

外国人相談窓口業務委託 評価基準書

評価項目	配点	評価基準	評価の目安				
			特に 優れている	優れている	普通	やや 劣る	劣る
相談窓口	5	・自治体の窓口等同種業務の契約実績・利用実績は豊富か ・会社の規模等、事業の継続性に問題はないか	5	4	3	2	1
実績・能力							
業務実施計画	5	・業務に対する基本的な考え方や、業務実施に向けたスケジュールは 具体性・実現可能性のある提案か	5	4	3	2	1
	5	・相談員の採用計画、相談窓口の人員体制は明確かつ的確に 考慮されているか	5	4	3	2	1
業務遂行体制	5	・国際課との連絡調整及び相談窓口の支援体制が明確かつ的確に 考慮されているか	5	4	3	2	1
	5	・相談員の欠員が生じた場合においても業務に支障を来さない 体制が確立されているか	5	4	3	2	1
安定的な相談窓口運営	5	・相談者に寄り添った親身な対応を行える人材育成への取組は 考慮されているか	5	4	3	2	1
	5	・苦情及びトラブルに対して、初期対応から解決、再発防止までの 手法は考慮されているか	5	4	3	2	1
特記事項	5	・有用な独自の提案はあるか (例)相談員の対応言語について、日本語とは別に、もう1言語以上対応できるか。 (例)災害時等に突発的な対応ができるか。	5	4	3	2	1
個人情報保護対策	5	・相談員に対する情報セキュリティに関する知識技能の向上の 研修体制が確立されているか	5	4	3	2	1
見積金額の妥当性	10	・算出根拠が明確に示されており、現実性があるか	10	8	6	4	2

外国人相談窓口業務委託 評価基準書

評価項目	配点	評価基準	評価の目安				
			特に 優れている	優れている	普通	やや 劣る	劣る
通訳コールセンター	5	・自治体向け遠隔通訳サービスの契約実績・利用実績は豊富か ・会社の規模等、事業の継続性に問題はないか	5	4	3	2	1
実績・能力							
対応言語と時間帯	5	・必須とする言語について対応可能か ・対応言語数は多いか ・ニーズの高い言語の英語、ベトナム語、中国語について対応可能時間は長い	5	4	3	2	1
通訳レベル	5	・通訳者の質は確保されているか ・行政用語に対応しているか	5	4	3	2	1
テレビ電話	5	・機器操作は容易か ・有用な独自の提案はあるか	5	4	3	2	1
電話通訳	5	・機器操作は容易か ・有用な独自の提案はあるか	5	4	3	2	1
見積金額の妥当性	10	・定額部分と出来高払い部分の単価のバランスは本市に合致しているか ・テレビ電話通訳と電話通訳が補完しあう価格プランとなっているか	10	8	6	4	2
プレゼンテーション	5	事業参入に当たり意欲が感じられるか	5	4	3	2	1
	5	業務説明は適格かつ、有意義な提案がなされているか	5	4	3	2	1
合計	100	【評価基準】 各評価項目について、企画提案書にその考え方が一定程度盛り込まれているものについて「普通」を標準とします。 【最低基準点】 評価点が基準点全体の60%未満の場合は、交渉権者として選定しません。					