

【企画提案書評点票】

審査項目	配点	評価内容	評価ポイント
1.会社概要・業務実績	20	過去の実績等より、業務遂行に当たり適切な事業者であるか。	・本事業に必要な知見、専門知識、ノウハウを有しているか。また、自治体あるいは健康保険組合からの健（検）診コールセンター業務受託実績を有しているか。事業者概要書及び会社概要書等で判断する。
2.企画提案書	10	業務スケジュール	・コールセンターの電話番号について、印刷物および広報に掲載できるよう準備できるか。 ・予約受付開始までに必要な電話回線、人員を確保することができるか。
	15	人員体制	・健（検）診コールセンター業務を管理・監督した経験がある社員を管理責任者（リーダー）として配置しているか。 ・状況に合わせ、遅滞なく予約受付を行うことができる人員数を確保できるか。
	10	研修および教育体制	・コールセンターの各受付員に対し、行政が実施する健（検）診を受託する上での基本的な事項を踏まえた上で、接遇等の研修を行うことができるか。 ・適切に健（検）診受付業務が行えるよう、詳細なマニュアルが整備されているか。
	10	専用ダイヤル	・市内局番専用ダイヤルを用意できるか。 ・不通時に、本市が別途利用するインターネット予約システム（以下、「Web予約システム」という。）に案内する音声ガイダンスの設定が可能か。
	10	電話回線数および席数	・電話回線数について、最大時の回線数を7回線以上確保することができるか。 ・席数について、本市が示した席数表を元に、円滑な受付が可能な席数を設定できるか。
	10	問合せ対応の記録と報告	・対応1件ごとに、問い合わせ内容や対応等を記録し、受付情報を適切に管理することができるか。 ・日時の報告について、翌月までに報告することができるか。 ・予約者リストを午前、午後の業務終了後に電子データで早急に報告できるか。 ・苦情があった場合の本市への報告について、適切な体制が整っているか。
3.連携	10	インターネット予約システムによる予約枠の管理	・Web予約システムに接続し、本市と業者の双方が同じシステムにより一体的に予約枠を管理することができるか。 ・Web予約システムに接続が難しい場合、別の手段を用いての適切な連動が可能か。
4.費用	10	見積もり額について	
5.個人情報の保護	10	個人情報について	・個人情報を厳重に守る体制があるかどうか。
6.企画表現力	5	プレゼンターの説明内容	・提案内容を明確に説明しているか。 ・委員の質問に対して的確に回答しているか。

合計	120
----	-----