

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	大変すぐれている	20	20	40	20.0 以上必要		
		・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。	すぐれている	15					
		・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。	普通	10					
		・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。	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	大変すぐれている	20	20				
		・メール相談業務に関する理解は十分か。	すぐれている	15					
		・記述によるメール相談の特殊性を理解しているか。	普通	10					
		・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。	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】	大変すぐれている	30	30	50	32.5 以上必要		
		・業務体制は、業務に十分の人数を確保されているか。	すぐれている	22.5					
		・指揮・命令系統は整備されているか。	普通	15					
		・公認心理師または、臨床心理士や社会福祉士等、必要な有資格者が配置され、多職種連携による相談支援体制は整備されているか。	あまりすぐれていない	7.5					
		・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。	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	大変すぐれている	20	20				
		・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。	すぐれている	15					
		・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。	普通	10					
		・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。	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	大変すぐれている	30	30	60	37.5 以上必要		
		・相談業務でのトラブル防止対策がとられているか。	すぐれている	22.5					
		・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。	普通	15					
		・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。	あまりすぐれていない	7.5					
		・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。	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】	大変すぐれている	30	30				
		・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。	すぐれている	22.5					
		・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。	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	大変すぐれている	30	30	50	25 以上必要		
		・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、メール相談受理業務を適切に遂行できるか。	すぐれている	22.5					
			普通	15					
	その他の相談業務に係る実績		あまりすぐれていない	7.5					
		夜間・休日等における相談業務の実績	すぐれていない	0					
		・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		