

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

【採点区分】 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

No.	区分	標題	評価基準	提案書記載内容	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"> <li>●過去5年以内の他団体における業務実績（スマートフォン相談窓口に関する実績がなければスマートフォン教室等類似業務の実績を記載）</li> <li>●業務実績が少ない場合、経験・実績不足を補う方法</li> </ul>	10
		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"> <li>●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すること）</li> <li>●業務管理（業務管理全般における具体的な方法／本市との円滑なコミュニケーションを実現し、認識の齟齬を防止する取り組み）</li> </ul>	
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"> <li>●スマートフォン相談窓口の仕様（開設場所・時間・窓口数など）</li> <li>●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</li> </ul>	45
4		対応可能な相談内容	相談窓口従事者の知識・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"> <li>●相談窓口従事者の知識・経験</li> <li>●知識・経験が少ない場合、経験不足を補う工夫（マニュアルの整備など）</li> <li>●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。</li> <li>●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。</li> </ul>	
5		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"> <li>●アンケートの実施・集計・分析手法</li> <li>●アンケート結果の活用方法（業務への反映など）</li> </ul>	
6		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"> <li>●コールセンターの仕様（席数、使用番号等）</li> </ul>	
7		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"> <li>●広報物・手段についての提案（種類・部数等）</li> </ul>	
8		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"> <li>●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）</li> </ul>	
9	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"> <li>●プライバシーマークの認定やISMSの認証の取得状況</li> <li>●上記認定・認証がない場合は、法人における情報セキュリティポリシーの確立状況やその他個人情報保護に関する取り組みを記載</li> </ul>	5
10	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"> <li>●見積書（明細含む）</li> <li>※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。</li> </ul>	20
11	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。		20
12		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。		
	合計				100