

大分市救急医療電話相談事業（#7119）運營業務  
運營業者選定に係る審査基準

審査項目	審査基準	点数 ①×②	配点 ①	評価 係数 ②
ア. 同種、 類似業務の 実績	実施要領 3 (7) に示す参加要件資格を満たす契約実績に対して、以下のとおり採点する。 ・同種業務（#7119）の実績が 4 件ある：5 点 ・同種業務（#7119）の実績が 3 件ある：4 点 ・同種業務（#7119）の実績が 2 件ある：3 点 ・同種業務（#7119）の実績が 1 件ある：2 点 ・同種業務（#7119）の実績はないが、類似業務（#7119 類似番号や#8000 による電話相談業務や、その他の医療・保健に関する電話相談業務）の実績が 1 件以上ある：1 点	5 点	5 点	1.0
イ. 人材確保体制	必要なスタッフを長期的に確保するための、採用や離職防止の体制等が整備されているか。	10 点	5 点	2.0
ウ. 実施体制	本事業を実施するために適切な人員配置や回線数、設備を確保しているか。	10 点	5 点	2.0
	応答率の確保に向けた取組が整えられているか。	15 点	5 点	3.0
エ. 事後検証の体制	相談対応内容の事後検証を行うための体制が明確に示されているか。	10 点	5 点	2.0
	事業効果の検証に必要な、相談記録内容や相談件数等の報告が適切に行えるか。	10 点	5 点	2.0
オ. 品質向上のための取組	相談対応員の電話対応能力、医療的な知識や適切な対処方法の習熟などの研鑽、大分市の特性を理解するための研修等が積極的に行われているか。	10 点	5 点	2.0
	緊急度判定プロトコル（電話相談）【総務省消防庁作成】の更新に対する随時対応や、事後検証を踏まえた応答マニュアルのバージョンアップなどの取組みが行われているか。	15 点	5 点	3.0
カ. 感染症、災害等に対応した事業継続体制	スタッフに感染症等による出勤停止が発生した場合や、地震等の災害が発生した場合等に対応した事業継続体制が確保されているか。	5 点	5 点	1.0

キ. 個人情報保護等の情報管理体制	①個人情報等の管理上の効果的な対策（運用上の仕組みやルール作り）について記述されているか。 ②個人情報等の保護に関する従業者への効果的な研修対策（計画）について記述されているか。	5点	5点	1.0
ク. 見積額	・提案上限額の80%未満：5点 （8,560,000円未満） ・提案上限額の90%未満～80%以上：4点 （9,630,000円未満～8,560,000円以上） ・提案上限額の90%以上：3点 （9,630,000円以上）	5点	5点	1.0
	合計	100点		

- ・採点方法は、上記項目ごとに合計100点満点で評価を実施する。
- ・審査の結果、最高得点が2者以上であった場合は、審査委員会の合議により受託候補者を特定する。この場合、評価基準のうち比重の高い評価項目の得点を考慮する。

審査（評価）	配点
極めて高い（極めて良好）	5点
高い（良好）	4点
中位（普通）	3点
やや低い（やや不十分）	2点
低い（不十分）	1点