

令和2年度仙台いのち支えるLINE相談業務【12月～1月】委託審査基準

審査項目	視点	配点
① 事業の趣旨, 目的に合った効果的な企画であるか。	◇事業の趣旨を理解し, 仕様書を網羅した提案がなされているか。 ◇SNSを活用した相談業務の特徴を十分に理解しているか。 ◇相談内容を踏まえ, 実際の相談窓口につなげるための工夫やSNSを活用した相談窓口の周知方法などについて効果的な提案がなされているか。 ◇相談者の困りごとや悩みに応じ, 本市における適切な相談窓口を案内することができる実施体制となっているか。 ◇トラブル防止の際の方策や苦情対応が考慮されているか。	45点
② 業務を円滑に実施することができる体制となっているか。	◇相談体制は, 欠員等も配慮し十分な人数が確保され, 業務責任者を中心とした管理体制がとれているか。 ◇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。 ◇これまでSNS相談業務を受託した実績は十分であるか。	25点
③ 事業の実施に向けた業務スケジュールは適切か。	◇相談業務の運用開始までの工程管理は十分なされているか。 ◇期間を限定する即応性のある文字情報等による相談の実施に際し, 体制の切り替え方法などが適切なものであるか。	10点
④ 個人情報の取扱いは適切に管理されているか。	◇個人情報の漏洩を防止するための具体的な方策が提案されているか。 ◇個人情報を相談内容データの保管について, LINE社との協定等により, 必要な管理がなされているか。 ◇情報セキュリティの認証(プライバシーマークや国際規格「ISO/IEC 27001」など)を取得しているか。	10点
⑤ 見積金額は企画提案内容に対して適切か。	◇見積額や内訳は提案内容に沿った妥当なものになっているか。	10点