

世田谷区児童虐待通告受付業務及び世田谷区子ども・子育てテレフォン事業委託の選定に係る 審査要領

（目的）

第1条 この要領は、世田谷区児童虐待通告受付業務及び世田谷区子ども・子育てテレフォン事業を実施する事業者（以下「受託者」という。）の選定にあたって必要な審査方法、評価基準等を定めることを目的とする。

（選定方針）

第2条 受託者の選定は、次の方針により行うものとする。

- (1)参加資格を有していること。
- (2)事業の目的を十分に果たすことができる提案内容であること。
- (3)委託経費の見積もり金額が予算額を超えないこと。

（評価基準）

第3条 事業者の評価基準は以下のとおりとする。

- (1)事業者から提出された提案書の内容の評価は、別表1に定める評価基準により行うものとする。
- (2)事業者に対するヒアリングの内容の評価は、別表2に定める評価基準により行うものとする。
- (3)合格基準は、別表1、2の総合計（160点満点）に対して70%以上の評価点とする。

（受託者の選定）

第4条 事業者の選定は、次の手順により行うものとする。

- (1)提出された提案書及びヒアリングの実施に基づき、評価基準により審査する。
- (2)選定委員が審査、採点し、選定委員全員の合計点数の最も高い事業者を受託者として選定するものとする。
- (3)ヒアリング実施時において、区が用意する評価基準のうち、評価できない項目があった場合、当該者は要求水準を満たしていないものとする。

別表1(第3条関係)

評価基準表

	評価項目	評価基準	評価点					提案書 該当箇所
			で 大 可 変 評 価	で 評 可 価	普 通	で 一 部 不 評 価	で 評 可 価	
1	法人の概要及び経営方針	法人の事業経歴や経営方針が、本業務の受託事業者として適しているか。	5	4	3	2	1	1- ①②③
2		プライバシーマークや情報セキュリティマネジメントシステムの認証を取得するなど、本業務を受託するにあたり優れた事業者であるか。	5	4	3	2	1	1-②
3	取組方針	事業の趣旨を踏まえた明確な取組方針があり、その内容が具体的で、質の高い運営が期待できるか。	5	4	3	2	1	2-①
4	実施体制	専門員の配置体制(資格要件や雇用形態)は、業務遂行にあたり適切であるか。	10	8	6	4	2	2-②
5		専門員への研修は、業務遂行にあたり適切であるか。	10	8	6	4	2	2-②
6		専門員をバックアップする体制は、業務遂行にあたり適切であるか。	10	8	6	4	2	2-②
7		児童虐待を理解し適切な対応ができるか。	10	8	6	4	2	2-②
8		世田谷区の母子に関する保健・福祉サービスについての知識があるか。	10	8	6	4	2	2-②
9		電話での受付の流れは、事業の趣旨を踏まえ適切であるか。	5	4	3	2	1	2-②
10	緊急時の体制	苦情や事故対応など、緊急時における体制は、十分なものであるか。	5	4	3	2	1	2-④
11	危機管理体制	停電時等のバックアップ体制はとれているか。	5	4	3	2	1	2-④⑤
12		個人情報保護や損害賠償について講じている危機管理体制は、十分であるか。	5	4	3	2	1	2-⑤
13		個人情報を扱う機器や文書の管理(施錠)が適切に行われているか。	5	4	3	2	1	2-⑤⑦
14		私物の持ち込みがないように管理しているか。	5	4	3	2	1	2-⑤⑦
15	類似業務の受注実績	本業務を受託するに足ると判断できる十分な類似業務の受注実績があるか。	10	8	6	4	2	2-⑥

16	実務スペースの状況	他の執務場所と分離した専門の電話受付業務を行うスペースを設けているか。専門スペースを設けていない場合は、業務に支障が生じない方策を講じているか。	5	4	3	2	1	2-⑦
17	計画性	事業開始までの計画(スケジュール)は、合理的かつ効率的で実施可能なものとなっているか。	5	4	3	2	1	2-⑧
18	見積金額	見積金額は、その業務内容からみて妥当か。	5	4	3	2	1	3
合計（満点120点）								

別表2(第3条関係)

評価基準表(ヒアリング)

	評価項目	評価基準	評価点					コメント
			大変評価 できる	評価 できる	普通	一部評価 できない	評価 できない	
1	法人の概要及び経営方針	提案された内容に沿った質の高い事業運営が期待できるか。（評価項目について総合的に評価を行い評価点の採点を行う）	40	30	20	10	0	
2	取組方針・内容							
3	実施体制							
4	計画性							
		合計（満点40点）						