

埼玉県虐待通報ダイヤル電話相談・交換業務等委託企画提案 評価項目

	様式番号	設問	評価項目
1	【様式 6】 業務の実施体制について	業務責任者、相談員の配置体制（資格の有無、雇用形態等、勤務時間等）、業務実施（業務管理等含む）のための組織図について記載してください。 また、欠員の場合の対応や、代替体制について記入してください。	<ul style="list-style-type: none"> ・相談員には有資格者（社会福祉士、精神保健福祉士等）を配置しているか。 ・相談員には類似業務の対応経験があるか。 ・業務に十分な相談員を確保しているか。 ・業務責任者を中心とした指揮命令系統がとれているか。 ・業務実施に当たっての組織体制ができているか。
2	【様式 7】 業務の運用方法・手順について	電話で通告等を受けてから、対応記録票を県へ報告するまでの業務フローを出来るだけ具体的にお示ください。＃ 7 1 7 1 と 1 8 9 の連携についてお示ください。	<p>以下の点が業務フローに具体的に示されているか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・緊急性の有無や虐待の種別による対応方法。 ・関係機関への情報伝達や対応記録票を県へ報告する際のチェック方法、管理方法等。 ・＃ 7 1 7 1 と 1 8 9 の連携はできているか。 ・その他、本業務を実施する上で、有効と思われる運用方法・手順など。
3	【様式 8】 危機管理体制について	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報等の漏洩を防止するための具体的な方策について提案してください。 ・電話相談業務での苦情が発生した場合のトラブル防止策、連絡体制について記載してください。 ・新型コロナウイルス感染症等の感染症対策や災害時の事業継続体制について記載してください。 	<ul style="list-style-type: none"> ・通告等の内容の迅速かつ正確な転送方法、緊急案件への対応、対応記録票作成・報告など、個人情報等の漏えいを防止するためのチェック体制や管理体制がとられているか。 ・苦情発生時のトラブル防止策や緊急連絡体制が整備されているか。 ・感染症対策や複数拠点の設置など業務継続体制はできているか。
4	【様式 9】 電話相談対応者への教育及び研修について	電話相談対応者への教育・研修計画、人材育成について、時期・内容・実施方法等が分かるよう記載してください。	研修等は、電話相談対応者のスキルアップ等が図られる内容となっているか。
5	【様式 1 0】 類似業務の契約実績について	国、都道府県、市町村等からの類似業務の受託実績について記載してください。	<ul style="list-style-type: none"> ・契約の相手方として適切か。 ・受託実績のある業務は類似のものか。
6	【様式 1 1 ・ 1 2】 見積書・積算内訳書	見積書・積算内訳を記入してください。	<ul style="list-style-type: none"> ・見積額は提案内容に沿った妥当なものになっているか。 ・経済性を重視したものになっているか。
7	【様式 1 3】 特記事項	本委託業務を行う上で、有効だと考えられる事項、提案、アピールポイントなどがあれば記載してください。	・提案やアピールポイント等が本委託業務を行う上で有効だと考えられるか。