

「一宮市立市民病院地域医療連携室業務」 公募型プロポーザル方式評価基準

評 価 項 目	評 価 内 容	配 点
人材の質・教育体制	応対者のスキル水準、医療現場に適した人材配置、教育・研修体制が整備・実施されているか	25
提案内容の妥当性・現場適合性	業務内容の理解度、業務フローの明確さ、現場運用への適合性、改善提案などが業務内容に即しているか	20
応対品質・コミュニケーション力	電話応対の丁寧さ・正確性、患者・職員への対応姿勢の具体的提案がされているか	15
管理体制・トラブル対応力	担当責任者の明確化、苦情対応、トラブル発生時の対応体制が整っているか	10
実績・信頼性	医療機関・公共機関での同様業務の実績、契約継続率などが仕様書で求められている内容に即しているか	10
情報管理・セキュリティ対策	個人情報保護、セキュリティ体制、アクセス制限等が明示されているか	10
費用の妥当性	提示金額の妥当性と内訳、コストに対する提案内容のバランスが取れているか	5
業務開始までの体制・スケジュール	仕様書で求められている内容に対し、実行可能な準備計画、引き継ぎ体制が考慮されているか	5