

広島市SNS24時間こども・若者相談窓口事業受託候補者特定基準

区分	提案項目	審査基準	配点		
1 方針及び体制	基本方針	・本市が定める業務目的を理解し、基本方針が提案されているか。	5	5	30
	管理体制	・指揮命令・責任体制が具体的に提案されているか。	5	15	
		・業務責任者の能力・実績（資格や経験内容・年数等）はどうか。	5		
		・従事者（相談員）の雇用形態（正社員、派遣社員、契約社員等）及び能力・実績（資格や経験内容・年数等）はどうか。	5		
実施体制	・必要な人材確保の方策や円滑な業務実施のための人員配置、欠員時の対応等が具体的かつ的確に計画されているか。	10	10		
2 運営	業務運営	・相談業務の対応方法（対応フロー、即時対応方法等）はどのように提案されているか。	10	30	40
		・緊急案件に係る判断基準や対応方法、市職員や警察、児童相談所等への連絡方法（緊急な対応を要する場合を含む）はどのように提案されているか。	10		
		・業務内容の集計分析や業務実施報告の方法はどのように提案されているか。	10		
	情報セキュリティ、個人情報保護	・プライバシーマーク及び情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）の取得状況はどうか。また、情報セキュリティに関して組織的な取組が十分実施されているか。	5	10	
・業務に関する個人情報を適切に管理する方法や管理体制が十分確保されているか。また、従事者に守秘義務を徹底する方法が具体的に示されているか。		5			
3 業務の履行能力	資質の確保	・業務開始前の研修に関する体制及び計画（講師、内容、実施時期及び時間等）は具体的かつ的確に計画されているか。	5	10	20
		・業務開始後の業務従事者に対する対応能力等の向上策は具体的に示されているか。	5		
	業務実績	・過去3年間において、国、地方公共団体、民間企業等から受託した業務の内容・規模（人数等）はどうか。	10	10	
4 その他	基本仕様書にない提案事項	・本業務の効果を高めるための具体的な提案がなされているか。	10	10	10
合計			100		