合を除く。

採点基準	評価点
特に優れている	5
優れている	4
普通	3
劣る	2
著しく劣る	1

※ 1

【価格評価の配点表】

区 分	見積金額 (契約上限額：41,932千円)
5 点	33,545千円以下
4 点	33,546千円～35,409千円
3 点	35,410千円～37,273千円
2 点	37,274千円～39,137千円
1 点	39,138千円～41,931千円
0 点	41,932千円

※ 2

【相談員の基本配置】

区 分	時間帯	配置人数
平 日	0 時 ～ 24 時	2 名以上
土曜日	0 時 ～ 18 時	2 名以上
	18 時 ～ 22 時	3 名以上
	22 時 ～ 0 時	2 名以上
日曜・祝日	0 時 ～ 8 時	2 名以上
	8 時 ～ 18 時	3 名以上
	18 時 ～ 22 時	3 名以上
	22 時 ～ 0 時	2 名以上
ゴールデンウィーク 及び年末年始*	0 時 ～ 8 時	2 名以上
	8 時 ～ 18 時	6 名以上
	18 時 ～ 22 時	5 名以上
	22 時 ～ 0 時	2 名以上