

[企画提案書評価基準] 久留米市集団健診等にかかる電話及びWEB予約受付業務

評価項目	評価内容	評価基準	配点
1. 業務実績	(1) 電話受付業務の受託実績	<ul style="list-style-type: none"> ・中核市以上での受託実績があるか ・中核市以上で健康診査等の予約受付実績があるか 	10点
	(2) WEB受付業務の受託実績	<ul style="list-style-type: none"> ・中核市以上での受託実績があるか ・中核市以上で健康診査等の予約受付実績があるか 	10点
2. 実施体制等	(1) スケジュール	<ul style="list-style-type: none"> ・業務開始までの準備スケジュールが、具体的かつ明確に示されているか ・実現可能で現実的なスケジュールとなっているか 	5点
	(2) 実施体制	<ul style="list-style-type: none"> ・業務を適格・迅速に実施するために十分な業務実施体制が確保されているか、サポート体制が整っているか ・管理者及び業務従事者は、本業務遂行に十分な知識と経験を有する人員が配置されているか 	5点
	(3) セキュリティ	<ul style="list-style-type: none"> ・外部からの侵入又は内部からの漏洩が発生しないよう適正な安全措置が講じられているか ・管理責任者を設けるなど事業所内における管理責任体制が整理されているか ・業務従事者に対し、個人情報の保護にかかる研修等が適切に実施されているか ・個人情報の漏洩や事故発生時などの緊急事態が発生した場合の対応が具体的に記述されているか 	10点
3. 企画内容	(1) コールセンター	<ul style="list-style-type: none"> ・コールセンターのセキュリティ措置は十分であるか ・円滑かつ効果的なコールセンター運営方法が提案されているか ・オペレータの熟練度や電話回線数等の体制は十分であるか ・コールセンターの運営時間及び休止期間中の対応は十分であるか 	20点

	(2) 予約受付システム	<ul style="list-style-type: none"> ・電話とWEBの一体的かつ効果的な予約（及び変更・取消）の受付方法が具体的に提案されているか ・受診対象外の方からの予約や同一者の重複予約を防ぐ効果的な方法が提案されているか ・システムのセキュリティ措置は十分であるか ・システムの稼働実績は十分であり、今後も安定的な稼働が期待できるか ・市民が選択しやすく、分かりやすい画面デザインの構成や操作方法・手順となっているか 	20点
	(3) 受診率・市民サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> ・受診率向上に結び付くような取組やシステム機能が提案されているか、その取組の実施や機能活用により受診率向上が期待できるか ・市民の利便性を向上させるような取組やシステム機能が提案されているか、その取組の実施や機能活用により市民の利便性向上が期待できるか 	20点
	(4) 新たな提案	<p>※提案上限額内で基本仕様書以外に実施できる内容を提案すること</p> <p>※本委託業務の実施にあたって、本市の健康管理システム等の改修は行わないため、システム改修を伴わないものを提案すること</p> <ul style="list-style-type: none"> ・集団健診等予約受付業務又は当該業務に付随した業務について、基本仕様書以外の提案はあるか ・提案内容は、本市の業務効率化及び事務負担軽減に繋がるようなものであるか 	10点
4. 価格の妥当性	(1) 見積金額	<ul style="list-style-type: none"> ・価格項目の配点×（全ての提案価格のうち最低価格/自社の提案価格）した数値を小数第一位で四捨五入し評価する。 	10点
合計			120点