

## 受託候補者選定基準及び企画提案書作成要領

### 「受託候補者選定基準」

#### 1 選定基準

本市に提出された企画提案書及び見積書について、「新型コロナウイルス感染症に係る修学旅行専用電話相談業務受託候補者選定委員会」（以下「選定委員会」という。）において項目別に評価し、最も高い合計点を得たものを委託業者として選定する。

##### (1) 企画提案

- ① 本業務の目的及び内容を正しく理解しているか。
- ② 本業務に対する取組意欲は高いか。
- ③ 本業務の専門性や特殊性に対応できる相談員を確保できる基盤があるか。

##### (2) 実施体制等

- ④ 本業務を遂行するうえで、十分な業務体制が確保されているか。
- ⑤ 本業務を遂行するうえで必要となる相談員の資格、技能、実務経験等はあるか。
- ⑥ 相談を受け付けた際の相談員へのサポート体制は十分か。
- ⑦ 相談員の技能向上に向けた工夫はあるか。
- ⑧ 従事者（管理者、相談員）に対し、適切な新型コロナウイルス感染症対策が講じられているか。

##### (3) 個人情報保護

- ⑨ 「プライバシーマーク」（一財）日本情報経済社会推進協会によって指定された機関が付与するもの）を取得しているなど、個人情報の適正な取扱いについて組織的に取り組んでいるか。
- ⑩ 本業務を遂行するうえで、個人情報について適正に保護・管理できる体制や環境が整備されているか。

##### (4) 類似業務の実績

- ⑪ 過去にコールセンター業務を受注し、円滑に実施した実績があるか。
- ⑫ 過去に健康相談に係るコールセンター業務を受注し、円滑に実施したことがあるか。
- ⑬ 過去に観光客や修学旅行生を対象としたコールセンター業務を受注し、円滑に実施したことがあるか。

##### (5) 見積金額

- ⑭ 見積価格の算定根拠は具体的かつ明確であり、提案内容に応じて価格は抑えられているか。

##### (6) 中小企業

- ⑮ 京都市内の中小企業であるかどうか。

#### 2 評価方法

- (1) 点数配分は次のとおりとする。

< 提案評価項目表 >

評価項目 (配点)	選 定 基 準
企画提案 (20 点)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 本業務の目的及び内容を正しく理解しているか。</li> <li>・ 本業務に対する取組意欲は高いか。</li> <li>・ 本業務の専門性や特殊性に対応できる相談員を確保できる基盤があるか。</li> </ul>
実施体制等 (40 点)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 本業務を遂行するうえで、十分な業務体制が確保されているか。</li> <li>・ 本業務を遂行するうえで必要となる相談員の資格、技能、実務経験等はあるか。</li> <li>・ 相談を受け付けた際の相談員へのサポート体制は十分か。</li> <li>・ 相談員の技能向上に向けた工夫はあるか。</li> <li>・ 従事者（管理者、相談員）に対し、適切な新型コロナウイルス感染症対策が講じられているか。</li> </ul>
個人情報保護 (10 点)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「プライバシーマーク」((一財)日本情報経済社会推進協会によって指定された機関が付与するもの)を取得しているなど、個人情報の適正な取扱いについて組織的に取り組んでいるか。</li> <li>・ 本業務を遂行するうえで、個人情報について適正に保護・管理できる体制や環境が整備されているか。</li> </ul>
類似業務の実績 (15 点)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 過去にコールセンター業務を受注し、円滑に実施した実績があるか。</li> <li>・ 過去に健康相談に係るコールセンター業務を受注し、円滑に実施したことがあるか。</li> <li>・ 過去に観光客や修学旅行生を対象としたコールセンター業務を受注し、円滑に実施したことがあるか。</li> </ul>
見積金額 (10 点)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 見積価格の算定根拠は具体的かつ明確であり、提案内容に応じて価格は抑えられているか。</li> </ul>
中小企業 (5 点)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 市内中小企業である場合</li> </ul>

(2) 選定委員会は、「見積金額」及び「中小企業」を除く項目についてA～Eの評価を行う。

(3) 各項目の配点に以下の評価係数を乗じたものを評価点とする。

評価	評価係数	評価内容
A	1. 0	優秀である。 : 高度な能力を有している。
B	0. 8	満足できる。 : 十分な能力を有している。
C	0. 5	平均的である。

D	0.3	物足りなさを感じる。 : 能力が乏しい。
E	0.1	満足できない。 : 業務を委託することに不安がある。

- (4) 見積金額については、以下の算出式により評価点を配分する。  
 評価点数 = 10点 × (参加者内の最低価格 / 当該参加者の評価対象価格)  
 ※ 提出された見積金額が委託金額の上限を超えている場合は、失格とする。  
 ※ 小数点以下第2位は四捨五入する。
- (5) 選定委員会において最も高い評価を得た者（評価点の合計が同点の場合は見積金額の少ない者）を受託候補者として選定する。  
 参加者が1社のみの場合は、評価点の合計が60点以上の場合に受託候補者とする。  
 ただし、評価点の合計が60点以上の者がいない場合は、再度公募を実施する。

## 「企画提案書作成要領」

### 1 様式

A4判縦長横書きとする（任意様式）。

### 2 留意事項

- (1) 企画提案書は「受託候補者選定基準」の「1 選定基準」を踏まえ作成すること。
- (2) 企画提案書には、以下の項目について、順番に記載すること。
- ①企画提案
  - ②実施体制等  
 次の内容の記載は必須とする。
    - ・ 委託業務の実施体制（管理者及び相談員の業務体制）
    - ・ 相談員の資格、技能、実務経験等
    - ・ 相談員へのサポート体制（研修、緊急時の対応等）
    - ・ 業務体制フローチャート（相談受付後～報告までの流れ）
  - ③個人情報保護
  - ④類似業務の実績
- (3) 提案内容は、専門知識を有していない者でも理解できるよう分かりやすい表現内容とすること。
- (4) その他
- ア 提案書には、社名を入れないこと。
  - イ 提出書類は理由のいかんにかかわらず返却しない。
  - ウ 採択された提案は、本市との協議により、修正又は変更を行う場合がある。
  - エ 提出書類について、公文書公開請求があった場合には公開することがある。
  - オ 提出書類に係る作成経費等は参加者の負担とする。