

【別表:評価基準】令和7年度焼津市デジタル相談窓口運営業務委託プロポーザル

大分類	中分類		小分類		主な評価の視点
	項目	配点	項目	配点	
基本事項	プロジェクト管理	18	業務の背景・目的の把握	5	・事業の目的、意図を的確に把握しているか
			実地体制	8	・業務責任者は地方公共団体が発注する同種の委託事業におけるマネジメント経験を有しているか ・デジタル活用支援員は、ICTリテラシーと円滑なコミュニケーション能力を有する者が配置されているか ・業務全体の役割分担や指揮命令系統が明確か
			焼津市との連絡・協議体制	5	・焼津市との連絡・協議体制(定例会・臨時対応等)の設計が適切で、事業の立ち上げや実施に支障なく連携できる体制となっているか ・定例会の開催頻度・方法、緊急連絡時の対応体制について、焼津市との連絡手段やフローが明確に示されているか
業務内容	運用体制と基本方針の整備	15	相談窓口運営に係る基本ルール	8	・業務遂行に必要な運用ルール案(支援範囲、受付・記録方法、リスク対応等)が現実的かつ実行可能な内容として整理されているか ・初期提案として、焼津市と共有・調整を前提とした柔軟な設計となっているか
			緊急時の対応	7	・想定される事案(例:支援中の体調不良、利用者からのクレーム)を適切に整理したうえで、受託者内での一次対応の考え方が具体的に示されているか ・焼津市への連絡・報告までの手順や判断基準が、現実的かつ過不足なく構成されているか
	デジタル相談窓口の運営	24	相談窓口の運営体制	8	・焼津市が契約後に調整・決定する開催日程や会場等の条件変更に対し、柔軟かつ確実に対応できる体制や運用方針が示されているか ・支援員・スマホ相談員が相談対応および実績記録等の運用を円滑に行えるよう、必要な端末の準備が適切に計画されているか。
			支援メニューの整理	8	・焼津市が展開する各種デジタルサービスについて、対象サービスを的確に把握し、相談支援の内容が整理されているか ・民間サービスについて、対応可能サービスが具体例とともに提案されているか ・焼津市が導入する健康管理アプリなど、今後見込まれる新たなサービスへの対応に向け、柔軟な体制や運用方針が示されているか
			記録・周知・広報の工夫	8	・相談対応の内容や実績(相談者属性、相談内容、対応結果、使用デバイス等)を適切に記録・蓄積し、月次で整理・報告する体制が示されているか ・焼津市が展開するデジタルサービスの理解促進に向けて、チラシやマニュアル等の案内資料作成に関し、柔軟な提案が行われているか ・相談窓口の利用促進や事業全体の認知拡大に向けて、広報素材の提案や広報手段(紙・WEB等)の活用方針が具体的に示されているか
	スマホ相談員との連携による持続可能な支援体制の構築	30	スマホ相談員との役割分担と育成計画	10	・スマホ相談員の地域での経験を尊重しつつ、デジタル活用支援員との役割分担や連携の方針が明確に示されているか ・実地での相談対応を通じて段階的にスキルを高めていく育成計画が、無理のない形で設計されているか
			対応力の強化と支援体制	10	・デジタルサービスの変化に対応できるよう、スマホ相談員が自ら情報を調べ判断する力を育てる支援体制が具体的に示されているか
			知見の蓄積と共有	10	・現場対応で得られた知見や工夫を蓄積し、今後の相談活動や地域全体での活用につなげるための記録・共有の仕組みが提案されているか ・提案された共有方法が、スマホ相談員の現状のスキルを踏まえた現実的な内容になっているか
	独自提案その他	8	-	8	本事業の目的達成に有効な独自提案があるか
	経費	業務コストの妥当性	5	-	5
採点合計		100			