

## 24時間子供SOSダイヤル(親子ホットライン)夜間休日相談業務委託契約 技術評価点の評価基準表

評価項目	評価基準		評価基準細目	配点	得点	項目計	平均点
相談業務の姿勢	24時間子供SOSダイヤル(親子ホットライン)業務に対する理解・対応	電話相談業務に対する理解度 ・本業務の目的に対する理解は十分か。また、本業務への対応についての方針が明確に示されているか。 ・電話相談業務の特殊性やその対応方法及び、相談者へのプライバシーの確保・秘密保持等人権擁護の姿勢を十分に理解しているか。 ・相談対象が子どもであるという特殊性を理解しているか。	大変すぐれている	20	20	40	20.0 以上必要
			すぐれている	15			
			普通	10			
			あまりすぐれていない	5			
			すぐれていない	0			
	メール相談業務に対する理解・対応	メール相談業務に対する理解度 ・メール相談業務に関する理解は十分か。 ・記述によるメール相談の特殊性を理解しているか。 ・メール相談業務に対する対応方法及び、相談者へのプライバシーの確保・秘密保持等人権擁護の姿勢を十分に理解しているか。	大変すぐれている	20	20		
			すぐれている	15			
			普通	10			
			あまりすぐれていない	5			
			すぐれていない	0			
業務運営体制	事業の実施体制	運営組織は適切か[必須項目] ・業務体制は、業務に十分の人数を確保されているか。 ・指揮、命令系統は整備されているか。 ・公認心理師または、臨床心理士や社会福祉士等、必要な資格者が配置され、多職種連携による相談支援体制は整備されているか。 ・関係諸機関との連携・協働による相談支援体制は整備されているか。 ・職員のメンタルヘルスの維持管理に関する環境体制や職員のメンタルヘル스에配慮した相談体制、職場環境が整えられているか。	大変すぐれている	30	30	50	32.5 以上必要
			すぐれている	22.5			
			普通	15			
			あまりすぐれていない	7.5			
			すぐれていない	0			
	職員研修体制	委託業務に従事する職員の資質向上のための研修体制 ・年間を通じて、全職員に対して適切な時期に、適切な内容の研修が系統立てて実施されるなど、計画的な研修が実施されているか。 ・スーパービジョン、コンサルテーション等により、職員のスキルアップが図られているか。 ・相談者へのプライバシーの保護・秘密保持等の研修体制が整備されているか。	大変すぐれている	20	20		
			すぐれている	15			
			普通	10			
			あまりすぐれていない	5			
			すぐれていない	0			
危機管理体制	危機管理体制	危機管理体制は適切か ・相談業務でのトラブル防止対策がとられているか。 ・個人情報等の漏洩を防止するための対策がとられているか。 ・電話相談業務で苦情が発生した場合の対応策と連絡体制は十分か。 ・守秘義務の遵守などコンプライアンスに対する理解・対応は十分か。	大変すぐれている	30	30	60	37.5 以上必要
			すぐれている	22.5			
			普通	15			
			あまりすぐれていない	7.5			
			すぐれていない	0			
	緊急時体制	緊急連絡体制は適切か[必須項目] ・緊急の対応を要する相談等に備え、速やかに対応できる連絡体制、連携体制が整備されているか。 ・緊急の対応を要する相談等に備え、速やかに対応できるための「緊急対応マニュアル」が整備されているか。また、具体的な緊急場面が想定されているか。	大変すぐれている	30	30		
			すぐれている	22.5			
			普通	15			
			あまりすぐれていない	7.5			
			すぐれていない	0			
事業実施主体の適格性	教育相談業務に係る実績	24時間子供SOSダイヤル相談業務等教育相談・電話相談業務の実績 ・24時間子供SOSダイヤルの受託実績等教育相談・電話相談業務から判断して、夜間・休日における電話相談業務、メール相談受受理業務を適切に遂行できるか。	大変すぐれている	30	30	50	25 以上必要
			すぐれている	22.5			
			普通	15			
			あまりすぐれていない	7.5			
			すぐれていない	0			
	その他の相談業務に係る実績	夜間・休日等における相談業務の実績 ・夜間・休日等における相談業務を適切に遂行できるか。	大変すぐれている	20	20		
			すぐれている	15			
			普通	10			
			あまりすぐれていない	5			
			すぐれていない	0			
					200	200	115.00 以上必要