

審査項目及び配点

令和 8 年度千葉市高齢者見守り・安否確認機器補助事業移行支援（コールセンター等）業務委託
企画提案方式（プロポーザル方式）

審査項目	主な評価の視点	配点
(1) 業務理解・実施方針	・ 本業務の目的（制度移行の円滑化）の理解 ・ 高齢者を対象とした業務であることを踏まえた基本方針	10
(2) 立ち上げ計画	・ 令和 8 年 9 月 15 日の電話受付開始を確実にする準備計画・体制 ・ 契約締結後の準備（回線手配・人員確保・研修）の工程の実行可能性	15
(3) 実施体制	・ 想定件数に見合う人員配置（繁忙期の増員体制を含む） ・ 業務責任者の経験・能力、研修計画	15
(4) コールセンター運営品質 ・ 目標とする応答率（受電率）及びその根拠の妥当性	・ 応対品質の管理手法（モニタリング・改善） ・ FAQ 整備・更新、エスカレーション、高齢者対応の工夫	15
(5) 郵送事務の正確性	・ 誤発送・誤封入の防止策 ・ 返送物の進行管理・不備対応	15
(6) 個人情報保護・情報セキュリティ	・ 個人情報取扱特記事項を踏まえた管理体制 ・ 作業場所の安全管理措置、事故発生時の対応	10
(7) パンフレットの作成・デザイン	・ パンフレット作成の方針（高齢者にとっての読みやすさ・分かりやすさの工夫）、作成体制及び同種の作成実績 ・ 登録事業者一覧を別紙化し毎年差し替えられる構成、編集可能データでの納品、9/15 発送に間に合う工程（※提案時にパンフレットの現物・デザイン案の提出は求めない）	10
(8) 類似業務の実績	・ 官公庁等におけるコールセンター業務等の実績	5
(9) 見積価格	・ 価格点 = 5 点 × （最低見積価格 ÷ 当該者の見積価格） ・ 見積内訳の妥当性（著しい低価格は実現性を確認）	5
合計		100

【評価方法】(1)～(7)は、受託候補者選考委員会の各委員が5段階（優＝配点×1.0、良＝×0.8、可＝×0.6、やや不十分＝×0.4、不十分＝×0.2）で採点し、全委員の得点を合計します。(8)見積価格は事務局が算定し、全委員共通の得点とします。

【失格基準】見積額が提案上限額（金 23,866 千円・消費税及び地方消費税を含む。）を超えるとき／全委員の合計得点が配点合計の6割に満たないとき／提出書類に虚偽の記載があったとき等。

【受託候補者の特定】全委員の合計得点が最も高い者を受託候補者とします。同点の場合は見積価格の低い者を、なお同額の場合は(2)立ち上げ計画の得点が高い者を上位とします。