

評 価 基 準 書

区分	評価項目	評価の視点	評価得点 〈最低水準点〉
(1) 趣旨の理解	趣旨の理解	・ 本業務の目的を理解した内容となっているか	20 〈8〉
(2) 実績	事業者の実務実績	・ 本業務に係る業務実績及び本事業に必要な知見、専門知識、ノウハウを有しているか ・ 過去の類似業務実績において、十分な成果を有しているか	30 〈12〉
(3) 実施体制	①執行体制	・ 業務に関する専門性、資格を有している相談員を確保しているか ・ 業務責任者を中心とした管理体制がとれているか ・ 進捗確認など市との連絡、調整が速やかに行える体制か ・ 相談者のニーズを踏まえた柔軟な対応が可能か	40 〈16〉
	②設備環境	・ SNS 相談業務を行う場所、設備、システム等は適切に確保されているか	
(4) 危機管理体制	①緊急時等の対応	・ 緊急対応が必要な相談を受けた際の対応方法、手順及び連絡体制が示されており、かつ適切なものであるか ・ SNS 相談中における事故発生時（相談員と相談者のトラブル等）の体制が整備されているか ・ 緊急事態や不測の事態、その他業務全体を通してのリスクへの対策及び未然防止の方策が示されているか ・ 災害等により、職員が出勤できなくなった場合の方策が示されているか	40 (16)
	②セキュリティ管理体制	・ 個人情報の漏洩を防止する環境やウィルス対策は整備されているか ・ 個人情報の取扱いに監視、守秘義務、情報管理の徹底がされているか	
(5) 価 格	履行期間の委託料の総額 (消費税及び地方消費税を含む)	(1－提案額／提案限度価格)×70点(小数点以下切捨て)	70
合 計			200