

## 心のテレホン(いじめホットライン)相談事業に係る評価基準(プロポーザル方式)

### I 技術点【満点90点】

	評価項目	評価基準	配点
1 相談業務の実施体制	① 業務体制	・相談事業の趣旨を理解し、委託業務の目的を踏まえた実施体制となっているか。 ・業務の円滑な実施に十分な組織・人員が確保されているか。 ・指揮系統が明確に示されているか。	5点
	② 設備・システム	・業務の円滑な実施に必要な電話相談室の設置、業務責任者及び電話相談員の配置など、業務遂行にあたり整備されているか。	5点
	③ 職員の研修体制	・委託業務に従事する職員の資質向上のための研修体制が整備されているか。 ・電話相談員の資質向上を目的とした電話相談員の教育、指導、訓練及びいじめ、不登校、SNS、虐待等の事案に係る研修内容となっているかどうか。	15点
	④ 業務報告	・対応した相談の内容・結果について、必要十分な情報を速やかに報告できるか。 ・今後の相談業務の充実に寄与する分析結果を報告できるか。	5点
2 組織の経験・能力	⑤ コンプライアンス・個人情報保護	・法令遵守のための取組・体制が整備されているか。 ・守秘義務、個人情報の保護の取組・体制が徹底されているか。	10点
	⑥ 緊急対応等	・緊急事態や不測の事態、その他業務全体を通してのリスク(相談に係る情報漏洩、相談者等の苦情・トラブル、訴訟等)への対策及び未然防止の方策が示されているか。	10点
	⑦ 業務実績	・過去の類似業務実績について、十分な成果を有しており、契約の相手として適切であるか。	15点
	⑧ 費用の妥当性	・見積書の内容(内訳・見積額)は仕様書及び企画提案書の内容に沿って妥当なものになっているか。	5点
3 経業経験・従事者の	⑨ 勤務歴・資格・学歴等	・業務を遂行する上で、有効な資格等をもっているか。	10点
	⑩ 過去の類似業務経験	・過去に同様の業務経験があるか。	10点
技術点 合計【満点90点】			90点

### II 価格点【満点10点】

$$\text{価格点} = (\text{提案価格のうち最低価格} / \text{自社の提案価格}) \times \text{価格点満点}$$

### III 総合点【満点100点】

技術点 + 価格点

※ 合計の最低基準は6割とする。(100点×60%=60点)

【 採点基準 】	5点満点	10点満点	15点満点
特に優れている	5点	10点	15点
優れている	4点	8点	12点
普通である(可も不可もない)	3点	6点	9点
やや劣る	2点	4点	6点
劣る	1点	2点	3点