

「福岡市安心確保のための生活支援事業業務委託」評価項目配点表

評価項目			評価の考え方		配点
事業運営	Ⅰ 事業運営能力				
	1. 業務に取り組む姿勢・方針		・事業を運営するにあたり明確な方針を持っており、「福岡市安心確保のための生活支援事業」にふさわしいものであるか。		15
	2. 他の地方公共団体との類似事業の実績		・他の地方公共団体において、「緊急通報システム」及び「声の訪問」に類似した業務の受託実績があり、本業務を確実に実施するためのノウハウや経験を有しているか。		
	3. 地場企業		・福岡市に本社を有しているか。		
	Ⅱ 事業遂行能力				
	1. 人員配置、研修計画・人材育成	人員配置・資格	・事業を効果的に運営できる資格等を有しているか。 ・適切な人員配置がなされているか。		20
		研修計画・人材育成	・職員のスキル向上が図られるような研修計画や人材育成がなされているか。		
	2. オペレーションセンターについて	オペレーションセンターの場所と受信回線について	・事業の対応や本市との連絡調整が、密接かつ迅速に実施可能な場所に設置されているか。 ・一度に受信可能な電話回線は本市の事業規模を踏まえ十分な数となっているか。		45
		災害時の対応について	・地震等の災害時に、迅速に利用者の安否確認ができる体制が確保されているか。 ・バックアップセンターは、県外に確保されているか。 ・バックアップセンターは、第1通報先と同等以上の人員体制により常時稼働しているか。		
		緊急通報受信時の対応について	・受信時の体制はわかりやすく、情報が確実に伝達されるものとなっているか。 ・利用者情報の錯綜を防ぐための体制が構築されているか。 ・協力員等と迅速に連携を取れる体制が構築されているか。		
		緊急訪問時の対応	・情報共有・伝達が確実になされる体制となっているか。 ・30分以内に訪問できる体制か。 ・応答がない場合や介助が必要な場合に、仕様書の内容を踏まえ、適切な対応ができるか。 ・再委託する場合は、適切な履行が確保できるか。		
		消防局との連携	・利用者情報の提供を適切に行えるか。 ・消防局・事業者間に専用回線を確保できるか。 ・日頃から、消防局との情報交換の場を設ける等、緊急時の対応がスムーズに行うための取り組みが提案されているか。		
		心身の状況の把握等	・心身の状況等の把握を適切に行えるか。 ・利用者の立場に立った相談対応を行い、必要に応じて関係機関と連携を行う等適切な対応ができるか。 ・利用者へ有益な情報を提供するなど、日常生活上の不安等の解消を行うことができるか。		
	3. 緊急通報機器について	機器の概要	・「固定電話回線を使用する緊急通報機器」及び「固定電話回線を使用しない緊急通報機器」両方の提案があるか。 ・仕様書の内容を踏まえ、適切な機器が提案されているか。 ・高齢者・障がい者にとって使いやすい機器であるか。 ・一定程度の導入実績がある等、信頼性のある機器であるか。		10
		保守点検・故障対応	・維持管理及び保守点検を適切に行えるか。 ・故障時に速やかに点検、修理を行えるか。 ・適切に保管することが可能か。		
	4. 設置・撤去時の対応について	設置・撤去時の対応	・設置・撤去時にわかりやすい説明等を行う等、利用者の立場に立った対応ができるか。 ・緊急時の対応に必要な利用者情報の聞き取りを十分に行えるか。 ・通報テストを行い、家庭内のどこからでも通報ができることの確認を十分に行えるか。		10
		回線確認について(固定電話回線を使用する緊急通報機器の場合)	・常時安定して使用できる回線であるかの確認や検証を十分に行えるか。 ・一定の条件下で動作保障がなされない回線の場合、適切な対応及び対策を行うことができるか。		
	5. 声の訪問に関する提案	安否確認及び孤独感の解消、各種相談への対応	・利用者の安否確認のみならず、孤独感を解消できる取り組みであるか。 ・利用者の相談内容に応じて適切な対応ができるか。 ・必要に応じて関係機関と連携を行う等、適切な対応ができるか。		25
		体調異変や応答がない場合の対応	・利用者の体調異変に気付いたときや、応答がない場合、適切な対応が提案されているか。		
	6. 苦情対応・体制	苦情対応・取り組み	・担当者の設置や対応手順・体制等が明確に定められているか。 ・迅速かつ誠実な対応ができるか。		10
	7. 個人情報保護	個人情報保護の取り組み・体制	・適正な管理が行われ、かつ必要な措置を講じることができるか。 (プライバシーマークまたは情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)認証の取得)		10
	Ⅲ その他				
	その他本業務に係る特長等		・業務の遂行にあたって、他には見られない画期的かつ効果的な提案がなされているか。 ・利用者に寄り添い、よりよい関係を構築する効果的な提案がなされているか。		15
委託単価	Ⅳ 委託単価(1月あたり)				
	緊急通報システム利用料一式 (固定電話回線を使用する緊急通報機器利用の場合)	・より安価であれば、高得点とする。		10	
	緊急通報システム利用料一式 (固定電話回線を使用しない緊急通報機器利用の場合)			10	
	声の訪問利用料一式			10	
	声の訪問及び緊急通報システム併用利用料一式			10	
総合計				200	