

6 審査結果

評価項目				配点	A社	B社	C社
第一 次 審 査	経営状況等に対する評価	経営状況		16	15	8	11
		業務実績		32	22	26	32
		区内事業者		16	0	0	0
	企画提案に対する評価	運営方針について	法人の理念は明確に示されているか	16	10	14	13
			子どもの権利を踏まえた業務の考え方になっているか	16	10	13	11
			電話相談業務の理解度は十分か	16	10	13	12
			電話相談を受ける際の基本姿勢は適切か	32	20	26	28
			電話相談業務に関する具体的な手順は策定されているか	32	28	22	30
			危機管理対策は適切に行われているか	32	20	28	22
		職員配置、育成、質の確保と向上について	職員の配置計画は適切か	32	26	28	22
			職員の研修計画は適切か	32	18	26	18
			メンタルヘルスの取組等、職員への配慮は適切に行われているか	32	16	28	24
			組織的な取組は適切に行われているか	32	22	28	22
		相談の進め方について	導入～展開段階における視点	32	20	28	26
			対応段階における視点	32	20	24	26
			現在の受託事業における工夫	32	20	24	22
		費用対効果	費用対効果	16	12	11	12
社会的責任に対する評価	社会的責任	事業者としての社会的責任	16	11	13	12	
総合評価			32	18	26	24	
第一次審査 審査点合計			496	318	386	367	
(第一次審査合計点／配点合計)				64.1%	77.8%	74.0%	
(視察・プレゼンテーション・ヒアリング審査) 第二 次 審 査	現地視察に対する評価	個人情報保護・情報セキュリティ対策について	電話相談環境整備	32	26	26	26
			個人情報漏洩対策	16	12	13	13
			情報セキュリティ対策	16	10	13	13
		執務環境について	執務室等について	16	10	12	13
			緊急時対応について	16	12	12	12
	企画提案に対する評価	法人について	理念・意欲	16	12	11	12
		電話相談の目的・役割等	電話相談の目的・役割	16	11	11	11
			電話相談で大切にしたいこと	16	11	11	10
			電話相談における注意点	32	24	22	20
			児童虐待の未然防止・早期発見	16	9	12	10
		電話相談の進め方	相談の進め方	32	20	26	24
			関係機関等への案内	32	24	22	18
			緊急時対応	32	24	28	26
		職員の配置・育成	職員の育成状況	32	16	24	20
			施設職員の配置状況	32	18	20	26
			職員の健康管理	32	20	22	22
			マニュアルの整備	32	22	20	22
事例対応に対する評価	具体的対応について	相談者の状態	32	22	22	22	
		相談の進め方	32	16	20	20	
		支援サービスへのつなぎ	32	16	18	20	
	総合評価			32	18	22	20
第二次審査 審査点合計			544	353	387	380	
(第二次審査合計点／配点合計)				64.9%	71.1%	69.9%	
【総合計】							
第一次審査・第二次審査 総合計				配点	A社	B社	C社
				1,040	671	773	747
					64.5%	74.3%	71.8%
参加事業者一覧(五十音順)							
ダイヤル・サービス株式会社							
株式会社法研							
WorkWay株式会社							

7 評価点内訳

【A社】

評価項目			配点	審査点					合計	
				委員①	委員②	委員③	委員④	委員⑤		
第一次審査 (書類審査)	経営状況等に対する評価	1 経営状況	16	4	4	4	3		15	
		2 業績実績	32	4	6	6	6		22	
		3 区内事業者	16	0	0	0	0		0	
	運営方針について	4 法人の理念は明確に示されているか	16	2	3	3	2		10	
		5 子どもの権利を踏まえた業務の考え方になっているか	16	2	3	3	2		10	
		6 電話相談業務の理解度は十分か	16	2	3	3	2		10	
		7 電話相談を受ける際の基本姿勢は適切か	32	6	6	4	4		20	
		8 電話相談業務に関する具体的な手順は策定されているか	32	8	8	6	6		28	
		9 危機管理対策は適切に行われているか	32	4	6	6	4		20	
		職員配置、育成、質の確保と向上について	10 職員の配置計画は適切か	32	8	6	6	6		26
			11 職員の研修計画は適切か	32	4	4	4	6		18
			12 メンタルヘルスの取組等、職員への配慮は適切に行われているか	32	0	4	6	6		16
	13 組織的な取組は適切に行われているか		32	4	6	6	6		22	
	相談の進め方について	14 導入～展開段階における視点	32	4	6	6	4		20	
		15 対応段階における視点	32	4	6	6	4		20	
		16 現在の受託事業における工夫	32	4	6	6	4		20	
		費用対効果	16	3	3	3	3		12	
	社会的責任に対する評価	社会的責任	18 事業者としての社会的責任	16	2	3	3	3		11
	総合評価		19 総合評価	32	4	6	4	4		18
	第一次審査 審査点合計			496	69	89	85	75		318
(第一次審査合計点／配点合計)				55.6%	71.8%	68.5%	60.5%		64.1%	
第二次審査 (視察・プレゼンテーション・ヒアリング審査)	現地視察に対する評価	個人情報保護・情報セキュリティ対策について	1 電話相談環境整備	32	6	8	6	6		26
			2 個人情報漏洩対策	16	3	3	3	3		12
			3 情報セキュリティ対策	16	2	3	3	2		10
		執務環境について	4 執務室等について	16	3	2	3	2		10
			5 緊急時対応について	16	3	3	3	3		12
	企画提案に対する評価	法人の理念・意欲	6 理念・意欲	16	3	3	3	3		12
			7 電話相談の目的・役割	16	3	3	2	3		11
		電話相談の目的・役割等	8 電話相談で大切にしたいこと	16	3	3	2	3		11
			9 電話相談における注意点	32	8	6	4	6		24
			10 児童虐待の未然防止・早期発見	16	2	2	2	3		9
		電話相談の進め方	11 相談の進め方	32	6	4	6	4		20
			12 関係機関等への案内	32	6	8	4	6		24
			13 緊急時対応	32	6	6	6	6		24
		職員の配置・育成	14 職員の育成状況	32	4	4	4	4		16
			15 施設職員の配置状況	32	6	4	4	4		18
			16 職員の健康管理	32	4	6	6	4		20
			17 マニュアルの整備	32	4	8	6	4		22
	事例対応に対する評価	具体的対応について	18 相談者の状態	32	4	8	6	4		22
			19 相談の進め方	32	4	4	4	4		16
			20 支援サービスへのつなぎ	32	4	4	4	4		16
総合評価		32	4	6	4	4		18		
第二次審査 審査点合計			544	88	98	85	82		353	
(第二次審査合計点／配点合計)				64.7%	72.1%	62.5%	60.3%		64.9%	
第一次審査・第二次審査 総合計			1,040	157	187	170	157		671	
				60.4%	71.9%	65.4%	60.4%		64.5%	

※ 委員①～⑤は順不同

※ 委員①～⑤は順不同

【B社】

評価項目				配点	審査点						
					委員①	委員②	委員③	委員④	委員⑤	合計	
第一次審査 (書類審査)	経営状況等に対する評価		1 経営状況	16	2	2	2	2			8
			2 業務実績	32	6	6	8	6		26	
			3 区内事業者	16	0	0	0	0		0	
	企画提案に対する評価	運営方針について		4 法人の理念は明確に示されているか	16	3	4	4	3		14
				5 子どもの権利を踏まえた業務の考え方になっているか	16	3	4	3	3		13
				6 電話相談業務の理解度は十分か	16	3	4	3	3		13
				7 電話相談を受ける際の基本姿勢は適切か	32	6	8	6	6		26
				8 電話相談業務に関する具体的な手順は策定されているか	32	4	6	6	6		22
				9 危機管理対策は適切に行われているか	32	8	6	6	8		28
				10 職員の配置計画は適切か	32	6	8	6	8		28
		職員配置、育成、質の確保と向上について		11 職員の研修計画は適切か	32	6	8	4	8		26
				12 メンタルヘルスの取組等、職員への配慮は適切に行われているか	32	6	8	8	6		28
				13 組織的な取組は適切に行われているか	32	6	8	6	8		28
			相談の進め方について		14 導入～展開段階における視点	32	8	6	6	8	
				15 対応段階における視点	32	6	6	6	6		24
				16 現在の受託事業における工夫	32	6	6	6	6		24
			費用対効果	17 費用対効果	16	3	3	3	2		11
社会的責任に対する評価	社会的責任	18 事業者としての社会的責任	16	3	4	3	3		13		
総合評価			19 総合評価	32	6	8	6	6		26	
第一次審査 審査点合計				496	91	105	92	98		386	
(第一次審査合計点／配点合計)					73.4%	84.7%	74.2%	79.0%		77.8%	
(視察・プレゼンテーション・ヒアリング審査) 第二次審査	現地視察に対する評価	個人情報保護・情報セキュリティ対策について	1 電話相談環境整備	32	6	8	6	6		26	
			2 個人情報漏洩対策	16	3	4	3	3		13	
			3 情報セキュリティ対策	16	3	4	3	3		13	
		執務環境について	4 執務室等について	16	3	3	3	3		12	
			5 緊急時対応について	16	3	3	3	3		12	
	企画提案に対する評価	法人の理念・意欲	6 理念・意欲	16	3	3	2	3		11	
		電話相談の目的・役割等	7 電話相談の目的・役割	16	3	2	3	3		11	
			8 電話相談で大切にしたいこと	16	3	3	2	3		11	
			9 電話相談における注意点	32	6	6	4	6		22	
			10 児童虐待の未然防止・早期発見	16	3	3	3	3		12	
		電話相談の進め方	11 相談の進め方	32	8	6	6	6		26	
			12 関係機関等への案内	32	6	6	4	6		22	
			13 緊急時対応	32	8	8	6	6		28	
		職員の配置・育成	14 職員の育成状況	32	6	6	6	6		24	
			15 施設職員の配置状況	32	6	6	4	4		20	
			16 職員の健康管理	32	8	4	6	4		22	
			17 マニュアルの整備	32	6	4	4	6		20	
	事例対応に対する評価	具体的対応について	18 相談者の状態	32	6	6	4	6		22	
			19 相談の進め方	32	6	4	4	6		20	
			20 支援サービスへのつなぎ	32	6	4	4	4		18	
	総合評価			32	6	6	4	6		22	
	第二次審査 審査点合計				544	108	99	84	96		387
	(第二次審査合計点／配点合計)					79.4%	72.8%	61.8%	70.6%		71.1%

【総合計】

				配点	委員①	委員②	委員③	委員④	委員⑤	合計
第一次審査・第二次審査 総合計				1,040	199	204	176	194		773
					76.5%	78.5%	67.7%	74.6%		74.3%

※ 委員①～⑤は順不同

【C社】

評価項目				配点	審査点						合計	
					委員①	委員②	委員③	委員④	委員⑤			
（書類審査） 第一次審査	経営状況等に対する評価		1 経営状況	16	3	3	3	2		11		
			2 業務実績	32	8	8	8	8		32		
			3 区内事業者	16	0	0	0	0		0		
	企画提案に対する評価	運営方針について		4 法人の理念は明確に示されているか	16	3	3	4	3		13	
				5 子どもの権利を踏まえた業務の考え方になっているか	16	3	2	3	3		11	
				6 電話相談業務の理解度は十分か	16	4	2	3	3		12	
				7 電話相談を受ける際の基本姿勢は適切か	32	6	6	8	8		28	
				8 電話相談業務に関する具体的な手順は策定されているか	32	8	6	8	8		30	
				9 危機管理対策は適切に行われているか	32	4	6	6	6		22	
				10 職員の配置計画は適切か	32	6	4	6	6		22	
				11 職員の研修計画は適切か	32	4	4	4	6		18	
		職員配置、育成、質の確保と向上について		12 メンタルヘルスの取組等、職員への配慮は適切に行われているか	32	6	4	8	6		24	
				13 組織的な取組は適切に行われているか	32	6	4	6	6		22	
			相談の進め方について		14 導入～展開段階における視点	32	8	6	6	6		26
					15 対応段階における視点	32	8	6	6	6		26
				16 現在の受託事業における工夫	32	6	6	4	6		22	
		費用対効果		17 費用対効果	16	3	3	3	3		12	
		社会的責任に対する評価	社会的責任	18 事業者としての社会的責任	16	3	3	3	3		12	
		総合評価		19 総合評価	32	8	4	6	6		24	
	第一次審査 審査点合計				496	97	80	95	95		367	
	(第一次審査合計点／配点合計)					78.2%	64.5%	76.6%	76.6%		74.0%	
（視察・プレゼンテーション・ヒアリング審査） 第二次審査	現地視察に対する評価	個人情報保護・情報セキュリティ対策について	1 電話相談環境整備	32	6	8	6	6		26		
			2 個人情報漏洩対策	16	3	4	3	3		13		
			3 情報セキュリティ対策	16	3	4	3	3		13		
		執務環境について	4 執務室等について	16	3	4	3	3		13		
			5 緊急時対応について	16	3	3	3	3		12		
	企画提案に対する評価	法人の理念・意欲	6 理念・意欲	16	4	2	3	3		12		
			7 電話相談の目的・役割	16	3	2	3	3		11		
			8 電話相談で大切にしたいこと	16	3	2	2	3		10		
			9 電話相談における注意点	32	6	4	4	6		20		
			10 児童虐待の未然防止・早期発見	16	3	2	2	3		10		
		電話相談の進め方	11 相談の進め方	32	8	4	6	6		24		
			12 関係機関等への案内	32	6	4	4	4		18		
			13 緊急時対応	32	8	6	6	6		26		
		職員の配置・育成	14 職員の育成状況	32	6	4	6	4		20		
			15 施設職員の配置状況	32	8	6	6	6		26		
			16 職員の健康管理	32	6	4	6	6		22		
			17 マニュアルの整備	32	6	6	4	6		22		
	事例対応に対する評価	具体的対応について	18 相談者の状態	32	8	4	4	6		22		
			19 相談の進め方	32	6	4	4	6		20		
			20 支援サービスへのつなぎ	32	6	4	4	6		20		
	総合評価		32	6	4	4	6		20			
	第二次審査 審査点合計				544	111	85	86	98		380	
	(第二次審査合計点／配点合計)					81.6%	62.5%	63.2%	72.1%		69.9%	
【総合計】												
第一次審査・第二次審査 総合計				配点	委員①	委員②	委員③	委員④	委員⑤	合計		
				1,040	208	165	181	193		747		
					80.0%	63.5%	69.6%	74.2%		71.8%		
※ 委員①～⑤は順不同												

8 所管課

子ども家庭部児童相談所設置準備課