

船橋市児童相談所夜間休日電話相談業務委託事業者評価基準							採点
分類	番号	評価項目		評価基準	配点		
書類	1	理解度	理念・方針に関する理解	本業務において、電話相談員が児童虐待の早期発見・対応により適切な支援につなげる重要な役割を担っていることを理解し、こども家庭庁発出の通知や本市基本方針を遵守する認識があるか。	10	10	10・8・6・4・2
	2	実施内容	電話相談支援の内容	電話相談員は事業実施に必要な専門性・経験を有しているか。相談者の状況・相談内容に応じた適切な助言指導や関係機関の紹介など具体的な支援内容が提案されているか。	25	55	25・20・15・10・5
	3		個別対応・緊急連絡について	相談内容から緊急性の有無を判別する方法や虐待の種別による個別対応など、具体的な業務フローは作成されているか。市への連絡などのチェック体制・管理方法は整備されているか。	20		20・16・12・8・4
	4		受付票の作成・報告	相談内容を市担当者に連絡、電話相談受付票への確に記録し、月次・年次報告書等の作成・検査・提出が行える体制となっているか。	10		10・8・6・4・2
	5		責任者の業務管理体制	本業務の責任者・電話相談における責任者は、組織運営に必要な専門性・能力・経験等を有しているか。業務実施にあたって責任者を中心とした指揮命令系統及び具体的な組織体制は構築されているか。	10		10・8・6・4・2
	6	実施体制	電話回線整備・電話相談員配置体制	電話相談が十分に実施できる電話機器・設備・回線を確保しているか。電話混雑時の案内は適切に設定しているか。電話相談員が常時対応可能な配置体制となっているか。電話相談員の資格・経験・雇用形態・人員数を明示し、相談業務の質を常時維持可能な体制となっているか。	20	30	20・16・12・8・4
	7	安全対策	トラブル対応・苦情処理体制	トラブル等発生時、事業者として必要とされる支援体制が確保されているか。また適切な苦情対応を行えるか。	20	45	20・16・12・8・4
	8		災害等発生時の危機管理	予期せぬ感染症の蔓延や災害発生時における複数拠点の設置や予備人員の配置計画など、業務継続に必要な体制は構築されているか。	15		15・12・9・6・3
	9		情報セキュリティ	相談者の個人情報保護や情報セキュリティにかかる環境整備、組織的な情報管理の取り組みは適切に行われているか。	10		10・8・6・4・2
	10	その他	教育・研修	電話相談員のスキルアップ等を目的とした人材育成方針や研修の具体的内容や年間スケジュール等を整備しているか。	15	45	15・12・9・6・3
	11		仕様書にない付加価値提案	本業務をより効果的、安定的、継続的に実施するにあたり、必要と考えられる提案がなされているか。	30		30・24・18・12・6
		12		見積金額	仕様書の内容に沿って、予算の範囲内で必要最小限に抑えられており、実用性の認められる積算となっているか。各提案者の見積金額のうち 最低見積金額÷提案者見積金額×配点(小数点第1位を四捨五入)	20	20
面接	13		プレゼンテーション	市の質疑への応答が的確であるか。本業務に対する取り組み意欲が説明や質疑応答から読み取れるか。	25	25	25・20・15・10・5