

いたみ健康・医療相談ダイヤル 24 事業委託業務採点項目

評価項目	評価事項（評価基準）
1 受託業者としての基本的な資質	
① アピールポイント	ノウハウが豊富でこれまでの実績にもとづいた提案がなされているか。提案事業者の特色など任意項目。
② 相談体制	コールセンターにおける相談に従事する担当者として、正看護師及び助産師は5年以上の臨床経験のある者、その他の者については実務経験5年以上の者が、幅広く職種が配備されているか。また、医師の常駐やオンコール体制など、仕様書以上の体制が充実しているか。
③ 個人情報保護体制	個人情報保護の体制は十分に整備されているか。
④ クレーム対応のスキーム	クレーム等発生時の対応の流れ・方法は適切か。必要に応じて相談に応じた担当者からの状況聴取の場が設けやすい体制となっているか。
⑤ 事業継続体制	災害・停電時の事業継続体制は整備されているか。
2 提案内容の的確性・具体性	
① 相談可能な内容	仕様書に示された事業内容・実施方法に沿ったサービスの提供が可能か。
② データ分析・報告	相談内容毎の集計方法・報告書の内容は適切か。医療負担軽減効果等の分析等についての提案がされているか。クレーム発生時又は事例検討会を開催する場合等に、相談に応じた担当者からの状況聴取の場を設けることができるか等記載されているか。
③ 報告書作成	分かりやすい報告資料の作成について提案されているか
④ 過去の実績	健康・医療相談事業において令和2年度以降、継続して自治体・健保組合等との契約実績が5年以上あり、且つ30以上の地方公共団体との契約実績を有しているか。
⑤ 研修体制	相談に従事する者に対する研修体制（サービス向上、クレーム防止・対応、個人情報保護等について）が整備されているか。

合計	80 点
----	------

価格点 = 20 点