

配点表

審査項目			評価の視点	配点
基本的事項	1	法人運営の透明性・公正性・法令等の遵守状況	・事業者の救急医療に対する理念、また、経営理念を具体化した基本方針などがあるか。 ・個人情報について適切な取り扱いが行えるか。 ・透明性の高い運営のために積極的な情報開示を行っているか。 ・法人の社会的責任について意識をしているか。	10
	2	運営実績・経験	・他事例による経験が本業務に活かせるか。実績・経験が無い場合は、対策や方策などが明示されているか。	10
	3	運営の適正化・効率化への取組み	・合理的な方法で費用が積算されており、不当に高額、低廉な金額でないか。	10
企画提案内容	4	業務の目的及び実施に対する考え方	・山梨県の実施する事業について正確に理解をしているか。	5
	5	業務内容等に関する事項	・仕様に沿った内容であり、本業務を専門性を生かして適切に実施できるか。特に、以下の点について、対応策がとられているか。 - 要求した応答率への対応 - 症状聴取の精度 - リスク評価のプロセス - 判断の迅速性と安全性 - 改善・検証体制 - 緊急度判定結果検証への対応 - AI・ICT活用による効率化や判定精度向上の提案	25
	6	利用者等への対応	・利用者に対して親切丁寧な対応を心がけるとともに、意見について真摯にとらえ、業務改善に繋げていく体制が構築されているか。 ・一方で、不当・悪質なクレームである所謂カスタマーハラスメント等に対しては、対応者だけでなく組織的な解決を行うとともに、必要に応じて受託者である県とも相談をし対応をする体制が構築されているかどうか。	15
	7	職員の採用・育成・処遇	・人員の安定確保、社員研修を行うことによって質の高いサービス安定して行うよう努めているか。 ・研修内容が医学的判断力・心理的対応力の強化に資する具体的なプログラムになっているか。 ・研修効果を測定する評価手法が明示されているか。	10
	8	事業の適性に応じた運営	・それぞれの項目について基本的な考え方と具体的な取組み、それを実現し継続するための方策が明示されているか。	10
	9	その他	・仕様にない事業者により独自に提案される内容(広告物作成等)はあるか。	5

合計 100