

徳島県医療電話相談事業運営委託業務 審査基準

審査項目	審査基準	評価点
1. 参考見積額	・ 見積額に比べて、効果的な内容となっているか。	20 点
2. 実績等	・ 自治体が行う#7119 及び#8000(類似事業含む)の受託実績は十分か。	20 点
3. 業務遂行能力	・ 本提案を実現する技術的・組織的能力は十分確保されているか。 ・ 業務を遂行するための電話回線数や設備は十分に備わっているか。	20 点
4. 人材確保・育成	・ 質の高い相談員を確保できる体制となっているか。 ・ 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。	40 点
5. 配置計画	・ 高い応答率を確保するための人員配置が提案されているか。 ・ 特に、徳島県内の医療機関の休診が多い時期や、感染症流行時等、電話相談の件数が増加する可能性がある期間について、応答率が著しく低下しないような相談体制が確保されているか。	40 点
6. 管理体制	・ クレームや悪戯に対する対処方法や手順が適切かつ十分に示されているか。 ・ 災害発生時(感染症流行時を含む)等に事業を継続できる体制が確保されているか。	20 点
7. 医療機関案内体制	・ 徳島県の現状に則して、的確な医療機関案内が可能となっているか。	20 点
8. 追加提案	・ 本業務を効率的・効果的に運用するための仕組みや工夫が提案されているか。	20 点