

**杉並区子どもと家庭に関する総合相談窓口業務（ゆうライン）
公募型プロポーザル選定結果**

1 件名

杉並区子どもと家庭に関する総合相談窓口業務（ゆうライン）

2 選定事業者

ダイヤル・サービス株式会社
東京都千代田区三番町6番地2

3 選定経過

令和4年4月6日	選定委員会設置
4月13日～5月11日	公募開始
5月13日～5月30日	第一次審査（書類審査）
6月6日～6月10日	第二次審査（現地視察）
6月15日	第二次審査（プレゼンテーション及びヒアリング審査） 受託者候補者の選定

4 選定理由

選定委員会において定めた審査基準に基づき、応募のあった4事業者について、第一次審査（書類審査）及び第二次審査（現地視察、プレゼンテーション・ヒアリング審査）を実施した結果、第一次及び第二次審査の点数において、ともに配点合計点の60%以上で、かつ全審査合計点が最上位であったため。

5 選定委員会の構成

職名等	氏名
東京女子大学 教授	前川 あさ美（会長）
児童精神科医	岡 琢哉
社会福祉法人カリタスの園つぼみの寮 施設長	瀬戸 麻美子
子ども家庭部長	武井 浩司
子ども家庭部管理課長	福原 善之

6 審査結果

評価項目		配点	A事業者 (選定事業者)	B事業者	C事業者	D事業者		
第一次審査 (書類審査)	経営状況等に対する評価	経営状況	8	6.0	7.6	5.6	5.2	
		業務実績	4	3.8	3.6	3.0	3.4	
	企画提案に対する評価	1 運営方針について	①法人の理念	4	3.4	2.8	3.0	3.4
			②電話相談業務の理解度	4	3.0	3.0	2.6	3.4
			③電話相談を受ける際の基本姿勢	4	3.4	3.2	2.6	3.8
			④電話相談業務に関する具体的な手順	4	3.8	3.6	2.4	3.8
			⑤危機管理対策	4	3.8	3.6	2.4	3.8
		2 職員配置、育成、質の確保と向上について	⑥職員の配置計画	8	7.6	6.4	4.4	6.0
			⑦職員の研修計画	8	6.0	6.4	4.4	7.2
			⑧メンタルヘルスの取組等、職員への配慮	8	5.6	6.0	5.6	6.8
		3 相談の進め方について	⑨組織的取組	8	6.8	5.2	4.4	6.8
			⑩導入～展開段階における視点	8	6.4	5.6	4.8	7.6
			⑪対応段階における視点	8	6.0	5.2	4.4	7.6
		4 費用対効果	⑫現在の受託事業における工夫	8	5.2	6.8	4.8	8.0
			⑬コストの妥当性	4	3.2	2.8	3.0	3.4
		5 総合評価	⑭事業計画に対する総合評価	8	6.4	6.0	5.2	7.2
		第一次審査計		100	80.4	77.8	62.6	87.4
第一次審査合計点/配点合計			80.4%	77.8%	62.6%	87.4%		
第二次審査 (現地視察、プレゼンテーション・ヒアリング)	1 現地視察	①電話相談環境整備	8	7.6	7.6		4.0	
		②個人情報漏洩対策	4	4.0	4.0		1.8	
		③情報セキュリティ対策	4	4.0	4.0		2.6	
		④執務室等について	4	4.0	4.0		2.0	
		⑤緊急時対応について	4	3.6	4.0		3.0	
	2 プレゼンテーション・ヒアリング	⑥理念・意欲	4	4.0	4.0		3.8	
		⑦電話相談の目的・役割	4	4.0	3.4		3.8	
		⑧電話相談で大切にしたいこと	4	4.0	3.6		4.0	
		⑨電話相談における注意点	8	8.0	7.2		7.2	
		⑩児童虐待の未然防止・早期発見	4	3.8	3.8		3.6	
		⑪相談援助業務のあり方	4	3.8	3.8		3.4	
		⑫相談の進め方	8	6.4	6.8		7.2	
		⑬関係機関等への案内	8	7.2	6.8		6.4	
		⑭緊急時対応	8	6.8	7.6		5.6	
		⑮職員の育成状況	8	7.6	5.6		7.2	
		⑯施設職員の配置状況	8	7.2	7.6		6.4	
		⑰職員の健康管理	8	6.8	6.4		6.8	
		⑱マニュアルの整備	8	6.8	6.4		6.0	
		⑲相談者の状態	8	7.2	6.0		6.8	
		⑳相談の進め方	8	6.4	6.0		7.2	
		㉑支援サービスへのつなぎ	8	5.2	6.0		5.6	
		3 総合評価		8	7.2	6.0		5.2
	第二次審査小計		140	125.6	120.6		109.6	
第二次審査合計点/配点合計			89.7%	86.1%		78.3%		
総合計		240	206.0	198.4		197.0		
総合計/配点合計			85.8%	82.7%		82.1%		

参加事業者一覧 (50音順)

- 株式会社 明日葉
- ダイヤル・サービス株式会社
- 株式会社 法研
- 特定非営利活動法人 ワーカーズコープ

7 所管課

子ども家庭部管理課