

【別紙】東大阪市スマートフォン相談窓口等運営業務 提案書記載要領及び評価基準

各項目を6段階（5：大変優れている、4：優れている、3：標準である、2：やや不足している、1：不足している、0：回答がない、要求に適合しない）で評価を行い、項目ごとに係数（倍率）を乗じて点数化する。 ※別途指定がある場合を除く

No.	区分	標題	評価基準	提案書記載内容	書類審査 配点	プレゼン 配点	配点
1	業務遂行 能力	業務実績	業務に対する十分な知識・経験を有しているか。	<ul style="list-style-type: none"> ●過去5年以内（R1～R5）の同種の業務実績 ・スマートフォン相談業務に関する実績1件につき2点（特定の相談内容に限定せず広く相談を受け付けるもの） ・スマートフォン教室運営に関する実績1件につき1点（決められたテーマに沿って教室運営を行うもの） ※ただし、実績は計5件までを評価対象とする。	10	/	20
2		実施体制	業務実施にあたり適切な人員配置・事業推進体制が組まれているか。	<ul style="list-style-type: none"> ●人員体制（責任者及び担当者の実績・経験が分かるよう記載） ●業務管理（業務分担／本市との認識の齟齬を防止する手法） ●トラブル発生時の対応（クレーム、従事者の体調不良等） 	5		
3	企画提案 内容	スマートフォン相談窓口の仕様	スマートフォン相談窓口の仕様は相談者が利用しやすいよう工夫されているか。	<ul style="list-style-type: none"> ●スマートフォン相談窓口の仕様（開設場所・開設日・時間・窓口数など） ●仕様書に記載している以外に事業者からの提案・創意工夫などがあれば記載 	10	10	95
4		スマートフォン出張相談会の仕様	スマートフォン出張相談会について、申込者の属性を想定したうえで、開催形式等が明確に示されているか。	<ul style="list-style-type: none"> ●スマートフォン出張相談会の仕様（開催形式・開催日・時間・派遣人数など） 	10	10	
5		対応可能な相談内容	相談従事者の知識・経験は十分か。スマートフォン等に関する幅広い相談内容に対応できるか。	<ul style="list-style-type: none"> ●相談従事者の知識・経験 ●対応可能な相談内容（SNS／地図アプリなど）を具体例を挙げてわかりやすく示すこと。 ●対応できない相談内容があれば、具体例を挙げてわかりやすく示すこと。 	5	10	
6		アンケート	アンケートの実施・集計・分析をスムーズに実施するための工夫がなされているか。アンケート結果を効果的に活用できるか。	<ul style="list-style-type: none"> ●アンケートの実施・集計・分析手法 ●アンケート結果の活用方法（業務への反映など） 	5	5	
7		コールセンター	コールセンターの設置・運営にあたり、問い合わせ対応を的確に行えるか。	<ul style="list-style-type: none"> ●コールセンターの仕様（席数、使用番号等） 	5	5	
8		広報	広報物・手段は、効果的なものが提案されているか。	<ul style="list-style-type: none"> ●広報物・手段についての提案（種類・部数等） 	5	5	
9		スケジュール	業務のスケジュールが明確に示され、効率的に業務を進める工夫がされているか。	<ul style="list-style-type: none"> ●業務のスケジュール（本市が実施すべき作業も記載すること） 	5	5	

No.	区分	標題	評価基準	提案書記載内容	書類審査 配点	プレゼン 配点	配点
10	個人情報 保護	個人情報保護	入手した個人情報について、適切な取り扱いを確保する措置が取られているか。	<ul style="list-style-type: none"> ●プライバシーマークの認定やISMSの認証の取得状況など ・プライバシーマークの認定又はISMSの認証がある：5点 ・認定・認証はないが、法人における情報セキュリティポリシーが指針等により確立されている：3点 ・上記に該当しない：参加要件を満たしていないため失格 	5		5
11	価格	見積書	配点×（提案者のうち最低金額／提案額）	<ul style="list-style-type: none"> ●見積書（明細含む） ※必要となる経費（人件費・その他諸経費等）について、算定根拠がわかるよう可能な限り具体的に記載すること。 	10		10
12	プレゼンテー ション	意欲・姿勢	担当者に意欲の高さ、責任感、誠実さ等が感じられるか。			10	20
13		説明力・対応力	説明や質問の回答は分かりやすいものかどうか。			10	
	合計				75	75	150