

連携中枢都市圏SNSを活用したこころの悩み相談等業務受託候補者
審査基準

1. 類似業務等の実績による評価

※類似業務 … SNSを活用した相談業務に関し、十分な実績を備えているかについて評価する

評価項目	評価のポイント	配点
業務実績	過去5年間の類似業務の実績について評価する。 ・AIによる相談対応の実績 ・専門相談員による相談対応の実績	5
計		5

2. 提案書及びヒアリングによる評価

評価項目	評価のポイント	配点
業務内容の理解度	仕様書の主旨に沿った提案となっているか。	10
業務の実施体制	(全体) 仕様書に示された内容・手段・実施方法等を円滑に遂行できる実施体制が具体的に示されているか。(ハイブリッド相談の体制)	10
	(AI相談) ・AIによる相談対応が適切に行えるか。 ・希死念慮等を含む相談に対しても適切な対応が可能か。	20
	(専門相談員) ・相談が多く来た時の待ち時間や未対応、相談時間に対する工夫はどうか。 ・相談対応可能な職員を配置し、相談員のスキルアップが適切に図られているか。	20
危機管理体制	・緊急連絡体制が整備され、緊急時の対応が取れるか。 ・運営上生じる問題やリスクが検討され、危機管理をふまえた提案がされているか。	10
情報セキュリティ	・情報が外に漏れないようなシステムが取られているか。 ・個人情報の取扱いに係る考え方が明確かつ適切であり、実現するための手段が具体的に示されているか。	10
広報	・対象地域内での広報を意識した提案となっているか。 特に、こども・若者の相談者増加に向けた具体的かつ効果的な提案となっているか。	10
新たな提案	運営にあたり有効な提案がされているか。	5
計		95

配点合計	100
------	-----

◎評価基準・配点

評価は、各審査基準について、5段階で行い、以下の表に基づいて配点を行う。

配点	非常に良い	良い	普通	やや不十分	不十分	※配点が10点の場合 (配点が5点の場合は0.5倍、 20点の場合は2倍)
	10	8	6	4	2	